



## L'assistance Mobilité Mutuelle

**L'assistance à domicile** a pour but d'apporter tous les services qui permettent de rétablir l'organisation normale d'une vie familiale perturbée, de manière imprévisible par une maladie, une hospitalisation, un accident ou un décès.

### À qui bénéficie cette assistance ?

À vous, participant au régime frais de santé de Mobilité Mutuelle, à votre conjoint, à vos enfants et à vos ascendants à charge.

Pour mettre en œuvre les garanties proposées par Mobilité Mutuelle Assistance,  
• téléphonez au

 **N°Cristal 0 979 99 03 03**  
APPEL NON SURTAXE

• identifiez-vous en annonçant le **n° de contrat 753734**.

Ce service est joignable 7j/7 de 7 h à 20 h.  
L'ensemble des garanties est dispensé sur le territoire national et Outre-mer



### À tout moment

### **Vous bénéficiez des garanties suivantes :**

**Démarches administratives et sociales** sur simple appel.

- Nous vous orientons vers les services appropriés.
- Nous recherchons les informations nécessaires.

**Prestations médicales en dehors des secours d'urgence** (ces informations ne sont pas des consultations médicales).

- Mise en relation avec un médecin en cas d'absence ou d'indisponibilité du médecin traitant.
- Mise en relation avec une infirmière ou tout autre intervenant paramédical en dehors des heures d'ouverture des cabinets et officines.
- Organisation d'un transport en ambulance depuis votre domicile vers un établissement de votre choix (les frais de transport demeurent à votre charge).
- Livraison de médicaments si ni vous ni l'un de vos proches n'est en mesure de se déplacer (le coût des médicaments reste à votre charge).

### Téléconsultation médicale

*État grippal, mal de gorge ou de dos et votre médecin traitant n'est pas disponible immédiatement ?*

Un médecin vous répond 7j/7 de 8h à 20h en France où que vous soyez en visio.

Connectez-vous à votre espace client ou via le

 **N°Cristal 09 86 86 00 67**  
APPEL NON SURTAXE

pour être redirigé vers le site où vous pourrez réaliser votre visio.

Ce service est offert dans la limite de 5 téléconsultations annuelles par bénéficiaire.

Pour en savoir plus, rendez-vous dans votre Espace Client.

Ce service opéré par Maiia-MesDocteurs est un service de télémédecine organisé conformément au Code de la santé publique. Ce service ne se substitue ni au médecin traitant ni aux urgences, ni à une consultation spécialisée.

## Les garanties d'assistance

### Aide-ménagère

Intervention d'un prestataire missionné par l'assistant pour la réalisation de petits travaux de ménage (repassage, ménage, préparation des repas) au domicile du bénéficiaire. Chaque prestation dure au minimum 2 heures.

### Garde des animaux domestiques

La garde des animaux domestiques consiste soit en l'organisation de la garde des animaux au domicile du bénéficiaire (dans la limite d'une visite par jour) soit en l'organisation du transport et de l'hébergement dans une pension spécialisée choisie par l'assistant.

Animaux familiers (chiens ou chat uniquement) vivant habituellement au domicile du bénéficiaire et à sa charge. Les chiens de 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> catégorie (chiens d'attaque/chiens de garde et de défense) mentionnés dans l'arrêté du 27/04/99 pris en application de l'article L.211-12 du Code rural sont exclus.

La garantie Animaux domestiques ne peut être accordée que pour les chiens et les chats à jour de vaccination et identifiés (puçage, tatouage). À cet effet, il pourra être demandé, le passeport européen et le carnet de santé\* de l'animal.

### Informations téléphoniques

Auxia Assistance s'efforce de fournir une réponse immédiate au bénéficiaire. Si toutefois, une réponse immédiate ne peut être apportée à la question du bénéficiaire, AUXIA Assistance effectue les recherches nécessaires et rappelle le bénéficiaire dans un délai convenu avec lui. Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971.

Les informations ne sont pas des consultations juridiques ou médicales. AUXIA Assistance ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des interprétations réalisées par le bénéficiaire, ni de leurs conséquences éventuelles.

### Mobilisation imprévue à domicile

Tout repos au domicile prescrit par un médecin à l'occasion d'un accident ou d'une maladie soudaine et aiguë entraînant une impossibilité physique du bénéficiaire de se déplacer.

### Hospitalisation imprévue

Tout séjour imprévu dans un établissement de soins privé ou public, consécutif à un accident ou à une maladie, prescrit en urgence par un médecin.

### Hospitalisation programmée

Tout séjour dans un établissement de soins privé ou public ou toute hospitalisation à domicile prescrit en dehors d'une situation d'urgence pour le traitement d'une affection ou dans le cadre d'un traitement en cours (maladie/ soins chroniques/chimiothérapie/radiologie).



## Répétiteur scolaire

La personne missionnée au domicile de l'enfant bénéficiaire prendra et quittera ses fonctions en présence d'un parent. L'assistant, intervient à la demande des parents et ne peut être tenu responsable des événements pouvant survenir pendant les cours.



## Transport

Les transports organisés dans le cadre de cette convention s'effectuent par train (billet de première classe) ou par avion en classe économique.

## Mise en œuvre des garanties d'assistance

En cas d'urgence, le premier réflexe doit être l'appel aux services de secours publics (le 15 ou le 112 pour joindre le SAMU ; le 17 pour joindre les services de la police ; le 18 pour joindre les pompiers) ou au médecin traitant. L'assistant peut, en dernier lieu, conseiller le bénéficiaire quant à la nature des intervenants qu'il convient d'appeler.

Les services d'assistance d'AUXIA Assistance ne se substituent pas aux interventions des services publics, ni aux prestations dues par les organismes sociaux et les employeurs.

Toute demande de mise en œuvre de l'une des prestations d'assistance de cette convention doit être obligatoirement formulée dans un délai de 5 jours ouvrés suivant l'événement par le bénéficiaire ou ses proches par téléphone au : 0 979 99 03 03 (appel non surtaxé) en indiquant :

- le **numéro de la convention d'assistance** concernée : n° **753734**,
- l'identité de l'assuré (nom, prénom, date de naissance),
- l'identité du bénéficiaire et ses coordonnées (nom, prénom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone),
- l'entreprise employeur de l'assuré.

Le service d'assistance est accessible **7 jours sur 7 de 7 heures à 20 heures**.

Sauf cas fortuit ou cas de force majeure, toute déclaration tardive intervenant au-delà du délai de 5 jours ouvrés entraîne la déchéance de la garantie dans la mesure où le retard ne permet plus à l'assistant de mettre en œuvre ses garanties dans des conditions conformes à ses engagements.

## Transmission des pièces justificatives

Compte tenu de la nature des services d'assistance proposés, l'assistant se réserve le droit de demander des pièces médicales justificatives de l'état de santé du bénéficiaire avant de mettre en œuvre les prestations d'assistance (certificat médical, bulletin d'hospitalisation, certificat de décès...).

# Annexe

## Description des garanties

### UNE ASSISTANCE AU QUOTIDIEN EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION AU DOMICILE DE PLUS DE 5 JOURS CONSÉCUTIFS

Pendant la période d'hospitalisation ou d'immobilisation de l'assuré ou de son conjoint, sur demande téléphonique, l'assistant met à disposition des bénéficiaires :

#### *Une aide aux tâches ménagères*

En cas d'hospitalisation imprévue de plus de 2 nuits consécutives et sur évaluation des besoins réels du bénéficiaire par l'assistant, une aide-ménagère peut être mise à sa disposition afin de venir en aide aux proches demeurant au domicile du bénéficiaire ou dès le retour au domicile du bénéficiaire.

L'assistant prend en charge le coût de cette garantie jusqu'à 30 heures maximum, réparties sur un mois à partir du 1<sup>er</sup> jour d'hospitalisation.

En cas d'hospitalisation programmée de plus de 2 nuits consécutives : l'assuré ou son conjoint bénéficie de la garantie d'aide-ménagère. Sauf dispositions plus favorables prévues par le contrat (pour les traitements entraînant de la chimiothérapie et la radiothérapie), la garantie d'aide-ménagère est limitée à 15 heures sur une période d'un mois à partir du 1<sup>er</sup> jour d'hospitalisation.

En cas d'immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours consécutifs d'un des bénéficiaires, l'assistant peut mettre une aide-ménagère à sa disposition à compter du 1<sup>er</sup> jour. L'assistant prend en charge le coût de cette garantie jusqu'à 30 heures maximum, réparties sur 1 mois à partir du 1<sup>er</sup> jour d'immobilisation.

#### *La venue d'un proche au chevet*

En cas d'hospitalisation imprévue de plus de 2 nuits consécutives ou d'immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours consécutifs, l'assistant organise et prend en charge le transport aller-retour d'un proche du bénéficiaire résidant en France Métropolitaine à compter du premier jour d'hospitalisation ou d'immobilisation et, si besoin, son hébergement, dans la limite de 2 nuits, à concurrence de 92 € TTC au total, petit-déjeuner inclus.

Toute autre solution de logement provisoire ne pourra donner lieu à un quelconque dédommagement.

#### *La prise en charge des enfants et des petits-enfants*

En cas d'hospitalisation programmée de plus de 2 nuits consécutives, le bénéficiaire peut demander à l'assistant de mettre en œuvre l'une des garanties ci-dessous dans les conditions énoncées dans les définitions (les trois garanties ci-dessous ne sont pas cumulables).

#### **La venue d'un proche**

##### **Le transfert des enfants**

**La garde au domicile** : une garde des enfants de moins de 16 ans peut être mise à disposition dans la limite de 15 heures réparties sur un mois à partir de la date du premier jour de l'hospitalisation.

En cas d'hospitalisation imprévue ou d'immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours consécutifs, le bénéficiaire peut demander à l'assistant de mettre en œuvre l'une des garanties ci-dessous dans les conditions énoncées dans les définitions (les trois garanties ci-dessous ne sont pas cumulables).

#### **La venue d'un proche**

##### **Le transfert des enfants**

**La garde au domicile** : une garde des enfants de moins de 16 ans peut être mise à disposition dans la limite de 30 heures réparties sur un mois à partir de la date du premier jour de l'hospitalisation.

Le bénéficiaire peut également demander la mise en œuvre de l'aide suivante pour ses enfants :

### La conduite à l'école ou aux activités extrascolaires

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, l'assistant organise et prend en charge la conduite à l'école et le retour des enfants au domicile par l'un de ses prestataires, deux fois par jour, dans la limite de 5 journées, réparties sur une période de 1 mois à partir du jour de l'hospitalisation ou de l'immobilisation.

#### *Transfert et garde d'animaux domestiques familiers (chiens et chats uniquement)*

En cas d'hospitalisation imprévue de plus de 2 nuits consécutives ou d'immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours consécutifs l'assistant organise et prend en charge la garde des animaux domestiques vivant au domicile du bénéficiaire, dans la limite de 30 jours à partir de la date de l'évènement.

#### *La prise en charge des ascendants dépendants*

En cas d'hospitalisation imprévue ou d'immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours consécutifs de l'assuré du bénéficiaire l'assistant organise dès le premier jour de l'évènement l'une des garanties suivantes au profit de l'ascendant dépendant :

### La venue d'un proche

Le déplacement aller et retour en France Métropolitaine d'un proche, désigné par le bénéficiaire, susceptible de s'occuper de l'ascendant au domicile.

### Le transfert chez un proche

Le déplacement aller et retour des ascendants en France Métropolitaine au domicile d'un proche désigné par l'assuré.

### La garde au domicile par un(e) auxiliaire de vie

Dans le cas où un proche du bénéficiaire ne peut s'occuper du parent dépendant, l'assistant organise et missionne un professionnel agréé pour garder l'ascendant dépendant, dans la limite de 30 heures, réparties sur 1 mois à compter de la date d'hospitalisation ou d'immobilisation.

La durée de chaque prestation est d'un minimum de 2 heures.

### EN CAS D'IMMOBILISATION IMPRÉVUE AU DOMICILE DE PLUS DE 2 JOURS D'UN ENFANT

En cas d'immobilisation imprévue au domicile de plus de 2 jours consécutifs d'un enfant malade de moins de 16 ans, afin de ne pas pénaliser les parents lorsqu'ils travaillent tous les deux, l'assistant organise et prend en charge dès le 1<sup>er</sup> jour de l'évènement :

#### *La venue d'un proche*

Le déplacement aller et retour en France métropolitaine d'un proche désigné par l'assuré au chevet de l'enfant, en taxi, train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique.

#### *La garde au domicile*

Dans la limite de 30 heures, réparties sur un mois à compter de la date de la maladie.

En cas d'immobilisation imprévue au domicile de plus de 14 jours d'un enfant, l'assistant met à sa disposition :

#### *Un soutien scolaire à domicile*

Si un enfant est immobilisé au domicile pour une durée supérieure à 14 jours consécutifs et ne peut assister aux cours de l'établissement qu'il fréquente (primaire ou secondaire), l'assistant prend en charge un répétiteur scolaire afin d'assurer le soutien pédagogique de l'enfant, jusqu'à ce qu'il puisse reprendre l'école.

Il s'agit de cours particuliers sur les matières principales (mathématiques, français, histoire/géographie, anglais) donnés au domicile. Sur autorisation des parents, l'intervenant pourra se mettre en rapport avec l'établissement fréquenté afin d'évaluer avec les enseignants de l'enfant le programme à étudier. Cette garantie est accordée pendant l'année scolaire en cours pour les enfants inscrits en primaire ou en secondaire.

Elle cesse dès que l'enfant est en capacité de reprendre les cours et, au plus tard, à la fin de l'année scolaire. Chaque intervention est d'une durée maximale de 3 heures par jour ouvrable, à raison de 15 heures par semaine, hors vacances scolaires.

## UNE ASSISTANCE EN CAS DE MATERNITÉ DE LA BÉNÉFICIAIRE DONNANT SUITE À UNE HOSPITALISATION DE PLUS DE 8 JOURS

En cas d'hospitalisation pour maternité de plus de 8 jours consécutifs ou de grossesse multiple (développement d'au moins deux fœtus in utero), l'assistant met à la disposition de la bénéficiaire :

### *Une aide aux tâches ménagères*

Sur évaluation des besoins réels de la bénéficiaire par l'assistant, une aide-ménagère peut être mise à sa disposition, pendant l'hospitalisation, afin de venir en aide aux proches demeurant au domicile ou dès le retour au domicile de la bénéficiaire.

L'assistant prend en charge le coût de cette garantie jusqu'à 30 heures maximum, réparties sur 1 mois à partir du 1<sup>er</sup> jour d'hospitalisation.

### *La prise en charge des enfants*

Le bénéficiaire peut demander à l'assistant de mettre en œuvre l'une des garanties ci-dessous.

Les trois garanties ci-dessous ne sont pas cumulables.

#### La venue d'un proche

#### Le transfert des enfants

La garde au domicile par un intervenant autorisé dans la limite de 30 heures réparties sur un mois à partir de la date de l'événement.

### *Le bénéficiaire peut également demander à bénéficier de l'aide suivante :*

#### La conduite à l'école ou aux activités extrascolaires

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, l'assistant organise et prend en charge la conduite à l'école et le retour des enfants au domicile par l'un de ses prestataires, deux fois par jour, dans la limite de 5 journées, réparties sur une période de 1 mois à partir du jour de l'hospitalisation ou de l'immobilisation.

## UNE ASSISTANCE EN CAS DE TRAITEMENT MÉDICAL ENTRAÎNANT DES SÉANCES DE RADIOTHÉRAPIE OU DE CHIMIOTHÉRAPIE

En cas de nécessité de traitement médical entraînant des séances de radiothérapie ou de chimiothérapie en établissement hospitalier ou à domicile, l'assistant met à la disposition du bénéficiaire :

### *Une aide aux tâches ménagères*

Après évaluation des besoins réels du bénéficiaire par l'assistant, une aide-ménagère peut être mise à disposition au domicile du bénéficiaire pour venir en aide à ce dernier ou à ses proches demeurant au domicile du bénéficiaire. Cette garantie est d'une durée de 30 heures maximum réparties pendant la durée du protocole médical.

### *La prise en charge des enfants*

Le bénéficiaire peut demander à l'assistant de mettre en œuvre l'une des garanties ci-dessous.

Les trois garanties ci-dessous ne sont pas cumulables.

#### La venue d'un proche

#### Le transfert des enfants

La garde au domicile en missionnant un intervenant autorisé dans la limite de 30 heures réparties pendant la durée du protocole médical.

### *Le bénéficiaire peut également demander à bénéficier de l'aide suivante :*

#### La conduite à l'école ou aux activités extrascolaires

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, l'assistant organise et prend en charge la conduite à l'école et le retour des enfants au domicile par l'un de ses prestataires, deux fois par jour, dans la limite de 5 journées, réparties pendant la durée du protocole médical.

## UNE ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS DE L'ASSURÉ

### *Une aide aux tâches ménagères*

Suite au décès du bénéficiaire, après évaluation des besoins réels par l'assistant, une ménagère peut être mise à disposition afin de venir en aide aux proches demeurant au domicile du bénéficiaire.

L'assisteur prend en charge le coût de cette garantie jusqu'à 30 heures maximum, réparties sur 1 mois à partir de la date du décès.

#### *La prise en charge des enfants et des petits-enfants de l'Assuré décédé*

L'assisteur peut mettre en œuvre l'une des garanties ci-dessous.

Les trois garanties ci-dessous ne sont pas cumulables.

#### **La venue d'un proche**

##### **Le transfert des enfants/petits-enfants**

**La garde au domicile** par un intervenant autorisé dans la limite de 30 heures réparties sur un mois à partir de la date du décès.

Les enfants de l'Assuré décédé peuvent également bénéficier de l'aide suivante :

#### **La conduite à l'école ou aux activités extrascolaires**

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, l'assisteur organise et prend en charge la conduite à l'école et le retour des enfants au domicile par l'un de ses prestataires, deux fois par jour, dans la limite de 5 journées, réparties sur une période de 1 mois à partir de la date du décès.

#### *Transfert et garde d'animaux domestiques familiers (chiens et chats uniquement)*

L'assisteur organise et prend en charge le transport et/ou l'hébergement des animaux vivant au domicile du bénéficiaire, dans la limite de 30 jours à partir de la date décès.

#### *La prise en charge des ascendants dépendants*

Lorsque l'ascendant logé au domicile du bénéficiaire décédé est en état de perte d'autonomie au sens de la définition ci-avant, l'assisteur organise dès le premier jour de l'événement l'une des garanties suivantes :

#### **La venue d'un proche**

Le déplacement aller et retour en France Métropolitaine d'un proche, désigné par le bénéficiaire, susceptible de s'occuper de l'ascendant au domicile.

#### **Le transfert chez un proche**

Le déplacement aller et retour des ascendants en France Métropolitaine au domicile d'un proche désigné par un ayant droit de l'assuré décédé.

#### **La garde au domicile par un(e) auxiliaire de vie**

Dans le cas où un proche du bénéficiaire ne peut s'occuper du parent dépendant, l'assisteur organise et missionne un professionnel agréé pour garder l'ascendant dépendant, dans la limite de 30 heures, réparties sur 1 mois à compter de la date du décès.

La durée de chaque prestation est d'un minimum de 2 heures.

### **GARANTIES COMPLÉMENTAIRES**

#### *Un service téléphonique d'informations sur la santé*

L'assisteur communique, par téléphone hors urgence médicale, des informations médicales de la vie courante : le calendrier vaccinal, les maladies et les risques qui y sont liées, les médicaments et leurs effets secondaires, la prévention, la diététique, les structures médicales, les associations de malades, les problèmes d'alcool, de poids, le tabagisme, la préparation aux voyages.

L'assisteur a pour mission d'informer. Les informations données ne pourront en aucun cas remplacer une consultation médicale ou être considérées comme telle.

#### *Informations sociales et administratives*

Sur simple appel téléphonique, l'assisteur écoute, informe sur toute demande de nature sociale ou administrative et oriente si besoin les bénéficiaires vers les organismes qualifiés. Les demandes peuvent concerner les domaines suivants : les formalités administratives, les régimes de protection sociale, les prestations auxquelles le bénéficiaire peut prétendre, les allocations, l'habitation, la famille, la succession, l'aide aux personnes en situation de handicap.

### *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, l'assistant peut aider le bénéficiaire à rechercher un médecin.

### *Recherche et envoi d'une infirmière*

De la même façon, l'assistant peut, sur prescription médicale, aider le bénéficiaire à rechercher une infirmière au domicile du bénéficiaire.

### *Recherche d'intervenants médicaux*

En dehors des heures d'ouverture des cabinets et officines, l'assistant peut assister les bénéficiaires en difficulté dans leur recherche d'intervenants paramédicaux.

### *Livraison de médicaments*

En cas d'incapacité temporaire à se déplacer du bénéficiaire à la suite d'un accident ou d'une maladie soudaine au domicile, l'assistant organise et prend en charge la recherche et l'acheminement des médicaments prescrits par le médecin traitant. Le coût des médicaments reste à la charge du bénéficiaire. L'assistant n'est pas responsable des prescriptions médicales fournies.

### *Transports en ambulance*

Hors urgence médicale, l'assistant organise, sur prescription médicale, le transport du bénéficiaire par ambulance ou véhicule sanitaire léger, entre son domicile et un établissement de soins de son choix, proche de son domicile et médicalement adapté. Si son état de santé le nécessite, l'assistant organise son retour au domicile par l'un de ces moyens. Les frais de transport demeurent à la charge du bénéficiaire.