

# MUTAMI ASSISTANCE

## Le Service d'Assistance Santé de votre Mutuelle



09 77 404 857

[www.mutami.fr](http://www.mutami.fr)



**mutami**  
LE LIEN SOLIDAIRE

« résumé non contractuel de vos prestations et garanties d'assistance »

## Service d'écoute, conseil et orientation

**Nous mettons à votre disposition un service d'écoute active, d'accompagnement et d'orientation accessible sans limitation.**

Par le biais d'entretiens téléphoniques, notre équipe vous accompagne sur des problématiques personnelles et professionnelles, identifie vos besoins et vous apporte une réponse en adéquation avec votre situation.

A l'issue du diagnostic nous pouvons vous proposer les réponses suivantes :

- **Sur le plan personnel :**
  - informations sur les aides possibles pour les services à la personne. Nous vous orientons en privilégiant les services à la personne locaux et les artisans à proximité de votre lieu de résidence ;
  - accompagnement par le pôle social sur la dépendance, le handicap, sur le rôle d'aidant, dans la recherche d'établissements spécialisés, aides financières, pour les démarches administratives, mise en relation avec les associations ;
  - mise en relation avec notre pôle médical : afin de délivrer des informations sur la santé, la prévention, le parcours de soins et le parcours avant-après hospitalisation ;
  - mise en relation avec un psychologue clinicien qui délivrera une écoute en cas de souffrance ou de stress.
- **Sur le plan professionnel :**
  - informations sur les thématiques suivantes : statuts professionnels, droit et durée du travail, congés ;
  - accompagnement par notre pôle social autour de l'insertion des personnes handicapées, sur le retour à l'emploi après une longue interruption, le passage à la retraite ;
  - mise en relation avec l'un de nos psychologues cliniciens qui délivrera une écoute en cas de stress au travail.

Au-delà de l'accompagnement décrit ci-dessus, nous pourrions envisager la mise en place des prestations d'assistance pouvant répondre au besoin détecté suite au diagnostic par nos services.

Si les conditions contractuelles ne sont pas réunies pour une prise en charge de la prestation, vous serez réorienté soit vers les prestataires appartenant à notre réseau soit vers des organismes pouvant vous venir en aide.

## Prestations accessibles au domicile

### Personnel médical

En cas d'urgence, le premier réflexe est d'appeler les services de secours publics (SAMU (15), Pompiers (18)) ou votre médecin traitant.

En l'absence de votre médecin traitant, nous pouvons rechercher et organiser le passage d'un autre médecin à votre domicile.

Nous pouvons aussi vous aider à rechercher une infirmière ou tout autre intervenant paramédical. Les frais de consultation et de soins sont à votre charge.

### Réservation de lit et acheminement en milieu hospitalier

Si votre état de santé le justifie, nous pouvons sur prescription médicale, vous réserver une place dans un établissement hospitalier. Nous pouvons également rechercher et organiser, sans prise en charge, votre transport en ambulance ainsi que votre retour au domicile.

## En cas de chirurgie ambulatoire

### Aide à domicile

Nous vous faisons bénéficier d'une aide à domicile à hauteur d'un plafond de 10 heures maximum sur les 15 jours qui suivent la date de votre retour au domicile.

## En cas d'hospitalisation de plus de 24 heures

**Vous ou votre conjoint(e), êtes hospitalisé(e) pour une durée supérieure à 24 heures, nous vous faisons bénéficier dès le 1er jour des garanties suivantes :**

### Transmission de messages urgents

En cas de besoin, nous nous chargeons d'avertir vos proches ou de leur transmettre, par les moyens les plus rapides, vos messages urgents.

### Prise en charge de vos enfants

Si personne ne peut assurer la garde de vos enfants de moins de 16 ans, nous organisons et prenons en charge :

- Soit le transfert A/R à votre domicile de l'un de vos proches résidant en France ;
- Soit leur transfert accompagné A/R chez l'un de vos proches résidant en France ;
- Soit leur prise en charge à domicile par une personne qualifiée à concurrence de 30 heures maximum réparties sur 30 jours ouvrés consécutifs suivant le début ou la fin de l'hospitalisation ;
- Soit enfin, s'ils sont scolarisés, leur conduite à l'école et leur retour au domicile, dans la limite de 5 journées.

### Prise en charge de vos conjoint et/ou ascendants dépendants

Si personne ne peut assurer la garde de vos conjoint et/ou ascendants dépendants, vivant sous votre toit, nous organisons et prenons en charge :

- Soit le transfert A/R à votre domicile de l'un de vos proches résidant en France ;
- Soit leur transfert A/R chez l'un de vos proches résidant en France ;
- Soit enfin, leur prise en charge à domicile par une personne qualifiée à concurrence de 30 heures maximum réparties sur 30 jours ouvrés consécutifs suivant le début ou la fin de l'hospitalisation.

### Aide aux devoirs

Si votre enfant a besoin d'être aidé pour faire ses devoirs en votre absence, nous organisons l'intervention d'une personne qualifiée qui pourra l'assister à raison de 6 heures maximum réparties sur 2 semaines.

### École à domicile

Si nous avons organisé le transfert de votre enfant chez un proche, et qu'il ne peut se rendre à l'école, nous mettons en place l'intervention d'un répétiteur scolaire qui lui apportera le soutien pédagogique nécessaire à concurrence de 3 heures maximum par jour ouvré (hors jours fériés et périodes de vacances scolaires) pendant 2 semaines au maximum.

### Présence d'un proche à votre chevet

Si personne de votre entourage ne réside à proximité de votre lieu d'hospitalisation (moins de 50 km), nous organisons et prenons en charge la présence à votre chevet d'un proche résidant en France.

Nous mettons à sa disposition un titre de transport A/R et prenons également en charge ses frais d'hébergement sur place pendant 2 nuits maximum à concurrence de 80 € TTC maximum par nuit (frais de nourriture compris).

## Garde de vos animaux de compagnie

Si vous ne savez à qui confier vos animaux de compagnie (chiens, chats), nous organisons et prenons en charge leur entretien au domicile ou leur garde dans un établissement spécialisé à concurrence de 30 jours maximum.

## Aide à domicile

Pour faciliter le retour à la normale de la vie de votre foyer, nous mettons à votre disposition une aide à domicile :

- Soit pendant votre hospitalisation, en aidant votre famille à faire face aux obligations domestiques qui vous incombent habituellement ;
- Soit dès votre sortie de l'établissement de soins, en vous soulageant des tâches ménagères que votre convalescence ne vous permet pas d'assumer.

L'aide à domicile pourra ainsi assurer, les jours ouvrés, tout ou partie de l'entretien courant de votre foyer, faire les courses quotidiennes, préparer les repas, etc.

Cette garantie s'exerce à concurrence de 20 heures maximum réparties sur une période de 15 jours consécutifs maximum suivant la date de début ou la fin de votre hospitalisation. Le nombre d'heures et la durée d'application sont dans tous les cas déterminés par notre service d'assistance en fonction de votre état de santé et/ou de votre situation de famille.

## Votre hospitalisation est consécutive à une pathologie lourde et dure plus de 5 jours

### Aide à domicile

En cas de survenance ou d'aggravation d'une pathologie lourde\* entraînant une hospitalisation de plus de 5 jours, nous mettons à votre disposition une aide à domicile à concurrence de 30 heures maximum réparties sur 2 mois pendant votre hospitalisation ou suivant la date de votre retour au domicile.

\* par pathologie lourde il convient d'entendre les pathologies suivantes : Accident vasculaire cérébral invalidant, infarctus ou pathologie cardiaque invalidante, hémopathies, insuffisance hépatique sévère, diabète insulino-insoluble, myopathie, insuffisance respiratoire instable, Parkinson non équilibré, mucoviscidose, insuffisance rénale dialysée décompensée, suite de transplantation d'organe, paraplégie non traumatique, polyarthrite rhumatoïde évolutive, sclérose en plaques, sclérose latérale amyotrophique, complication invalidante suite à des actes chirurgicaux et certaines polyopathologies (association de plusieurs maladies) dont la prise en charge sera laissée à l'appréciation de nos médecins.

## Vous êtes seniors

Si vous êtes âgé(e) de 70 ans et plus, vous pouvez également bénéficier des garanties suivantes :

### Présence d'un proche

Vous êtes hospitalisé(e) pour une durée supérieure à 15 jours à plus de 50 km de votre domicile, nous organisons la présence à votre chevet d'un proche résidant en France et prenons en charge :

- Un titre de transport A/R par semaine d'hospitalisation à concurrence de 2 semaines maximum ;
- Ses frais d'hébergement à concurrence de 80 € TTC maximum par nuit dans la limite de 4 nuits (frais de nourriture compris).

NB : De façon substitutive, la garantie peut s'exercer à votre sortie de l'hôpital pour la venue d'un proche à votre domicile.

## Téléassistance : sécurisation du retour au domicile

Après une hospitalisation de plus de 15 jours, nous mettons gracieusement à votre disposition un service de Téléassistance à domicile « PREVIFIL » pendant 3 mois pour sécuriser votre retour au domicile et votre convalescence.

**Si vous êtes âgé(e) de 75 ans et plus**, cette garantie s'applique quelle que soit la durée de votre hospitalisation. A l'issue des 3 mois, vous avez la possibilité de prolonger le service à vos frais dans le cadre d'un abonnement individuel.

Une assistante sociale pourra réaliser une évaluation de votre situation et vous aider dans les démarches auprès des organismes susceptibles de participer au financement du service (Conseil général, Caisse de Retraite, CCAS, etc.).

## En cas d'immobilisation à votre domicile

**Vous ou votre conjoint(e) êtes immobilisé(e) à votre domicile, sur prescription médicale, pour une durée supérieure à 5 jours, nous vous faisons bénéficier dès le 1er jour des garanties suivantes :**

**Transmission de messages urgents \***

**Prise en charge de vos enfants \***

**Aide aux devoirs \***

**Prise en charge de vos conjoint et/ou ascendants dépendants \***

**Présence d'un proche \***

**Garde de vos animaux de compagnie \***

**Aide à domicile \***

(\* Ces garanties s'exercent pendant votre immobilisation dans les mêmes conditions qu'en cas d'hospitalisation de plus de 24 heures.

### Acheminement des médicaments

Si personne de votre entourage n'est en mesure d'aller chercher les médicaments prescrits par votre médecin (dans un rayon de 50 km autour de votre domicile). Nous organisons leur livraison à votre domicile.

Vous devez alors faire l'avance de leur coût et en demander le remboursement à la Sécurité sociale puis à votre mutuelle.

## En cas de traitement lourd

### Aide à domicile

En cas de traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie, nous mettons à votre disposition une aide à domicile à raison de 4 heures dans les 48 heures qui suivent chaque séance de soins, dans la limite de 30 heures maximum sur toute la durée de votre traitement.

## En cas de maternité

### Allo info « jeunes parents »

Nous mettons à votre disposition un Service « d'information » spécialisé portant sur tous les domaines en rapport avec l'événement (avant et après) susceptibles de vous intéresser : médical, paramédical, social, administratif, organisationnel, etc.

### Auxiliaire de puériculture

En cas de 1ère maternité et/ou de naissance multiple, nous organisons et prenons en charge la visite à votre domicile d'une « auxiliaire de puériculture ou d'une technicienne d'intervention sociale et familiale » (T.I.S.F.). Pendant 2 heures maximum au cours de la semaine qui suit votre retour au domicile, cette personne qualifiée vous aidera à vous organiser en vous rappelant notamment les principes essentiels aux soins et à la sécurité de votre ou vos bébés.

### Aide à domicile

En cas de naissance multiple (jumeaux, triplés...) et/ou de séjour en maternité de plus de 5 jours, nous mettons à votre disposition une aide à domicile à concurrence de 20 heures maximum réparties sur les 5 jours ouvrés consécutifs suivant votre sortie de maternité.

### Prise en charge de vos enfants

Cette garantie s'exerce dans les mêmes conditions qu'en cas d'hospitalisation.

## En cas de souci avec vos enfants

### Présence au chevet de votre enfant hospitalisé

En cas d'hospitalisation de votre enfant de moins de 16 ans à plus de 50 km de votre domicile, nous mettons à votre disposition, un titre de transport A/R pour vous rendre à son chevet. Nous prenons également en charge les frais d'hébergement sur place pendant 7 nuits à concurrence de 80 € TTC maximum par nuit (frais de nourriture compris).

### Garde d'enfant malade ou accidenté

En cas d'immobilisation au domicile (à la suite d'une maladie soudaine et imprévisible ou d'accident corporel), de votre enfant de moins de 16 ans et si votre activité professionnelle ne vous permet pas de rester à son chevet, nous pouvons organiser et prendre en charge :

- Soit le transfert A/R à votre domicile d'un proche résidant en France ;
- Soit sa garde à votre domicile par une personne qualifiée, à concurrence de 30 heures maximum réparties sur 30 jours ouvrés consécutifs.

### Soutien pédagogique à domicile

En cas d'immobilisation au domicile (à la suite d'une maladie soudaine et imprévisible ou d'accident corporel) pour une durée supérieure à 15 jours, nous mettons à la disposition de votre enfant, les services d'un répétiteur scolaire qui lui apportera dès le 1er jour d'absence le soutien dont il a besoin dans les matières principales.

Cette garantie s'exerce pour tout enfant scolarisé (CP à Terminale) à concurrence de 3 heures maximum par journée d'absence (hors jours fériés et périodes de vacances scolaires) pendant 5 semaines maximum. La garantie cesse en tout état de cause à la fin de l'année scolaire.

## Garde des enfants en cas d'arrêt de travail de la nounou

En cas d'hospitalisation imprévue de plus de 24 h ou d'immobilisation au domicile de plus de 48 h (consécutives à une maladie soudaine et imprévisible ou un accident corporel) de la personne salariée en charge de votre (vos) enfant(s), nous organisons et prenons en charge :

- Soit la mise à disposition d'une personne qualifiée à concurrence de 30 heures maximum sur 5 jours ouvrés consécutifs ;
- Soit le transfert A/R à votre domicile d'un proche résidant en France, ou le transfert des enfants au domicile de celui-ci.

## En cas de décès

**En cas de décès de l'un des parents, nous faisons immédiatement bénéficier les autres membres de la famille des garanties suivantes :**

### Accompagnement obsèques

Nous pouvons également mettre à votre disposition un service d'informations téléphoniques et des renseignements relatifs à l'organisation des obsèques et vous faire l'avance de leurs frais (3 050 € maximum) contre engagement de remboursement dans un délai d'un mois.

### Transmission de messages urgents \*

### Prise en charge de vos enfants \*

### Prise en charge de vos conjoint et/ou ascendants dépendants \*

### Présence d'un proche \*

### Garde de vos animaux de compagnie \*

### Aide à domicile (dans les 15 jours suivant la date du décès) \*

(\* ces garanties s'exercent dans les mêmes conditions qu'en cas d'hospitalisation, dès la date du décès.)

## En cas de grave problème de santé ou de décès

**Si un grave problème de santé ou le décès d'un proche affecte votre foyer, nous vous aidons à surmonter l'épreuve en vous faisant bénéficier des prestations d'accompagnement suivantes :**

### Accompagnement médico-social

Notre équipe médico-sociale est à votre disposition pour réaliser un bilan de votre situation individuelle et vous informer sur les aides dont vous pouvez bénéficier. Si vous le souhaitez, nous pouvons également vous assister dans les démarches auprès des organismes appropriés.

### Accompagnement psychologique

Notre équipe médico-psycho-sociale est là pour vous écouter et vous apporter, à la faveur de 3 entretiens téléphoniques maximum, le soutien et le réconfort dont vous avez besoin. Si vous le souhaitez, nous pouvons ensuite vous mettre en relation avec un psychologue proche de votre domicile avec une prise en charge de la 1ère consultation, dans la limite de 70 € TTC maximum. Les frais de consultation suivants seront à votre charge.

## En cas de perte d'autonomie

**Vous ou votre conjoint(e) êtes ou entrez en état de dépendance, nous vous faisons bénéficier des garanties suivantes :**

### Renseignement sur la dépendance

Nous vous communiquons toutes informations nécessaires dans le cadre de la dépendance, notamment sur les droits et démarches à effectuer. De même, nous vous mettons en contact avec les organismes concernés.

### Informations, démarches et aide à la constitution de dossier

Nous vous conseillons sur les mesures à prendre et vous communiquons les informations dont vous pourriez avoir besoin, notamment sur les droits et sur les démarches à effectuer.

Nous vous aidons à constituer le dossier de prise en charge (publique ou privée) lié à la dépendance ou au Handicap (pièces justificatives et bilans à transmettre).

Nous pouvons également vous mettre en relation avec les organismes concernés. Les frais engagés auprès de ces organismes sont à votre charge.

### Aménagement du domicile

À votre demande, nous organisons l'intervention d'un spécialiste (ergothérapeute ou autre) qui vous conseille et vous aide à préparer l'adaptation de votre logement. Les frais liés à l'intervention de ce spécialiste sont à votre charge.

### Aide à la recherche d'établissements temporaires ou permanents

Nous recherchons et vous indiquons les établissements médicaux spécialisés qui peuvent vous recevoir de façon temporaire ou permanente. Nous ne pouvons toutefois vous garantir que les centres ou établissements indiqués vous accueilleront.

Si vous le souhaitez, nous pouvons vous réserver un lit dans l'établissement spécialisé le plus proche de votre domicile ou le plus apte à répondre à vos besoins, sous réserve de l'accord du centre d'admission et de la disponibilité des places. Le coût du lit est à votre charge.

### Mise à disposition d'un service de téléassistance

Si vous le souhaitez, nous vous faisons profiter de conditions préférentielles pour souscrire à un service de Téléassistance à domicile « PREVIFIL » en vous offrant les frais de mise en service ainsi que les 3 premiers mois d'abonnement.

### Aide à la constitution du dossier de financement du service

À votre demande, une assistante sociale pourra réaliser une évaluation de votre situation et vous accompagner dans les démarches à entreprendre auprès des organismes susceptibles de participer au financement du service de Téléassistance « PREVIFIL » (Conseil Général, Caisse de Retraite, Mairie, etc.).

### Services d'assistance « à la carte »

Nous vous aidons dans la recherche des prestataires (services à la personne ou services divers) et nous chargeons de la mise en relation si nécessaire, sous réserve des disponibilités locales.

Nous vous indiquons également les services à la carte qui peuvent être financés par les Chèques Emploi Service Universel.

## Module «aide aux aidants»

**Vous ou votre conjoint(e) êtes « aidant » d'un proche parent en situation de perte d'autonomie ou de handicap, nous vous faisons bénéficier des garanties suivantes :**

### Informations, démarches et aide à la constitution de dossiers

Nous vous conseillons sur les mesures à prendre pour aider votre proche et vous communiquons les informations dont vous pourriez avoir besoin, notamment sur les droits et sur les démarches à effectuer.

Nous vous aidons à constituer le dossier de prise en charge (publique ou privée) lié à la dépendance ou au Handicap (pièces justificatives et bilans à transmettre).

Nous pouvons également vous mettre en relation avec les organismes concernés. Les frais engagés auprès de ces organismes sont à votre charge.

### Accompagnement psychologique

Un psychologue clinicien est là pour vous écouter et vous apporter, à la faveur de 3 entretiens téléphoniques maximum, le soutien et le réconfort dont vous avez besoin.

Si vous le souhaitez, nous pouvons ensuite vous mettre en relation avec un psychologue proche de votre domicile avec une prise en charge de la 1ère consultation, dans la limite de 70 € TTC.

Les frais de consultation suivants seront à votre charge.

### Prise en charge temporaire de votre proche

Lorsque vous devez vous absenter, nous vous conseillons sur les mesures à mettre en place pour aider votre proche. Nous établissons un plan d'aide et organisons les services nécessaires au domicile de votre proche (livraison de repas, de courses, de médicaments, aide-ménagère etc.).

Les frais liés aux intervenants sont à votre charge.

### Auxiliaire de vie

Si vous êtes hospitalisé(e) pour une durée supérieure à 24 heures ou d'immobilisé(e) pour une durée supérieure à 48 heures (suite à accident ou maladie soudaine), nous mettons à votre disposition et prenons en charge une auxiliaire de vie à concurrence de 10 heures maximum par jour pendant 3 jours maximum pour vous remplacer auprès de votre proche.

### Mise à disposition d'un service de téléassistance

Si vous le souhaitez, nous faisons profiter le proche dont vous êtes l'aidant de conditions préférentielles pour souscrire à un service de Téléassistance à domicile « PREVIFIL » en lui offrant les frais de mise en service ainsi que les 3 premiers mois d'abonnement.

### Aide à la constitution du dossier de financement du service

À votre demande, une assistante sociale pourra réaliser une évaluation de la situation et vous aider dans les démarches à entreprendre auprès des organismes susceptibles de participer au financement du service de Téléassistance « PREVIFIL » (Conseil Général, Caisse de Retraite, Mairie etc.).

## Service info

**Informations téléphoniques du lundi au vendredi de 9h à 18h (hors jours fériés)**

### Informations juridiques et « vie pratique »

Nous sommes à votre disposition pour vous fournir toutes informations juridiques ou « vie pratique » concernant votre vie privée : habitation / logement, consommation, vacances / loisirs, formalités / cartes / permis, services publics, enseignement / formation, justice / défense / recours, sociétés / commerçants / artisans / affaires, assurances sociales / allocations / retraites, impôts / fiscalité, famille, etc.

### Permanence médicale

Dans votre vie quotidienne, notre équipe médicale est à votre disposition pour vous informer et répondre à toutes questions relatives à la santé, notamment sur les domaines suivants : prévention, mode de vie, examens médicaux, etc.

## Téléconsultation médicale

Vous pouvez contacter notre service afin de bénéficier d'une téléconsultation médicale délivrée par des médecins généralistes ou spécialistes.

Lors du premier appel auprès du service d'assistance, un lien vers une plateforme vous sera communiqué. Afin de bénéficier de la téléconsultation, vous devrez vous y inscrire et y déposer votre carte d'identité.

Vous pourrez ensuite formuler votre demande de téléconsultation sur la plateforme.

À l'issue de la téléconsultation, le médecin vous apportera une réponse médicale adaptée à votre situation. Cette réponse, rendue par écrit, téléphone ou visioconférence, prendra l'une des formes suivantes :

- un conseil, un diagnostic, un avis complémentaire,
- une orientation vers le médecin traitant,
- une orientation vers un spécialiste,
- une ordonnance.

Le médecin, inscrit au Conseil National de l'Ordre des Médecins, délivrant la téléconsultation est seul décisionnaire de la suite à y donner. Dans le cas où il identifierait une urgence médicale, vous serez réorienté vers les services d'urgence.

Le service de téléconsultation médicale ne pourra pas délivrer d'arrêts de travail, de certificats médicaux, de renouvellements d'ordonnance d'une durée supérieure à 1 mois, d'ordonnances de kinésithérapie et pour des semelles orthopédiques.

Toute téléconsultation pour un majeur sous tutelle devra être effectuée par le tuteur.

La téléconsultation est dispensée dans le respect des dispositions du décret n° 2010-1229 du 19 octobre 2010 sur la télé-médecine et des dispositions légales concernant le secret médical.

Les ordonnances délivrées dans le cadre de la téléconsultation seront rédigées exclusivement en français et seront valables uniquement au sein de l'Union Européenne.

L'accès à cette prestation est illimité et son coût est pris en charge par nos services.

## Deuxième avis médical

Nous mettons à votre disposition un service pouvant délivrer un 2ème avis médical par des experts reconnus pour leur expérience académique et clinique afin qu'il puisse prendre une décision éclairée en cas de maladie grave ou de décision médicale importante.

Vous pouvez obtenir un deuxième avis lorsqu'un premier diagnostic a déjà été posé par un médecin spécialiste.

La mise en œuvre de cette prestation est subordonnée à la transmission de l'exhaustivité des comptes-rendus médicaux et examens déjà réalisés. Ces éléments, demandés lors de la constitution du dossier, sont nécessaires pour obtenir un deuxième avis médical.

Dans le cadre du 2ème avis médical, vous accédez à un réseau de spécialistes sélectionnés pour leurs compétences. Si aucun spécialiste n'est référencé pour votre pathologie, la prestation ne pourra pas être délivrée. Un 2ème avis médical pourra être rendu pour les pathologies suivantes :

Maladies cardiovasculaires ; Maladies des os, des articulations et des muscles ; Tumeurs et cancers ; Maladies gynécologiques ; Maladies urologiques ; Maladies digestives ; Maladies du sang ; Maladies respiratoires ; Maladies du système nerveux ; Maladies de la peau ; Maladies des yeux ; Maladies de l'oreille ; Maladies endocriniennes et métaboliques ; Maladies rares ; Maladies systémiques ; Maladies infectieuses.

Cette liste est communiquée à titre indicatif et peut évoluer.

L'avis est rendu dans un délai moyen de 7 jours à compter de la date à laquelle vous avez transmis les données, à concurrence d'un seul avis rendu par famille par année civile.

## Pour le bon usage des garanties

### Qui peut en bénéficier ?

Vous, en tant qu'Adhèrent souscripteur de la Mutuelle MUTAMI, de même que votre conjoint(e) de droit ou de fait et vos enfants fiscalement à charge pour autant qu'ils vivent sous votre toit et bénéficient de votre Garantie Santé.

### Dans quelles circonstances ?

MUTAMI ASSISTANCE est à vos côtés lorsqu'un problème de santé vient chambouler votre quotidien et que, dans l'urgence, vous ne savez comment faire face à vos obligations : entretien du foyer, garde des enfants, prise en charge des animaux de compagnie, etc.

Si nous mettons alors tout en œuvre pour vous venir en aide, nous ne pouvons cependant nous substituer à la responsabilité et à la solidarité de votre entourage, de même qu'aux prestations auxquelles vous donnent droit les organismes sociaux.

C'est pourquoi les garanties de MUTAMI ASSISTANCE n'ont vocation à s'exercer qu'en complément de ces dernières, et lorsque vos proches ne sont pas en mesure de vous prodiguer l'aide requise par les circonstances !

### Comment s'exercent-elles ?

Les prestations de MUTAMI ASSISTANCE sont organisées par nos soins sur simple appel téléphonique de votre part dès lors que votre demande entre dans le champ d'application des garanties.

Leur durée d'application et leur montant de prise en charge sont dans tous les cas déterminés par nos services, et cela en fonction de la nature de l'événement, et de ses conséquences pour les bénéficiaires.

L'application des garanties, nécessitant l'intervention d'un prestataire (aide à domicile, répétiteur scolaire, etc.), est bien entendu subordonnée à la disponibilité des intervenants locaux appropriés.

Les garanties s'appliquent dans la zone de résidence de l'adhérent en France (France métropolitaine, principauté de Monaco et principauté d'Andorre).

Toute éventuelle réclamation concernant votre demande d'assistance doit d'abord être effectuée par téléphone au 09 77 40 48 57. Une réponse vous sera apportée soit directement, soit par courrier sous 10 jours ouvrables maximum à compter de la date de son envoi. En cas d'insatisfaction, vous pourrez saisir gratuitement la Médiation de l'Assurance (TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09 ou via le lien suivant [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)).

### Cas non garantis par le service d'assistance\*

Afin de faire bénéficier le plus grand nombre d'entre vous du meilleur service, certains événements ne peuvent être garantis, notamment les conséquences :

- Des frais engagés sans notre accord préalable ;
- Des états de grossesse et leurs complications (à l'exception des séjours en maternité pour grossesse pathologique supérieure à 8 jours) ;
- Du fait intentionnel de l'Adhèrent ou d'un Bénéficiaire ;
- Des états résultant de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par l'article R234-1 du Code de la route), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement ;
- Des épidémies, de tout risque infectieux ou chimique ;
- D'une tentative de suicide ou le suicide de l'Adhèrent survenu au cours de la 1ère année suivant l'adhésion.

(\* La liste complète des exclusions est consultable sur la notice d'information du service d'assistance.

**POUR BÉNÉFICIER  
DE NOS SERVICES...  
...RIEN DE PLUS SIMPLE !**

**Composez le**



**09 77 404 857**

Prix d'un appel local



**Communiquez-nous**  
votre numéro d'adhérent.

**Exposez-nous** votre problème...  
nous vous trouverons une solution.

## **IMPORTANT**

Surtout, n'organisez aucune prestation et n'engagez aucuns frais sans nous avoir préalablement contactés au **09 77 404 857** et sans avoir obtenu un accord de prise en charge (communication d'un n° de dossier).

« Les garanties d'assistance de votre contrat santé MUTAMI sont assurées et gérées par Filassistance International, SA au capital de 4.100.000 €, Entreprise régie par le code des assurances, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 433 012 689 et dont le siège social est situé au 108 bureaux de la colline 92213 Saint Cloud cedex »

[www.mutami.fr](http://www.mutami.fr)



**mutami**  
LE LIEN SOLIDAIRE