

### Service d'informations et de soutien

Le service de renseignements téléphoniques apporte **une aide et des conseils** dans les domaines de **la vie courante** et en **matière de santé**

- Soutien psychologique** : Dans le cadre d'une difficulté liée à l'état de santé ou du décès d'un proche, un service d'écoute assuré par un psychologue clinicien diplômé est mis à votre disposition. Mutame Assistance vous accompagne lorsque vous êtes confronté à une situation difficile.
- Accompagnement social** : Une assistante sociale de Mutame Assistance peut vous apporter conseil et soutien pour la réalisation de démarches liées à la santé, la famille, le handicap, le décès d'un proche...
- Informations juridiques «vie pratique et sociale»** : Mutame Assistance est à votre disposition pour vous fournir toutes informations juridiques ou « vie pratique » concernant votre vie privée : droit de la famille, de la consommation, du travail, démarches administratives, Sécurité Sociale, retraite, aides au budget, à la famille et au logement...
- Accompagnement spécifique à la parentalité** : En tant que parents ou futurs parents, Mutame Assistance vous permet de bénéficier d'informations, de conseils et d'un soutien par téléphone (soins, éducation, modes de garde, développement de l'enfant, socialisation, hygiène, santé et nutrition).
- Informations médicales** : Des renseignements sont fournis sur les vaccinations, les addictions, la diététique, la santé au travail.

### Hospitalisation, Immobilisation, Maternité

Sont concernées : **l'hospitalisation imprévue et prévue dès 24 heures, l'immobilisation imprévue et prévue de plus de 48 heures** (urgence et chirurgie ambulatoire) et **la maternité** (séjour à l'hôpital de plus de 5 jours, césarienne ou naissance multiple)

- Aide à domicile** : Mutame Assistance organise et prend en charge une aide à domicile à concurrence de 10 heures maximum pour vous aider dans vos tâches quotidiennes. Le nombre d'heures attribuées et la durée de la prestation sont déterminés lors de l'évaluation de la situation par Mutame Assistance.
- Garde ou Transfert des enfants de moins de 16 ans ou des dépendants à charge** : Mutame Assistance organise et prend en charge soit la garde à hauteur de 8 heures maximum par jour pendant 5 jours, soit la venue d'un proche à votre domicile, soit leur transport chez ce proche. Si besoin elle assure le transport aller et retour des enfants à l'école.
- Frais d'installation et frais d'abonnement d'un dispositif de téléassistance** : Mutame Assistance organise la mise en place d'un dispositif de téléassistance et prend en charge les frais d'abonnement pour une durée de 3 mois maximum. L'équipe de travailleurs sociaux de Mutame Assistance aide la personne dans ses démarches pour trouver des solutions ultérieures de financement du dispositif de téléassistance.
- Garde des animaux domestiques** : Mutame Assistance prend en charge la garde de vos animaux domestiques (chats et chiens vivant au domicile du bénéficiaire dans la limite de 2 animaux) dans un établissement spécialisé à concurrence de 300 € TTC sur 30 jours.

Les interventions doivent être sollicitées dans les 10 jours qui suivent l'évènement.

L'intervention à la suite d'un séjour en maison de convalescence est possible seulement si elle fait suite à un transfert consécutif à une hospitalisation.

### Prestation en cas de traitement anticancéreux

Concerne les traitements de **chimiothérapie** et **radiothérapie**

- Aide à domicile** : En cas de traitement de chimiothérapie et/ou radiothérapie dispensé en milieu hospitalier ou à domicile, Mutame Assistance met en place et prend en charge une aide à domicile à concurrence de 2 fois 2 heures dans les 15 jours qui suivent la séance pendant toute la durée du traitement.

## Prestations complémentaires au soutien à la maternité

### Accompagnement spécifique en cas de **grossesse pathologique** et **puéricultrice**

- 📌 **Aide à domicile** En cas d'immobilisation au domicile, médicalement constatée, de plus de 5 jours avant les congés pathologiques légaux, Mutame Assistance prend en charge une aide à domicile à raison d'un maximum de 12 heures, dans la limite de 4 heures par semaine.
- 📌 **Intervenant qualifié** Mutame Assistance missionne une auxiliaire de puériculture, une puéricultrice, une sage-femme ou une technicienne d'intervention sociale et familiale auprès de la famille à raison de 4 heures maximum dans les 15 jours qui suivent le retour au domicile.

## Prestations spécifiques pour les enfants

### En cas de **maladie** ou de **blessure** d'un enfant

- 📌 **Garde enfant malade ou blessé de moins de 16 ans** Lors d'un problème médical imprévu concernant un enfant, Mutame Assistance organise et prend en charge le transport d'un proche ou 8 heures de garde au domicile par jour pendant 5 jours.
- 📌 **Soutien scolaire à domicile** En cas de maladie ou d'accident immobilisant l'enfant au domicile ou à l'hôpital, Mutame Assistance garantit un soutien scolaire de 10 heures maximum à compter du 16ème jour calendaire d'absence scolaire consécutive. La prestation est accordée pendant la durée de l'année scolaire en cours pour les enfants en cours préparatoire jusqu'en terminale.

### En cas d'**hospitalisation** d'un enfant

- 📌 **Garde des autres enfants** Lors de l'hospitalisation d'un enfant, Mutame Assistance prend en charge le transport chez un proche ou la garde au domicile des autres enfants à hauteur de 8 heures par jour pendant 5 jours.

## Prestations d'assistance à l'Étranger

### En cas d'aléas de santé à **l'étranger** lors d'un voyage à titre privé de moins de 31 jours

- 📌 **Service d'accompagnement et d'écoute au cours d'une hospitalisation** Les médecins de Mutame Assistance sont mobilisés pour apporter un soutien au bénéficiaire ainsi qu'à sa famille en intervenant auprès du médecin en charge sur place, afin de lui apporter toutes les informations nécessaires sur les démarches thérapeutiques envisagées.
- 📌 **Avance et prise en charge des frais médicaux** Mutame Assistance fait l'avance et la prise en charge des frais médicaux dans la limite de 4 600 € TTC au bénéficiaire des soins reçus en territoire étranger à la suite d'une maladie, d'une blessure, d'un accident ou d'une hospitalisation, imprévus survenus sur ce territoire.

## Prestations en cas de décès en France

Un décès survient dans votre famille, vous bénéficiez de garanties identiques à celles qui s'appliquent en cas d'hospitalisation (aide à domicile, garde des enfants, garde des personnes dépendantes à charge, garde des animaux domestiques)

- 📌 **Transfert de corps** Lorsque le décès d'un bénéficiaire survient à plus de 50 kilomètres du domicile, Mutame Assistance prend en charge les frais de transfert, d'embaumement et administratifs jusqu'à 3 000 € TTC ainsi que les frais de cercueil jusqu'à 800 € TTC.
- 📌 **Présence d'un proche** Si les formalités nécessitent la présence d'un proche, Mutame Assistance organise et prend en charge le transport de ce dernier ainsi que ses frais d'hôtel pendant 5 nuits (75 € TTC par nuit).
- 📌 **Accompagnement Obsèques** Mutame Assistance vous offre la possibilité de confier à tout moment l'enregistrement des volontés qui seront communiquées sur demande aux proches lors d'un décès, ou des conseils relatifs à l'organisation des obsèques. Mutame Assistance peut également procéder à l'avance de frais d'obsèques à hauteur de 3 050 € TTC contre engagement de remboursement dans un délai d'un mois pour les familles subitement démunies de moyens financiers.

## Protection juridique de recours médical

Prise en charge des frais de procédure ou fournitures de services permettant d'accompagner le patient en cas de différend l'opposant à un professionnel de santé ou à un établissement de soins pour engager un recours dont il est victime pour :

- une erreur médicale ou pharmaceutique,
- un retard ou une erreur de diagnostic,
- une infection nosocomiale,
- un défaut de conseil d'un praticien.

Mutame Assistance met à disposition les moyens permettant de résoudre le litige à l'amiable. En cas d'échec de la tentative de résolution, Mutame Assistance prend en charge les honoraires des avocats et experts, des frais de procès. L'intervention totale est limitée à un plafond de 25 000 € par litige.



La prestation est assurée par Ressources Mutuelle Assistance, Union Technique d'Assistance soumise aux dispositions du livre II du Code de la Mutualité.  
SIREN N° 444 269 682 – Siège Social : 46 rue du Moulin 44121 VERTOU