



NOTICE D'INFORMATION

sur la convention d'Assistance à domicile signée entre la Mutuelle Familiale et IMA Assurances

PRÉAMBULE

Conformément à l'article 11-1 du Règlement mutualiste de la Mutuelle Familiale, la garantie Assistance à domicile est intégrée à l'ensemble des contrats souscrits par les adhérents, quelle que soit leur option.

La présente notice a pour objet d'informer les membres sur les conditions de mise en œuvre des garanties « Assistance à domicile » par IMA Assurances dans le cadre du contrat souscrit par la Mutuelle Familiale au bénéfice de ses adhérents auprès de IMA Assurances, entreprise régie par le Code des assurances, société anonyme au capital de 5 000 000 euros –RCS Niort 481 511 632 –118, avenue de Paris, 79000 Niort – et soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles située 54, rue de Châteaudun, 75436 Paris Cedex 09.

L'application de ces garanties est appréciée par le prestataire et ne peut être déclenchée qu'avec son accord préalable.

1- OBJET DE LA GARANTIE

La garantie « Assistance à domicile » a pour objet la mise en œuvre de prestations d'assistance à domicile.

Ces garanties sont assurées par IMA Assurances, dénommée ci-après IMA, qui intervient 24 heures/24, 7 jours/7 en accord avec le bénéficiaire afin de lui apporter une aide immédiate et effective et de participer au retour à la normale de la vie familiale.

Les garanties trouvent à s'appliquer au cours des multiples difficultés que peuvent rencontrer les bénéficiaires dans leur vie quotidienne mais ne peut se substituer à la solidarité naturelle des proches, aux interventions des services publics ou aux prestations habituelles dues par les organismes sociaux et les employeurs.

Elles n'ont pas vocation à remplacer la solidarité naturelle de la structure familiale.

2 - DOMAINE DE LA GARANTIE

• Bénéficiaires

Toute personne domiciliée en France métropolitaine, adhérente de la Mutuelle Familiale, ainsi que les personnes vivant sous son toit (son conjoint de droit ou de fait, ainsi que leurs enfants et ascendants fiscalement à leur charge et vivant sous leur toit).

• Domicile

Lieu habituel de résidence principale ou secondaire du bénéficiaire.

• Territorialité

La France métropolitaine.

3 - PRISE D'EFFET ET DUREE DE LA GARANTIE

La garantie prend effet à la date d'effet de l'adhésion à la Mutuelle Familiale.

La période de garantie correspond à la période de validité de tout contrat souscrit par l'adhérent auprès de la Mutuelle Familiale.

Les garanties d'assistance cessent de plein droit en cas de résiliation par le bénéficiaire de ses contrats souscrits auprès de la Mutuelle Familiale pour tout événement survenu ultérieurement. Toutefois, dès lors que l'intervention d'assistance aurait été engagée avant la résiliation, elle serait menée à son terme par IMA.

4 - CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE

• Conditions d'intervention

IMA intervient 24h/24 à la suite d'appel émanant des bénéficiaires.

L'application de ces garanties est appréciée par le prestataire, pour ce qui concerne la durée et le montant de leur prise en charge, selon la nature et la gravité de l'événement ainsi que de la gêne et du préjudice occasionnés au bénéficiaire et à son entourage.

IMA ne participera pas après coup aux dépenses que le bénéficiaire aurait engagées de sa propre initiative. Toutefois, afin de ne pas pénaliser le bénéficiaire qui aurait fait preuve d'initiative raisonnable, IMA pourrait, dans certains cas, apprécier leur prise en charge, sur justificatifs.

• Domaine d'application des garanties

Les prestations d'assistance sont acquises en cas d'accidents corporels, de maladies soudaines imprévisibles et aiguës (non chroniques) nécessitant une hospitalisation ou une immobilisation au domicile. Elles s'appliquent également en cas de décès.

La demande de prestation devra être formulée dans les quelques jours suivants l'hospitalisation ou l'immobilisation au domicile. Passé un délai raisonnable, il sera considéré que la situation ne présente plus le caractère d'urgence ouvrant droit à prestation.

• Pièces justificatives

IMA se réserve le droit de demander la justification médicale de l'événement générant la mise en œuvre des garanties (certificat médical, bulletin d'hospitalisation, certificat de décès...).

De la même façon, IMA pourra demander au bénéficiaire ou à son conjoint l'envoi d'une attestation de son employeur mentionnant que le salarié a épuisé ses droits de garde d'enfants malades au domicile ou qu'il n'est pas bénéficiaire de tels accords.

• Limitations et exclusions de garanties

- Déclarations mensongères

En cas de déclarations mensongères du bénéficiaire ou

de non-remboursement d'une avance de frais, IMA réclamera s'il y a lieu au bénéficiaire le remboursement de tout ou partie des frais qui pourraient être considérés comme la conséquence directe de ce comportement.

- Infraction

IMA ne sera pas tenu d'intervenir dans les cas où le bénéficiaire aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation en vigueur.

- Force majeure

IMA ne sera pas tenu responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de force majeure ou d'évènements tels que guerre civile ou étrangère, révolution, mouvement populaire, émeute, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdiction officielle, piraterie explosion d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.

5 - DISPOSITIONS DIVERSES

• Prescription

Toutes les actions dérivant de la convention d'assistance ne sont plus recevables au-delà d'une période de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Le délai de prescription s'interrompt notamment par l'envoi d'une lettre recommandée du bénéficiaire à IMA ou par la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre.

• Accès aux données personnelles

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés, l'adhérent dispose d'un droit d'accès et de rectification pour les données personnelles recueillies et faisant l'objet d'un traitement automatisé par IMA.

L'exercice de ce droit peut se faire auprès d'IMA Assurances, 118 avenue de Paris, 79000 NIORT.

6 - LES GARANTIES

Les garanties décrites ci-après s'appliquent en cas d'accident corporel ou de maladie soudaine, imprévisible et aiguë (non chronique) survenant à l'un des bénéficiaires et nécessitant une hospitalisation ou une immobilisation au domicile. Ces garanties s'appliquent également en cas de décès.

• Présence d'un proche au chevet du patient bénéficiaire

En cas d'hospitalisation de plus de 2 jours ou d'immobilisation au domicile de plus de 5 jours d'un patient bénéficiaire, IMA organise et prend en charge en France métropolitaine le déplacement aller - retour d'un proche désigné par le bénéficiaire, en train 1ère classe ou avion de ligne, classe économique, à compter du premier jour. IMA organise également et prend en charge son hébergement pour 2 nuits, petits-déjeuners inclus, à concurrence de 92 euros.

• Aide-ménagère

En cas d'hospitalisation de plus de 2 jours du bénéficiaire, de son conjoint ou concubin, IMA met une aide ménagère à leur disposition :

- s'il y a lieu, dès le premier jour afin de venir en aide aux proches demeurant au domicile ;

- ou à son retour au domicile.

En cas d'immobilisation au domicile de plus de 5 jours du bénéficiaire ou de son conjoint ou concubin, IMA met une aide ménagère à la disposition des bénéficiaires à compter du premier jour.

IMA prend en charge le coût de cette garantie, à raison de 2 heures par jour d'immobilisation, dans la limite de 30 heures, réparties sur une période maximale d'un mois selon la situation. Cette garantie s'applique immédiatement en cas de décès du bénéficiaire ou de son conjoint.

• Prise en charge des enfants (< 16 ans)

Lorsque l'hospitalisation immédiate et imprévue du bénéficiaire ou de son conjoint ou une immobilisation au domicile de plus de 5 jours ne leur permet pas de s'occuper de leurs enfants, IMA organise et prend en charge dès le premier jour de l'événement l'une des garanties suivantes :

- Le déplacement d'un proche

Déplacement aller et retour en France métropolitaine d'un proche désigné par le bénéficiaire, son conjoint ou concubin pour les garder au domicile (billet de train 1ère classe ou d'avion, classe économique).

- Le transfert des enfants

Le voyage aller et retour en France métropolitaine des enfants, ainsi que celui d'un adulte les accompagnant, en train 1ère classe ou en avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir. En cas de nécessité, ou d'indisponibilité d'un accompagnateur, IMA organise et prend en charge l'accompagnement des enfants par l'un de ses prestataires conventionnés.

- La conduite à l'école et le retour au domicile des enfants.

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, IMA organise et prend en charge la conduite à l'école et le retour des enfants au domicile par l'un de ses prestataires, 2 fois par jour, dans la limite de 5 journées, réparties sur une période d'un mois.

Pour les enfants handicapés, la conduite en centre spécialisé s'effectue selon les mêmes dispositions.

- La garde des enfants

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, IMA organise et prend en charge :

- le transfert et la garde des enfants chez une assistante maternelle dans la limite de 30 heures réparties sur un mois à compter de la date de l'événement ;

- s'il y a lieu, la garde des enfants au domicile par un intervenant autorisé, dans la limite de 30 heures, réparties sur un mois à compter de la date de l'événement. Cette garantie peut être complétée par l'accompagnement aller et retour des enfants à l'école.

Cette garantie s'applique immédiatement en cas de décès du bénéficiaire ou de son conjoint.

• Garde des enfants malades ou accidentés

En cas de maladie imprévue ou d'accident entraînant une immobilisation de plus de 2 jours des enfants au domicile, IMA organise et prend en charge dès le 1er jour de l'événement :

- Le déplacement d'un proche

Le déplacement aller et retour en France métropolitaine d'un proche désigné par le bénéficiaire au chevet de l'enfant, en taxi, train 1ère classe ou avion classe économique.

- La garde des enfants

Dans l'hypothèse où la précédente garantie ne trouverait à s'appliquer, la garde des enfants malades ou accidentés, dans la limite de 30 heures réparties sur un mois à compter de la date de la maladie ou de l'accident, selon la situation.

Cette garantie s'applique immédiatement en cas de décès de l'un des bénéficiaires.

Pour les enfants handicapés, les mêmes garanties s'appliquent sans aucune limite d'âge.

• École à domicile

Si, à la suite d'un accident ou en raison d'une maladie imprévue, l'enfant du bénéficiaire est immobilisé au domicile pour une durée de plus de 2 semaines, IMA organise et prend en charge son soutien pédagogique jusqu'à la reprise des cours.

Cette garantie s'applique pendant l'année scolaire en cours, pour les enfants du primaire au secondaire. Il s'agit de cours particuliers donnés au domicile de l'enfant, jusqu'à 3 heures par jour ouvrable, hors vacances scolaires.

• Séjour prolongé en maternité

En cas de séjour de plus de 8 jours en maternité, le bénéficiaire, la conjointe ou concubine du bénéficiaire bénéficie des garanties d'aide ménagère et de prise en charge des enfants.

• Prise en charge des ascendants

En cas d'hospitalisation immédiate du bénéficiaire, de son conjoint ou concubin, ou d'immobilisation au domicile de plus de 5 jours, et lorsque ses ascendants vivant au domicile ne peuvent se prendre en charge, IMA organise et assume les coûts :

- du déplacement aller et retour en France métropolitaine d'un proche, désigné par le bénéficiaire, son conjoint ou concubin, susceptible de s'en occuper au domicile (billet de train 1ère classe ou avion de ligne classe économique) ;

- de leur déplacement aller et retour en France métropolitaine au domicile d'un proche désigné par le bénéficiaire, en train 1ère classe ou avion de ligne, classe économique ;

- de leur garde à domicile dans la limite de 30 heures, réparties sur 1 mois à compter de la date de l'événement. Cette garantie s'applique immédiatement en cas de décès du bénéficiaire, de son conjoint ou concubin.

• Tranfert et garde d'animaux domestiques familiers

IMA organise et prend en charge le transport et/ou l'hébergement des animaux vivant au domicile du bénéficiaire, dans la limite d'un mois à compter du 1er jour de l'événement, s'il est hospitalisé plus de 2 jours ou immobilisé à son domicile plus de 5 jours.

Cette garantie s'applique immédiatement en cas de décès de l'un des bénéficiaires.

• Transmissions messages urgents

En cas de nécessité, IMA se charge de transmettre des messages urgents à la famille du bénéficiaire.

7 - GARANTIES COMPLEMENTAIRES

Les garanties décrites ci-après peuvent s'appliquer hors urgence médicale.

• En cas de radiothérapie ou de chimiothérapie

En cas de nécessité de traitement médical de l'adhérent ou de son conjoint entraînant des séances de radiothérapie ou de chimiothérapie en établissement hospitalier ou à domicile, IMA met une aide-ménagère à leur disposition pendant toute la durée du traitement.

IMA Assurances prend en charge le coût de cette prestation dans la limite de 30 heures maximum, selon la situation, à raison de 4 heures au plus par semaine. Ces 30 heures sont accordées par période de 6 mois, renouvelables dans les mêmes conditions.

Ce plafond ne peut être augmenté au cours des 6 mois, même en cas de modification du contenu (produits, ...) ou du rythme de traitement.

Les garanties relatives à la prise en charge des enfants et petits-enfants de moins de 16 ans et à la prise en charge des ascendants ou des personnes dépendantes vivant au domicile sont également applicables, dans les mêmes conditions.

• En cas de décès

- Obsèques

En cas de décès de l'un des bénéficiaires, IMA peut assister la famille dans l'organisation des obsèques et faire l'avance des frais y afférents. La somme avancée sera remboursable dans un délai de 30 jours.

- Informations

A la suite du décès d'un bénéficiaire, IMA peut apporter toutes les informations utiles aux proches vivants au domicile (dispositions à prendre, démarches relatives aux dons d'organes, à la crémation, à la succession ...).

• Garanties médicales

- Conseils médicaux

Hors urgence médicale et en l'absence du médecin traitant, des conseils médicaux, liés à un accident corporel ou à une maladie à domicile, peuvent être prodigués par les médecins d'IMA. Ces conseils ne pourront cependant pas être considérés comme des consultations médicales.

- Recherche d'un médecin

En cas d'absence ou d'indisponibilité du médecin traitant, et dès lors que l'événement ne relève pas de l'urgence, IMA peut aider le bénéficiaire à rechercher un médecin.

- Recherche d'une infirmière

De la même façon IMA peut, sur prescription médicale, aider le bénéficiaire à rechercher une infirmière.

- Recherche d'intervenants paramédicaux

En dehors des heures d'ouverture des cabinets et officines, IMA peut assister le bénéficiaire en difficulté dans sa recherche d'intervenants paramédicaux.

- Transport en ambulance

Hors urgence médicale, IMA organise, sur prescription médicale, le transport du bénéficiaire par ambulance ou véhicule sanitaire léger entre son domicile et un établis-

sement de soins de son choix, proche de son domicile et médicalement adapté. Si son état de santé le nécessite, IMA organise son retour au domicile par l'un de ces moyens. Les frais de transport demeurent à la charge du bénéficiaire.

- Livraison de médicaments

Lorsque ni le patient bénéficiaire ni l'un de ses proches ne sont en mesure de rechercher les médicaments prescrits par le médecin traitant, IMA se charge de les rechercher à la pharmacie la plus proche du domicile du patient et de les lui livrer. Le prix des médicaments demeure à la charge du bénéficiaire.

- Téléassistance : En cas d'immobilisation au domicile de plus de 5 jours d'un bénéficiaire, IMA Assurances organise et prend en charge les frais d'installation et de maintenance d'un transmetteur de téléalarme au domicile du bénéficiaire, ainsi que les frais d'accès au service, pour une durée maximale de trois mois, selon la durée d'immobilisation du bénéficiaire.

Au-delà de la prise en charge d'IMA Assurances, le bénéficiaire qui le souhaite pourra demander la prolongation du service pour une durée de son choix. Le montant de la prestation reste dès lors à la charge du bénéficiaire

- Services de proximité : En cas d'hospitalisation immédiate ou d'immobilisation au domicile de plus de 5 jours d'un bénéficiaire, IMA Assurances organise et prend en charge :

- la livraison de courses en cas de difficultés de l'adhérent à se déplacer, à raison d'un accompagnement par semaine au centre commercial le plus proche du domicile, ou d'une prise en charge par semaine d'une livraison de courses. Les courses restent à la charge de l'adhérent.

- le portage de repas, lorsque l'adhérent ou son conjoint sont dans l'impossibilité de préparer eux-mêmes leurs repas ou de les faire préparer par leur entourage, à raison de 10 livraisons maximum réparties sur un mois. Les repas restent à la charge du bénéficiaire.

- le portage d'espèces lorsque l'adhérent ou son conjoint sont dans l'impossibilité de se procurer des espèces, à raison d'un aller-retour vers un établissement bancaire ou le portage d'espèces (maximum 150 €) par un prestataire contre reconnaissance de dette remboursable sous un mois.

- la coiffure à domicile lorsque l'adhérent ou son conjoint ont besoin de soins de coiffure, à raison d'un déplacement de coiffeur dans le mois suivant l'événement. La coiffure reste à la charge de l'adhérent.

• Informations administratives, sociales, juridiques, vie pratique

Afin d'aider les adhérents souhaitant obtenir des informations à caractère général, IMA s'efforce d'orienter les appelants vers les services appropriés, ou de rechercher et communiquer par téléphone les informations suivantes, du lundi au samedi de 8h à 19h, hors jours fériés.

- Famille : régimes matrimoniaux, grossesse, naissance, adoption, filiation, nationalité, incapables mineurs ou majeurs, ascendants à charge, divorce, pension alimentaire hors divorce, prestations familiales, PACS.

- Enseignement : établissements scolaires, séjours linguistiques, aides financières pour scolaires/étudiants, téléenseignement, orientation pédagogique, universités.

- Santé : don du sang ou d'organes, dossiers médicaux, médecine scolaire, responsabilité médicale/ paramédicale, Sécurité sociale.

- Droit du travail : travail temporaire, à domicile, à temps partiel, contrat de travail, fonction publique, licenciement, chômage, accident du travail.

- Formation : congé individuel de formation, contrat de qualification, contrat d'orientation, stages.

- Retraite : retraite de base et/ou complémentaire, modalités de départ, réversion, préretraite, travail pendant la retraite, prestations familiales, aides sociales.

- Succession : donation, héritiers réservataires, testament, succession sans testament, droits du conjoint survivant.

- Fiscalité, administration : impôts, administration, traitements et salaires, revenus fonciers, plus-values, charges déductibles, déclarations, impôts locaux, paiements, contrôles, réclamations.

- Justice : auxiliaires de justice, comment obtenir une aide juridique, juridictions pénales, juridictions civiles, juridictions administratives.

- Habitation, logement : baux d'habitation, contrats, accession à la propriété, acte de construire, achat ou vente d'un bien immobilier, copropriété, autres demandes liées à la propriété, permis de construire/ formalités, certificat de conformité, contrats de construction, rénovation (artisans), garantie de bon fonctionnement/biennale/décennale, litiges de chantiers, relations voisinage.

- Location : contrat de location, locations meublées, saisonnières, d'immeuble, loyer, travaux et réparations, bail, fin du bail et conséquences, contestations et litiges.

- Banque / crédit : cartes bancaires, chèques, autres moyens de paiement, incidents d'utilisation (perte, vol), opposition, découverts, crédit : fonctionnement, différentes sortes de crédit, litiges, placements.

- Consommation : litiges avec un commerçant, une entreprise, un artisan, un prestataire de services : agence de voyages, hôtel, restaurant, pressing, teinturerie, déménageur, vendeur d'ordinateurs, de téléphones mobiles.

- Automobile : vente, achat à un professionnel ou un particulier, vices cachés, location, contrôle technique, carte grise, garagistes : responsabilité, entretien, factures, permis de conduire : points, suspension, documents administratifs.

- Vie pratique : enseignement, formation, formalités, cartes, permis, relations avec l'administration.

- Vacances à l'étranger : vaccinations, formalités, visas.

Service Assistance à domicile
Tél. : 05 49 34 80 08
(Indiquez le N° de mutuelle : 75 3995)