

# Assistance et Protection Juridique de votre Mutuelle

## 24 h/24 – 7 j/7 - ☎ 0810 617 617

### PERMANENCE MÉDICALE

En cas d'urgence, le bon réflexe est d'appeler les services de secours publics (SAMU : 15, Pompiers : 18) ou votre médecin traitant. Toutefois, nos médecins se tiennent à votre disposition, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour vous conseiller et, le cas échéant, déclencher les services appropriés si vous ne savez, sur le moment, à qui vous adresser.

### PERSONNEL MÉDICAL

Nous pouvons, en l'absence de votre médecin traitant, rechercher et organiser le passage d'un autre médecin à votre domicile. Nous pouvons aussi, sur prescription médicale, vous aider à rechercher une infirmière ou tout autre intervenant paramédical. Les frais de consultation et de soins sont à votre charge.

### RÉSERVATION ET TRANSPORT À L'HÔPITAL

À votre demande et si votre état de santé le nécessite, sur prescription médicale, nous pouvons vous réserver une place en milieu hospitalier et organiser, sans prise en charge, votre transfert en ambulance vers l'établissement le plus proche (dans un rayon de 50 Km autour de votre domicile), ainsi que votre retour au domicile.

### ACHEMINEMENT DE MÉDICAMENTS

Si personne de votre entourage n'est en mesure d'aller chercher les médicaments prescrits par votre médecin, nous organisons la livraison à votre domicile des médicaments indispensables à votre traitement. Vous devez alors faire l'avance de leur coût, en demandant le remboursement à la Sécurité sociale puis à votre Mutuelle.

## (VOUS ÊTES HOSPITALISÉ(E) DE FAÇON IMPRÉVUE...

Vous-même, ou votre conjoint, êtes hospitalisé(e) à la suite d'une maladie soudaine ou d'un accident corporel pour une durée supérieure à 24 heures, nous vous faisons, dès le 1<sup>er</sup> jour, bénéficier des garanties suivantes :

### TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

Nous nous chargeons, si vous le souhaitez, 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 aller-retour à votre domicile de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- soit leur transfert aller-retour accompagné chez l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- soit, s'ils sont scolarisés, leur conduite à l'école et leur retour au domicile, à concurrence de 10 allers-retours pendant la durée de l'hospitalisation ;
- soit enfin, leur prise en charge par une personne qualifiée à concurrence d'un maximum de 30 heures sur la durée de l'hospitalisation.

NB : cette garantie s'exerce également et dans les mêmes conditions :

- en cas d'immobilisation au domicile d'une durée supérieure à 5 jours suite à maladie soudaine ou accident corporel ;
- en cas de séjour en maternité d'une durée supérieure à 8 jours.

#### Loisirs des enfants

Si aucun proche ne peut assurer la conduite des enfants vers leurs lieux d'activité extra-scolaires (musique, sport, théâtre...), durant la durée d'hospitalisation d'un des parents, nous organisons et prenons en charge leur conduite en taxi à concurrence de 77 € TTC pour l'ensemble de la prestation.

NB : Cette garantie s'exerce également en cas d'immobilisation au domicile d'une durée supérieure à 5 jours suite à maladie soudaine ou accident corporel.

### PRISE EN CHARGE DE VOS ASCENDANTS DÉPENDANTS

Si personne ne peut assurer la garde de vos ascendants dépendants, nous organisons et prenons en charge :

- soit le transfert aller-retour à votre domicile de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- soit leur transfert aller-retour accompagné chez l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- soit enfin, leur prise en charge par une personne qualifiée à concurrence d'un maximum de 30 heures sur la durée de l'hospitalisation.

NB : Cette garantie s'exerce également et dans les mêmes conditions en cas d'immobilisation au domicile d'une durée supérieure à 5 jours suite à maladie soudaine ou accident corporel.

### VOTRE HOSPITALISATION EST D'UNE DURÉE SUPÉRIEURE À 48 HEURES

#### ✓ PRÉSENCE D'UN PROCHE À VOTRE CHEVET

Si aucun de vos proches ne réside à proximité de votre lieu d'hospitalisation, nous organisons et prenons en charge la présence à votre chevet d'un membre de votre famille résidant en France métropolitaine.

Nous mettons à sa disposition un titre de transport aller-retour et prenons également en charge ses frais d'hébergement sur place (petit déjeuner compris) à concurrence de 100 €.

NB : Cette garantie s'exerce également en cas d'immobilisation au domicile d'une durée supérieure à 5 jours suite à maladie soudaine ou accident corporel.

#### ✓ AIDE À DOMICILE

Lorsque votre état de santé et/ou votre situation de famille le justifient, nous vous faisons bénéficier des services d'une aide à domicile dès votre sortie de l'établissement de soins pour faciliter le retour à la normale de la vie de votre foyer :

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...

Cette garantie s'exerce à concurrence d'un maximum de 10 heures réparties sur les 5 jours ouvrés suivant l'hospitalisation.

**En cas d'hospitalisation supérieure à 15 jours, le plafond de la garantie peut être porté de 10 heures à 20 heures réparties sur 10 jours ouvrés suivant l'hospitalisation.**

Le nombre d'heures et la durée d'application sont dans tous les cas déterminés par notre service médical.

*NB : Cette garantie s'exerce également et dans les mêmes conditions :*

- en cas d'immobilisation au domicile d'une durée supérieure à 5 jours suite à maladie soudaine ou accident corporel ;
- en cas de séjour en maternité d'une durée supérieure à 8 jours.

#### ✓ **GARDE DE VOS ANIMAUX DOMESTIQUES (chiens, chats, oiseaux)**

Vous ne savez à qui confier vos animaux domestiques, nous organisons et prenons en charge leur transfert et/ou leur garde dans un établissement spécialisé pendant 30 jours à concurrence de 450 €.

*NB : Cette garantie s'exerce également et dans les mêmes conditions en cas d'immobilisation au domicile d'une durée supérieure à 5 jours suite à maladie soudaine ou accident corporel.*

### ■ **VOTRE HOSPITALISATION EST D'UNE DURÉE SUPÉRIEURE À 4 JOURS**

---

#### ✓ **LOCATION DE TÉLÉVISEUR**

Sur présentation des justificatifs originaux, nous vous remboursons vos frais de location de téléviseur pendant la durée de l'hospitalisation à concurrence de 6,10 € par jour (61 € au maximum).

### ( **UN DÉCÈS SURVIENT DANS VOTRE FAMILLE...**

Vous et /ou votre famille bénéficiez de garanties identiques à celles qui s'appliquent en cas d'hospitalisation :

- Prise en charge des enfants ;
- Prise en charge des ascendants dépendants ;
- Présence d'un proche ;
- Garde des animaux.

*NB : Ces garanties s'exercent de façon identique et dans les mêmes conditions qu'en cas d'hospitalisation.*

Nous pouvons aussi, si vous le désirez, vous assister dans vos démarches relatives à l'organisation des obsèques et vous faire l'avance de leurs frais contre engagement dans un délai d'un mois.

### ( **EN CAS D'ATTEINTE CORPORELLE GRAVE OU DE DÉCÈS**

Si un grave problème de santé (maladie ou accident) ou le décès d'un proche viennent à affecter votre foyer, nous pouvons vous aider à surmonter l'épreuve en vous faisant bénéficier des prestations d'accompagnement suivantes :

### ■ **ACCOMPAGNEMENT MÉDICO-SOCIAL**

---

Une assistante sociale est à votre disposition pour réaliser un bilan de votre situation individuelle et vous informer sur les aides dont vous pouvez bénéficier. Celle-ci peut également vous assister, si vous le souhaitez, dans vos démarches auprès des organismes appropriés.

### ■ **ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE**

---

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

Si vous le souhaitez, nous pouvons ensuite vous mettre en relation avec un psychologue proche de votre domicile. Nous prenons en charge la 1<sup>ère</sup> consultation à concurrence de 100 € TTC, les frais de consultation suivants restent à votre charge.

### ( **SPÉCIAL ENFANTS...**

#### ■ **GARDE D'ENFANT MALADE OU BLESSÉ**

---

Si un problème médical imprévu (maladie soudaine et imprévisible ou accident corporel) oblige votre enfant de moins de 16 ans à rester immobilisé à votre domicile pendant plus de 48 heures alors que votre activité professionnelle ne vous permet pas de rester à son chevet, nous vous proposons d'organiser et de prendre en charge :

- soit le transfert A/R, à votre domicile, de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- soit sa garde à votre domicile par du personnel qualifié à concurrence de 30 heures réparties sur un mois.

#### ■ **SOUTIEN PÉDAGOGIQUE À DOMICILE**

---

Votre enfant est immobilisé à votre domicile à la suite d'une maladie soudaine ou d'un accident corporel pour une durée de plus de 10 jours ouvrés : nous mettons à sa disposition, dès le 1<sup>er</sup> jour, les services d'un répétiteur scolaire qui lui apportera, dans les matières principales, le soutien pédagogique dont il a besoin.

Cette garantie s'exerce pour tout enfant scolarisé (primaire à terminale) à concurrence de 3 heures par journée d'absence (hors jours fériés et périodes de vacances scolaires), tant que votre enfant n'est pas en mesure de retourner en classe, et jusqu'à la fin de l'année scolaire si nécessaire. Cette garantie s'exerce également et dans les mêmes conditions en cas d'immobilisation en milieu hospitalier, sous réserve de l'accord du médecin traitant de l'établissement et du personnel soignant.

#### ■ **PRISE EN CHARGE DE VOS ENFANTS EN CAS D'ARRÊT DE TRAVAIL DE LA NOUNOU**

---

La personne salariée en charge de votre (vos) enfant(s) lorsque vous travaillez a un problème de santé imprévu (hospitalisation de plus de 24 h ou immobilisation au domicile de plus de 5 jours consécutives à une maladie soudaine ou à un accident corporel), nous organisons et prenons en charge :

- soit la mise à disposition d'une personne qualifiée à concurrence de 15 heures sur 15 jours au maximum ;
- soit le transfert A/R à votre domicile d'un proche résidant en France métropolitaine ou le transfert des enfants au domicile de celui-ci.

### ( **SPÉCIAL SÉNIORS...**

#### ■ **TÉLÉASSISTANCE MÉDICALISÉE**

---

Si vous êtes âgé(e) de 75 ans et plus et que vous vous trouvez isolé(e) pendant votre convalescence après une hospitalisation supérieure à 48 heures, nous mettons gracieusement à votre disposition un service de téléassistance médicalisée pendant une durée de 3 mois. Au-delà de cette période, nous pouvons à votre demande prolonger cette mise à disposition à un tarif préférentiel.

## EN CAS DE FRAIS MÉDICAUX À L'ÉTRANGER...

### AVANCE DE FRAIS MÉDICAUX

Suite à un accident ou une maladie à caractère imprévisible survenu à l'étranger, nous pouvons procéder à l'avance des frais médicaux engagés à concurrence de 6 100 € TTC, sous réserve de remboursement dans un délai d'un mois.

Ces frais comprennent limitativement les honoraires médicaux, les frais d'hospitalisation, de médicaments prescrits par un médecin, les frais d'ambulance pour un trajet local ordonné par un médecin et les frais dentaires de première urgence.

## COACHING TABAC...

**Vous voulez arrêter de fumer ?**

Nous mettons à votre disposition un Service Assistance « Coaching tabac » du lundi au vendredi de 9 h à 19 h destiné à vous écouter, à vous orienter et répondre à toutes vos questions concernant le choix d'une méthode de sevrage tabagique, et vous soutenir dans votre démarche. Nous vous proposons un ensemble d'informations et de conseils santé, mais aussi, l'accompagnement personnalisé d'un médecin dans le cadre d'un programme spécifique.

## SPÉCIAL INFOS...

Du lundi au vendredi, de 9 heures à 18 heures, et en cas d'urgence médicale 24 h sur 24, 7 jours sur 7, nous vous apportons aide et conseils dans les domaines suivants :

**Informations juridiques, « Vie pratique » et sociales.**

Nous sommes 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, retraites, aides au budget, à la famille et au logement...

**Conseils médicaux**

En l'absence de votre médecin, notre équipe médicale est à votre disposition, 7 jours sur 7, pour répondre à toutes questions relatives à la santé : préparation aux voyages, réactions aux médicaments, hygiène de vie, alimentation...

A l'étranger, nous vous venons en aide, en cas de difficulté à consulter sur place (diagnostic par téléphone, conseils médicaux, adresse d'un praticien parlant français ou anglais...).

## PRÉJUDIS SANTÉ...(\*)

### EN CAS DE LITIGE PRÉSUMÉ AVEC UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ OU UN ÉTABLISSEMENT DE SOINS...

L'objet de Préjudis Santé est de vous permettre de faire valoir vos droits en cas de litige vous opposant à un Professionnel de Santé et/ou un Etablissement de soins lorsque vous avez le sentiment d'être victime d'un préjudice.

Il s'agira de vous aider, si le préjudice est avéré, à obtenir réparation, par exemple à la suite d'une erreur de diagnostic, d'une infection nosocomiale ou d'un manquement préjudiciable à l'obligation d'information... :

- Un 1<sup>er</sup> contact avec notre équipe médico-sociale permettra d'analyser votre situation, de recevoir des informations médicales sur votre problématique de santé et de mesurer le bien fondé du préjudice ressenti ;
- Si le préjudice est avéré, des juristes spécialisés en droit de la santé vous donneront, oralement, un premier avis juridique ;
- Au besoin, ils interviendront auprès du professionnel de santé ou de l'établissement de soins afin de rechercher, par voie amiable, une issue négociée, et conforme à vos intérêts, au litige vous opposant à celui-ci ;
- Et si, le litige devait être porté devant une commission ou une juridiction, les frais de procédure et les honoraires des intervenants externes (avocat, expert...) seraient réglés par nos soins, dans le cadre d'un plafond de prise en charge des honoraires d'avocat et dans la limite d'un plafond global fixé à 20.000 € par litige rencontré en France et dans les pays de l'Union Européenne, Andorre, Monaco et la Suisse.

(\*) Ce service est accessible du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures (hors jours fériés)

### POUR LE BON USAGE DES GARANTIES

**Qui peut en bénéficier ?**

L'accès au Service d'Assistance est réservé exclusivement à vous-même, adhérent de la SMAM, au titre de la garantie « Complémentaire Santé » et pour autant qu'ils bénéficient de celle-ci, votre conjoint de droit ou de fait et vos enfants à charge.

Vous perdez les avantages de ce service dès lors que vous n'êtes plus adhérent à la Mutuelle.

**Dans quelles circonstances ?**

SMAM ASSISTANCE est à vos côtés lorsqu'un problème de santé inattendu (accident corporel ou maladie soudaine) 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 domestiques...

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 SMAM 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 !

## CAS NON GARANTIS PAR LE SERVICE ASSISTANCE

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

- Les maladies mentales ;
- Les états de grossesse et leurs complications à l'exception des séjours en maternité pour grossesse pathologique d'une durée supérieure à 8 jours ;
- Les maladies chroniques et/ou répétitives, complications, rechutes de maladies constituées antérieurement et comportant un risque d'aggravation brutale ou proche ;
- Les hospitalisations répétitives pour une même cause ;
- Les tentatives de suicide et états résultant de l'usage de drogues, de stupéfiants ou d'alcool ;
- Toute intervention volontaire pour convenance personnelle (chirurgie esthétique, etc.)

## CAS NON GARANTIS PAR PREJUDIS SANTÉ

### Les litiges :

- provenant d'une tromperie, d'une fraude, d'une faute intentionnelle ou d'une abstention fautive de votre part ;
- dont vous aviez connaissance avant la date d'effet des garanties de protection juridique ;
- déclarés postérieurement à la date de fin d'effet des garanties de protection juridique ;
- ayant un intérêt pécuniaire inférieure au seuil d'intervention de 300 € ;
- juridiquement insoutenables ;
- non déclarés dans un délai de 30 jours à compter du moment où vous en avez connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure, dès lors que le retard dans la déclaration nous cause un préjudice ;
- faisant l'objet d'une procédure en cours ;
- pour lesquels un conseil ou un mandataire a été saisi et/ou réglé par vous sans notre accord préalable écrit, dès lors que cela nous cause un préjudice.

### Comment s'exercent-elles ?

Les prestations de **SMAM ASSISTANCE** sont organisées par nos soins sur simple appel téléphonique de votre part. La durée d'application des garanties 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'évènement, 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.

### Pour bénéficier de nos services, rien de plus simple...

- ✓ Composez le **0810 617 617** <sup>(\*)</sup> (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe)
- ✓ Indiquez-nous votre code d'accès au service (266) puis votre numéro d'adhérent à la Mutuelle.
- ✓ Exposez-nous votre problème... et nous y trouverons une solution.

<sup>(\*)</sup> Pour nous joindre depuis l'étranger (avance des frais médicaux à l'étranger) composez le (33) 01 53 21 70 27

## IMPORTANT

**Surtout n'organisez aucune prestation et n'engagez aucuns frais sans nous avoir préalablement contactés au 0810 617 617 et avoir obtenu un accord de prise en charge (communication d'un numéro de dossier)**

**Les demandes de remboursement de frais de location de téléviseur, accompagnées des justificatifs originaux sont à adresser, dès votre sortie de l'établissement de soins à SMAM Assistance c/o Garantie Assistance - 38 rue La Bruyère 75009 PARIS**



**SMAM**

**45-49 rue Jean Moulin 17034 LA ROCHELLE**

SMAM Assistance et Préjudis Santé sont garantis par :

GARANTIE ASSISTANCE

S.A. au capital de 1 850 000 €

Société régie par le Code des Assurances

38 rue La Bruyère - 75009 PARIS

Mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité. (RNM 781 337 266)

Ce document est une brochure d'information, et n'est donc pas contractuel. Les conditions générales de la convention d'assistance et de Préjudis Santé vous seront adressées sur simple demande écrite à votre Mutuelle