



## DISPOSITIONS GÉNÉRALES DES GARANTIES D'ASSISTANCE N° 920 761 DE FLEXEO SANTÉ

Les prestations de la convention d'assistance souscrite par PRIMA auprès de Fragonard Assurances (S.A. au capital de 25 037 000 euros - 479 065 351 RCS Paris - Entreprise régie par le code des Assurances - Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 PARIS) sont mises en oeuvre par Mondial Assistance France (S.A.S au capital de 7 538 389,65 euros - 490 381 753 RCS Paris Société de courtage d'assurances - Assurance de responsabilité civile professionnelle et garantie financière conformes aux articles L. 512-6 et L. 512-7 du code des Assurances - Siège social : 54, rue de Londres - 75008 PARIS), ci-après dénommée « Prima Assistance ».

Prima Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Le bénéficiaire ou ses proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

Prima Assistance ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en oeuvre pour venir en aide au bénéficiaire.

Par le seul fait qu'il réclame le bénéfice d'une assistance, le demandeur s'engage à fournir à Prima Assistance, soit concurremment à la demande écrite, soit dans les 5 jours suivant l'appel (sauf cas fortuit ou de force majeure), tous actes, pièces, factures et certificats de nature à établir la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice des prestations de la présente convention.

Prima Assistance ne peut répondre des manquements ou contretemps qui résulteraient du non respect par le bénéficiaire des dispositions qui précèdent et serait en droit de réclamer au bénéficiaire le remboursement des frais exposés.

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la présente convention ne peut donner lieu à remboursement que si Prima Assistance a été prévenue préalablement et a donné son accord exprès.

Dans ce cas, les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Prima Assistance aurait engagés pour organiser le service.

### Conditions applicables aux services d'assistance à la personne au domicile

Les prestations énoncées dans la présente convention ne se substituent en aucune façon aux interventions des services publics, ni aux prestations dues par les organismes sociaux et les employeurs.

Prima Assistance se réserve le droit de demander, préalablement à la mise en oeuvre des prestations, tout justificatif de nature à établir la matérialité de l'événement générant la demande d'assistance (certificat médical, bulletin d'hospitalisation...). Ce justificatif sera adressé au médecin Prima Assistance qui se réserve le droit de contacter le médecin qui a établi ledit justificatif.

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées ci-avant ne peut donner

lieu au remboursement que si Prima Assistance a été prévenue préalablement et a donné son accord exprès.

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs, dans la limite de ceux que Prima Assistance aurait engagés pour organiser le service.

Sauf mention contraire, la mise en place des prestations d'assistance au domicile peut nécessiter un délai d'une demi-journée ouvrée.

### Conditions applicables aux services de renseignement téléphonique

En aucun cas les renseignements communiqués ne feront l'objet d'une confirmation écrite.

Les informations fournies par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE sont des renseignements à caractère documentaire. MONDIAL ASSISTANCE FRANCE s'interdit toute consultation, diagnostic ou prescription médicale, et n'est pas tenue de répondre aux questions concernant des jeux et des concours.

La responsabilité de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte du ou des renseignements qui auront été communiqués.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. MONDIAL ASSISTANCE FRANCE s'engage alors à répondre dans un délai de 48 heures.

### Exclusions Générales

Sont exclus :

- les demandes non justifiées ;
- les maladies chroniques et l'invalidité permanente, antérieurement avérées/constituées ;
- les maladies et accidents et leurs conséquences, antérieurs à la date d'effet du contrat ;
- les maladies chroniques psychiques ;
- les maladies psychologiques antérieurement avérées/constituées (ou) en cours de traitement ;
- les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées ;
- les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance ;
- les états résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, et de l'absorption d'alcool ;
- les conséquences de tentative de suicide ;
- les conséquences :
  - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
  - de l'exposition à des agents biologiques infectants,
  - de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
  - de l'exposition à des agents incapacitants,
  - de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,
- qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales du pays où le bénéficiaire séjourne ou des autorités sanitaires nationales du pays de destination du rapatriement ou du transport sanitaire,
- les dommages provoqués intentionnellement par un bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense,

- les événements survenus lors de la pratique de sports dangereux (raids, trekkings, escalades...) ou de la participation du bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche,

- la plongée sous-marine si le bénéficiaire ne pratique pas ce sport dans une structure adaptée et reconnue par la CMAS (Confédération Mondiale des Activités Subaquatiques) et si en cas d'accident, le bénéficiaire n'a pas été pris en charge par un centre de traitement hyperbare (Prima Assistance n'intervient qu'après cette première prise en charge pour organiser l'assistance médicale).

### Mise en oeuvre des garanties

Toute demande de mise en oeuvre de l'une des prestations de la présente convention doit obligatoirement être formulée directement par le bénéficiaire ou ses proches auprès de Prima Assistance par l'un des moyens ci-après :

Téléphone : 0 800 10 00 10

ou de l'étranger au 33 1 40 25 57 05

accessibles 24h/24, 7 jours/7, sauf mentions contraires, en indiquant :

- le nom et le n° du contrat souscrit ;
- le nom et le prénom du bénéficiaire ;
- l'adresse exacte du bénéficiaire ;
- le numéro de téléphone où le bénéficiaire peut être joint.

## DÉFINITIONS

### Bénéficiaire

Personne physique ayant souscrit un contrat Flexeo Santé pour son propre compte ou pour le compte de laquelle le contrat Flexeo Santé a été souscrit par un tiers ;

- son conjoint ou concubin (y compris la personne ayant conclu un PACS avec l'assuré), non séparés ;
- ses enfants fiscalement à charge.

### Ascendant à charge

Tout ascendant (parents, beaux-parents et grands-parents) vivant sous le toit du bénéficiaire et fiscalement à sa charge est considéré comme ascendant à charge.

### Domicile

Lieu de résidence principale en France métropolitaine ou Principautés d'Andorre et Monaco.

### Aidant

Personne proche du bénéficiaire (non professionnelle) qui l'aide à son domicile lorsqu'il est déclaré dépendant partiel ou total.

### Maladie

Maladie : altération subite de l'état de santé, médicalement constatée.

Maladie chronique : maladie qui évolue lentement et se prolonge.

Maladie grave : maladie mettant en jeu le pronostic vital à court terme (soit dans un délai d'une semaine).

### Accident corporel

Toute lésion corporelle provenant de l'action violente; soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.

Les intoxications alimentaires sont assimilées à un accident.

Il est précisé que la survenance brutale d'une maladie (accident vasculaire cérébral, infarctus du myocarde, ruptures d'anévrisme, épilepsie, hémorragie cérébrale...) ne peut être assimilée à un accident.

### Hospitalisation imprévue

Tout séjour dans un établissement de soins privé ou public ou toute hospitalisation à domicile, consécutifs à un accident ou une maladie, prescrite en urgence par un médecin, à l'exclusion des hospitalisations de jour et des hospitalisations planifiées.

Prima Assistance se réserve le droit de demander un bulletin confirmant l'hospitalisation avant de mettre en oeuvre les prestations d'assistance.

### Immobilisation imprévue

Toute incapacité physique à se déplacer survenant inopinément et consécutive à un accident ou à une maladie, constatée par un médecin et nécessitant le repos au domicile prescrit par un médecin.

Prima Assistance se réserve le droit de demander un certificat médical ou un arrêt de travail confirmant l'immobilisation au domicile avant de mettre en oeuvre les prestations d'assistance.

### Alitement

Immobilisation imprévue du Bénéficiaire constatée par un médecin et nécessitant le maintien en position allongée et l'absence de sorties prescrits par un médecin.

Mondial Assistance France se réserve le droit de demander un certificat médical ou un arrêt de travail n'autorisant pas les sorties, spécifiant la durée et prescrivant l'alitement.

### Transport

Sauf mention contraire, les transports organisés dans le cadre de cette convention s'effectuent par train ou par avion en classe touristique.

### Territorialité

Le bénéfice des prestations de la présente convention est ouvert uniquement pour les événements survenus en France métropolitaine et Principautés d'Andorre et Monaco.

### Période de jouissance pour les prestations Bébés Assistance

Elle est de 18 mois consécutifs au plus, commençant au plus tôt 9 mois avant la date de naissance théorique, et finissant au plus tard 9 mois après la date de naissance théorique.

### Risque couvert pour les prestations Bébés Assistance

Les services de la présente convention sont accessibles à l'occasion de chaque grossesse médicalement constatée et attestée par un certificat médical.

### Durée de validité

Les prestations d'assistance sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat Flexeo Santé Actif et de l'accord liant PRIMA et Mondial Assistance France pour la délivrance de ces prestations.

## ASSISTANCE HOSPITALISATION ET AMBULATOIRE

Le premier réflexe doit être d'appeler les pompiers ou le SAMU et le médecin traitant.

En France, les secours de première urgence sont gratuits.

Toutefois, en cas de difficultés, Prima Assistance peut communiquer au bénéficiaire les coordonnées de ces services publics.

Il appartient au médecin intervenant sur place de décider

seul de la nécessité d'une éventuelle médicalisation du transport du bénéficiaire par le SAMU ou tout autre moyen de transport sanitaire.

## ACCOMPAGNEMENT DES PATIENTS ET DE LEURS PROCHES

### Allo infos Santé

Sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi de 9 h à 20 h hors jours fériés, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE communique au bénéficiaire, par téléphone uniquement, les renseignements dont il a besoin dans le domaine de la santé.

### Informations d'ordre général sur la santé

- les urgences (n° SAMU, pompier, centre anti-poison...);
- les structures sanitaires (hôpitaux et cliniques) : leurs coordonnées, leurs spécialités ;
- les problèmes d'alcool, de tabagisme ;
- les problèmes de poids ;
- le groupe sanguin (compatibilité entre époux, transfusion...);
- la grossesse et l'accouchement : les médicaments interdits/à éviter, les examens à effectuer (obligatoires/facultatifs) ;
- les maladies infantiles ;
- les vaccinations à effectuer : caractère obligatoire/conseillés, risques liés à la vaccination ;
- les maladies du 3<sup>e</sup>/4<sup>e</sup> âge ;
- l'alimentation en général et en fonction de certaines pathologies (ex. : le diabète) ;
- les médicaments : les médicaments génériques ;
- informations préventives concernant les modes de transmission et les risques liés à certaines maladies, les précautions à prendre (ex. : rougeole, sida...);
- la santé en voyage (hygiène, vaccins, équivalence en médicaments, formulaires de Sécurité sociale...).

### Informations spécifiques à une pathologie (ex. : Parkinson, Alzheimer, autisme, allergies, sida...)

- le traitement et les conséquences médicales de cette pathologie ;
- aide dans les recherches (où se renseigner ? associations ?) ;
- l'évolution de la maladie ;
- risque de transmission aux enfants (génétiquement), risque de contagion pour l'entourage.

### Admission à l'hôpital

Si le bénéficiaire le souhaite, et sur prescription médicale uniquement, Prima Assistance organise et prend en charge : la recherche et la réservation d'une place en milieu hospitalier public ou privé, dans la limite des disponibilités dans les établissements hospitaliers situés dans un rayon de 100 km autour du domicile du bénéficiaire.

Le transport du bénéficiaire à l'hôpital et le retour au domicile par ambulance, de son domicile vers l'hôpital le plus proche ou vers un hôpital de son choix situé dans un rayon de 50 km maximum autour de son domicile.

La prise en charge financière du transport se fera en complément des remboursements de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme de prévoyance auquel il serait affilié. En conséquence, le bénéficiaire s'engage à effectuer toutes démarches nécessaires au recouvrement de ses frais auprès de ces organismes et à verser à Prima Assistance toutes sommes perçues par lui à ce titre lorsque l'avance des frais aura été faite par Prima Assistance.

### L'information à la famille

ou aux personnes préalablement désignées par le bénéficiaire du lieu d'hospitalisation où elles pourront prendre de ses nouvelles.

### Pendant l'hospitalisation

Pendant l'hospitalisation du bénéficiaire attestée par le bulletin d'hospitalisation ou un certificat médical, si l'hospitalisation doit durer plus de 2 jours consécutifs et si aucun proche n'est disponible sur place, Prima Assistance organise et prend en charge :

#### la présence d'un proche au chevet du bénéficiaire

Voyage aller et retour d'un proche ou d'une personne désignée par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, qui vient à son chevet.

#### le séjour à l'hôtel de la personne

Désignée au paragraphe «Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire» dans la limite de 45€ TTC par nuit, avec un maximum 90€ TTC.

Cette prestation n'est accordée que si l'acheminement de ladite personne a été organisé préalablement dans les conditions définies au paragraphe «Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire».

#### la télévision à l'hôpital

Remboursement de la location d'une télévision dans la chambre d'hôpital, sous réserve de l'équipement en TV de l'établissement hospitalier, de la disponibilité de l'appareil et de l'autorisation du médecin soignant, dans la limite de 75€ TTC par période d'hospitalisation. Les frais engagés seront pris en charge uniquement s'ils ont fait l'objet d'un accord exprès préalable de la part de Prima Assistance.

#### la garde au domicile des enfants ou petits-enfants à charge de moins de 15 ans

dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 24 heures pouvant être réparties selon les besoins du bénéficiaire.

Chaque prestation de garde d'enfant dure au minimum 4 heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8h et 19h du lundi au samedi, hors jours fériés.

La prestation est rendue par une travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice ou aide soignante.

Sa mission consiste à garder l'enfant du bénéficiaire au domicile, préparer les repas, apporter des soins quotidiens à l'enfant. Pendant ses heures de présence, la garde d'enfant pourra accompagner les enfants à la crèche, à l'école ou à leurs activités extra scolaires et retourner les chercher.

### OU

#### la présence d'un proche au domicile

voyage aller et retour d'un proche ou d'une personne désignée par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, pour s'occuper des enfants ou petits-enfants de moins de 15 ans à la charge du bénéficiaire.

La prise en charge financière du transport est limitée à un maximum de 3 voyages A/R en France métropolitaine pour la période de garantie.

### OU

#### le transfert des enfants ou petits-enfants à charge de moins de 15 ans chez un proche

voyage aller et retour jusqu'à chez un proche désigné par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, avec si nécessaire, accompagnement par un proche désigné par le bénéficiaire ou un correspondant de Prima Assistance.

La prise en charge financière du transport est limitée à un maximum de 3 voyages A/R en France métropolitaine pour la période de garantie.

#### une veille sur les ascendants

par une personne de compagnie, pour un maximum de 24 heures par période d'hospitalisation.

Chaque prestation de la personne de compagnie dure au minimum 4 heures incluant le temps de parcours jusqu'au

domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8 h et 19 h du lundi au samedi, hors jours fériés.

#### La garde des animaux de compagnie (chiens, chats à l'exclusion de tous autres animaux)

■ soit à l'extérieur, frais de nourriture compris, dans la limite de 230€ TTC maximum par période d'hospitalisation,

■ soit chez un proche désigné par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, dans un rayon maximum de 100 km autour du domicile.

L'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires. Sont exclus les chiens mentionnés dans l'arrêté du 27/04/99 établissant la liste des types de chiens susceptibles d'être dangereux.

### SUIVI POSTOPÉRATOIRE

À tout moment, le bénéficiaire et ses proches trouveront auprès du service autonomie de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE une «écoute attentive».

Leurs demandes y seront entendues en toute confidentialité,

par des professionnels de l'accueil téléphonique, animés par un esprit de disponibilité, d'écoute et de réconfort. Dans un souci de qualité, un conseiller deviendra alors leur référent et se tiendra à leur disposition pour toutes demandes concernant des prestations d'assistance.

À la demande du bénéficiaire, d'un proche ou lorsque le conseiller de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE détecte un début de dépendance, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE réalise un bilan exhaustif de la situation afin d'établir un plan d'actions pour le bénéficiaire et son entourage.

Ce bilan a pour objectif de déterminer l'ensemble des prestations d'assistance nécessaires compte tenu de la situation individuelle du bénéficiaire. Il intègre les prestations auxquelles le bénéficiaire a droit par son contrat d'assurance dépendance, mais également tous les autres services accessibles au travers de l'action sociale, sanitaire ou au titre de l'hébergement lorsque celui-ci est nécessaire.

#### Bilan de vie

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE réalise un bilan de vie pour mieux connaître le bénéficiaire et évaluer sa situation afin de lui proposer des solutions en adéquation avec ses besoins.

Le bilan de vie mesure le contexte dans lequel le bénéficiaire évolue, ainsi que les ressources dont il dispose. Il permet de connaître les habitudes de vie du bénéficiaire (comment se nourrit-il, reçoit-il des visites régulières...), son environnement familial (composition, proximité géographique), et d'évaluer le contexte matériel et affectif dans lequel il vit ainsi que les contacts qu'il a conservé avec la vie extérieure.

Il permet de :

- évaluer la perte d'autonomie ;
- vérifier la possibilité de maintien à domicile du bénéficiaire ;
- aider le bénéficiaire à organiser son maintien à domicile ou à accomplir ses démarches pour une admission en maison d'accueil ;
- aider le bénéficiaire à obtenir les aides auxquelles il peut prétendre ;
- proposer au bénéficiaire les prestations d'assistance qui vont améliorer son quotidien à domicile.

Il permet enfin d'évaluer si le logement du bénéficiaire est adapté ou non à son état et d'identifier les aménagements qu'il pourrait être nécessaire d'y effectuer.

Le bilan est réalisé par téléphone avec le bénéficiaire ou avec ses proches s'il n'est pas en mesure de répondre.

#### Les déplacements pour examens et analyses

Transport aller et retour en ambulance, véhicule sanitaire léger ou taxi si le bénéficiaire doit passer des examens médicaux ou faire des analyses médicales pendant son immobilisation au domicile avec alitement.

La prise en charge financière du transport se fera en complément et sur justificatifs des remboursements

éventuels obtenus par le bénéficiaire (ou ses ayants droit) auprès de la Sécurité sociale et de tout autre organisme de prévoyance auquel il serait affilié.

### AIDE À DOMICILE À LA SORTIE DE L'HÔPITAL

#### L'aide-ménagère à domicile

Dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum

de 15 heures pouvant être réparties sur 3 semaines.

Chaque prestation de l'aide ménagère dure au minimum 3 heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8 h et 19 h du lundi au samedi, hors jours fériés. La mission de l'aide-ménagère concerne la réalisation de petits travaux ménagers quotidiens (repassage, ménage, préparation des repas, etc.) au domicile du bénéficiaire.

Lorsque l'immobilisation fait suite à une hospitalisation, la demande doit, sous peine de forclusion, être faite dans les 3 jours suivant le retour au domicile.

La prestation d'aide-ménagère peut également être fournie en cas de chimiothérapie ambulatoire, à l'issue de chaque séance et pour un maximum de 30 heures réparties sur 10 séances.

Dans tous les cas, cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation «Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire».

#### Une veille sur les ascendants

Par une personne de compagnie, pour un maximum de 24 heures par période d'hospitalisation.

Chaque prestation de la personne de compagnie dure au minimum 4 heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8 h et 19 h du lundi au samedi, hors jours fériés.

#### La livraison de médicaments en urgence

Recherche (pharmacie proche du domicile ou pharmacie de garde), achat sous réserve de disponibilité, et acheminement au domicile des médicaments prescrits par un médecin depuis moins de 24 h et immédiatement nécessaires au bénéficiaire.

Prima Assistance fait l'avance du coût de ces médicaments, que le bénéficiaire devra rembourser au moment où ils lui sont livrés.

Le service de livraison des médicaments est pris en charge par Prima Assistance et est accessible 24h/24, 7j/7.

#### La livraison de repas au domicile

Si besoin et sur simple appel téléphonique du bénéficiaire ou de son entourage, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise avec un délai de mise en place de 3 jours ouvrés. Ce service n'est généralement pas disponible les samedis, dimanches et jours fériés.

#### La garde des animaux de compagnie (chiens, chats à l'exclusion de tous autres animaux)

■ soit à l'extérieur, frais de nourriture compris, dans la limite de 230€ TTC maximum par période d'hospitalisation ;

■ soit chez un proche désigné par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, dans un rayon maximum de 100 km autour du domicile.

L'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires. Sont exclus les chiens mentionnés dans l'arrêté du 27/04/99 établissant la liste des types de chiens susceptibles d'être dangereux.

#### Le coiffeur à domicile

Sur rendez-vous, pris en charge une fois par immobilisation et pour un maximum de 45€ TTC.

#### La télé-assistance ponctuelle

Mise à disposition au domicile d'un dispositif de télé-assistance pendant 3 mois si le bénéficiaire est isolé pendant sa convalescence à la suite d'une hospitalisation de plus de 15 jours.

Le dispositif est composé d'un appareil de télécommunication spécial et d'un service d'écoute. Il permet à l'assuré de lancer une alerte de n'importe quel endroit de son habitation, 24h/24, en actionnant simplement une télécommande qu'il conserve sur lui.

Un opérateur du service d'écoute entre en liaison vocale avec lui sans qu'il ait à décrocher son téléphone grâce au transmetteur (qui compose automatiquement le numéro du centre de surveillance et joue le rôle d'interphone).

L'opérateur dialogue avec l'assuré pour analyser la situation, le rassurer et lui venir en aide en cas de problème. Il peut contacter les proches du bénéficiaire, son médecin, les pompiers, la police, un réparateur, etc.

Si le bénéficiaire ne peut pas répondre, l'opérateur déclenche immédiatement l'intervention la plus rapide, c'est-à-dire conjointement les proches, amis ou voisins et les secours d'urgence si nécessaire.

Au-delà de cette période de 3 mois, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE pourra, à sa demande, prolonger cette mise à disposition à un tarif préférentiel.

### CONDITIONS APPLICABLES À LA MISE EN PLACE DU DISPOSITIF TÉLÉ-ASSISTANCE

Lors de la demande le bénéficiaire devra nous fournir un certain nombre de données confidentielles le concernant pour la mise en place du service :

- ses coordonnées et les moyens d'accès à son domicile ;
- les coordonnées d'au moins un dépositaire de clés proche de son domicile ;
- des informations concernant son entourage ;
- des informations concernant son état de santé et les coordonnées de son médecin traitant ;
- la présence éventuelle d'une autre personne ou d'animaux domestiques au domicile.

#### La recherche d'un médecin

En l'absence du médecin traitant, à l'endroit où se trouve le bénéficiaire, en lui communiquant les numéros de téléphone (médecin de garde ou service d'urgence).

Dans ce cas, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE n'est pas responsable si aucun médecin n'est disponible. De même, la non-disponibilité ou l'éloignement trop important du médecin susceptible de se déplacer ne pourra être retenu à l'encontre de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE.

Les frais de déplacements, de soins et d'honoraires sont à la charge du bénéficiaire.

#### La recherche d'une infirmière

sur prescription médicale, le plus près possible de l'endroit où se trouve le bénéficiaire, en lui communiquant les numéros de téléphone.

Dans ce cas, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE n'est pas responsable si aucune infirmière n'est disponible. De même, la non-disponibilité ou l'éloignement trop important de l'infirmière susceptible de se déplacer ne pourra être retenu à l'encontre de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE.

Les frais de déplacements, de soins et d'honoraires sont à la charge du bénéficiaire.

#### Une aide pédagogique dans les matières principales

Lorsque l'immobilisation imprévue au domicile entraîne une absence scolaire supérieure à 14 jours consécutifs. Chaque demande est étudiée au cas par cas pour missionner le répétiteur scolaire habilité à donner des cours du niveau de la classe du bénéficiaire. Il pourra, avec l'accord du bénéficiaire et de son responsable légal, prendre contact avec l'établissement scolaire fréquenté afin d'examiner avec l'instituteur ou les professeurs habituels du bénéficiaire l'étendue du programme à étudier.

L'aide pédagogique est accordée pour la durée effective de l'année scolaire en cours, pendant les

jours normalement scolarisés, à raison de 15 heures par semaine, tous cours confondus, fractionnables par tranche de 3 heures de cours au minimum dans la journée par matière ou par répétiteur scolaire. Elle cesse dès que l'enfant a repris les cours normalement ou à la fin de l'année scolaire.

La prestation peut être fournie entre 9 h et 19 h du lundi au vendredi et le samedi, de 9 h à 13 h hors jours fériés dans la limite des disponibilités locales. Le bénéficiaire peut joindre MONDIAL ASSISTANCE FRANCE 24h/24, 7j/7 afin de formuler sa demande. Toutefois la mise en place de l'aide pédagogique peut nécessiter un délai 2 jours ouvrés.

Sous réserve de l'accord exprès de l'établissement de soins, l'aide pédagogique peut également être fournie en cas d'hospitalisation imprévue de l'enfant, attestée par le bulletin d'hospitalisation, qui entraîne une absence scolaire supérieure à 14 jours consécutifs.

### La garde au domicile des enfants ou petits-enfants à charge de moins de 15 ans

dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 24 heures pouvant être réparties selon les besoins du bénéficiaire.

Chaque prestation de garde d'enfant dure au minimum 4 heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8 h et 19 h du lundi au samedi, hors jours fériés.

La prestation est rendue par une travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice ou aide-soignante.

Sa mission consiste à garder l'enfant du bénéficiaire au domicile, préparer les repas, apporter des soins quotidiens à l'enfant. Pendant ses heures de présence, la garde d'enfant pourra accompagner les enfants à la crèche, à l'école ou à leurs activités extra scolaires et retourner les chercher.

## OU

### la présence d'un proche au domicile

voyage aller et retour d'un proche ou d'une personne désignée par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, pour s'occuper des enfants ou petits-enfants de moins de 15 ans à la charge du bénéficiaire.

La prise en charge financière du transport est limitée à un maximum de 3 voyages A/R en France métropolitaine pour la période de garantie.

## EN CAS DE SÉQUELLES

Lorsqu'à la suite d'un accident médicalement attesté, le bénéficiaire a perdu son emploi, ou que son état rend difficile sa réintégration dans la vie professionnelle, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE lui propose, sur simple demande formulée par téléphone du lundi au vendredi de 9 h à 20 h hors jours fériés :

### une aide au retour à l'emploi

#### Un Conseiller Emploi de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE :

- établit avec le bénéficiaire un bilan personnel et professionnel de son parcours à partir d'une auto-évaluation complétée par une analyse graphologique et un entretien téléphonique ;
- l'aide à élaborer un projet professionnel réalisable à court terme et lui indique les premières actions de recherche à entreprendre ;
- la formation aux techniques de recherche d'emploi en relation avec son projet professionnel : rédaction d'un curriculum vitae et de lettres de candidature, entretiens d'embauche, utilisation des réseaux relationnels, utilisation du téléphone dans la recherche d'emploi.

#### Tout au long de la démarche, le bénéficiaire est suivi par son Conseiller Emploi référent au travers d'entretiens réguliers où il :

- analyse avec le bénéficiaire les résultats de ses entretiens d'embauche et l'aide à améliorer son discours ;
- valide avec lui le déroulement de son plan d'actions ;

- lui propose le cas échéant une réorientation de sa stratégie de recherche ;

- lui fournit chaque fois que de besoin toute l'information utile pour sa recherche d'emploi : démarches administratives, aides financières, éléments du droit du travail...

L'assistance au Retour à l'Emploi est ouverte au bénéficiaire dans les 6 mois qui suivent la date de son licenciement ou de la clôture de son activité professionnelle. Il doit avoir été jugé médicalement apte à reprendre une activité professionnelle, et autoriser le médecin de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE à s'en assurer auprès de son médecin traitant.

### Une aide au retour à la vie professionnelle pour les accidentés

Un Conseiller Emploi de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE valide la motivation du bénéficiaire et lui propose un entretien d'orientation avec un psychologue du réseau de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE proche du domicile du bénéficiaire.

Cet entretien a pour but de mieux cerner le besoin du bénéficiaire et de lui proposer de bénéficier, si besoin, d'un Accompagnement Psychologique avant d'entamer la réflexion professionnelle proprement dite.

Si la situation du bénéficiaire justifie une intervention psychologique d'accompagnement en raison de l'ampleur du traumatisme psychologique subi, le psychologue et le bénéficiaire déterminent ensemble les objectifs et la durée de l'accompagnement. Dans ce cas, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE prend en charge 12 heures de consultation en cabinet avec le psychologue de son réseau.

#### À l'issue de cet accompagnement psychologique ou si l'entretien d'orientation n'en a pas fait ressortir l'utilité, le Conseiller Emploi :

- établit avec le bénéficiaire un bilan de sa situation personnelle et professionnelle à partir d'une auto-évaluation et un entretien téléphonique ;
- l'aide à identifier un plan d'actions adapté à sa situation (reconnaissance de la qualité de «travailleur handicapé», recherche d'emploi, formation...);
- lui communique toutes les informations utiles dans le cadre de ce plan d'action sous la forme d'un livret d'information détaillé sur les démarches à entreprendre dans le cadre du plan d'action déterminé suite au bilan ; ce livret comporte des informations sur le statut du travailleur handicapé, les étapes qui mènent au travail, les obligations des entreprises et les aides accordées.

#### Tout au long de la démarche, le bénéficiaire est suivi par son Conseiller Emploi référent au travers d'entretiens réguliers où il :

- valide avec lui le déroulement de son plan d'actions ;
- lui propose le cas échéant une réorientation de sa stratégie ;
- lui fournit chaque fois que de besoin toute l'information utile au bon déroulement de son plan d'action : démarches administratives, aides financières, éléments du droit du travail...

Si le bénéficiaire rencontre des difficultés psychologiques au cours de sa réflexion professionnelle, et s'il n'en a pas déjà bénéficié, le Conseiller Emploi pourra l'orienter vers l'accompagnement psychologique. Son dossier est alors transmis, avec son accord, à un psychologue du réseau de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE, et l'accompagnement psychologique est organisé et pris en charge dans les conditions et limites décrites précédemment.

L'aide au retour à la vie professionnelle pour les accidentés est ouverte au bénéficiaire âgé 20 ans au moins qui n'est définitivement plus en mesure, physiquement, de reprendre tout ou partie de son activité professionnelle. Elle est accessible dans les 24 mois qui suivent la date de son premier jour d'arrêt de travail. Le bénéficiaire doit avoir été jugé médicalement apte à entreprendre une démarche de retour à la vie professionnelle, et autoriser le médecin de MONDIAL

ASSISTANCE FRANCE à s'en assurer auprès de son médecin traitant.

## BÉBÉ ASSISTANCE

### PENDANT TOUTE LA DURÉE DU CONTRAT

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE met à la disposition du bénéficiaire les services Bébé Assistance ci-après.

Sur simple appel téléphonique, du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 9 h à 18 h, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE communique au bénéficiaire, par téléphone uniquement, les renseignements dont il a besoin dans les domaines ci-après :

#### Information médicale

Ce service ne peut en aucun cas remplacer une consultation médicale personnalisée auprès d'un médecin. En cas d'urgence médicale, il convient d'appeler les services médicaux d'urgence dûment habilités (ex. : Centre 15).

- Dans quels cas pratique-t-on la césarienne ? Quels sont les risques ? Le père peut-il être présent ? Peut-on allaiter ? Reste-t-on plus longtemps à la maternité ?
- À quel moment peut-on demander une péridurale ?
- Qu'est-ce qu'une amniocentèse ? Est-ce dangereux ?
- Puis-je passer sans risque des radiographies ?
- Quelles sont les différentes méthodes de préparation à l'accouchement et où puis-je me renseigner à ce sujet ?
- Puis-je prendre du fluor ? Des antibiotiques ?
- Où puis-je trouver une sage-femme libérale ?
- Ai-je le droit à une sage-femme à ma sortie de la maternité ?
- Y a-t-il un intervalle optimal entre deux naissances ?
- À quel âge peut-on sortir bébé ?
- Sommeil : combien de temps doit dormir le nouveau-né ? Faut-il le réveiller pour le nourrir ? À quelle température doit être la chambre ?
- Hygiène : à quelle température faut-il baigner le nouveau-né ? Comment soigner les yeux, les oreilles, le nez, les ongles ?
- Que faire en attendant le médecin en cas de fièvre, vomissements, diarrhée... ?

#### Informations alimentation et diététique

Ce service ne peut en aucun cas remplacer une consultation médicale personnalisée auprès d'un médecin.

- J'ai entendu dire qu'il fallait éviter les édulcorants pendant la grossesse. Est-ce vrai ?
- Comment contrôler la prise de poids sans excès pendant la grossesse ?
- Allaitement maternel : comment donner le sein ? Combien de tétées faut-il donner par jour ? Quel est l'intervalle entre deux tétées ?
- Alimentation de la maman : comment retrouver mon poids d'avant la grossesse ? Est-ce que des restrictions auront un impact sur la qualité de mon lait ?
- Allaitement artificiel : jusqu'à quel âge doit-on stériliser les biberons et les tétines ? Avec quelle eau faire les biberons ?
- À partir de quel âge peut-on donner des légumes et fruits au nouveau-né ?
- Peut-on parfumer le lait de suite avec du chocolat ?
- Peut-on faire des desserts soi-même avec du lait de suite ?
- Doit-on sucrer les laitages ?
- Si on fait une purée pour toute la famille avec le lait habituel, peut-on en donner à bébé ?

### Informations relations parents / enfants

Ce service ne peut en aucun cas remplacer une consultation personnalisée auprès d'un spécialiste.

- le «baby blues», les relations parents/enfant ;
- la gestion psycho-affective de l'arrivée d'un petit frère ou d'une petite sœur ;
- le rôle du père...

### Informations sur le programme de prévention chez la femme enceinte

Ce service ne peut en aucun cas remplacer une consultation médicale personnalisée auprès d'un médecin.

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE communique au bénéficiaire, des informations détaillées sur des pathologies affectant les parturientes [hypertension gravidique, diabète gestationnel, tabagisme durant la grossesse...].

Parallèlement à ce service et si le bénéficiaire le souhaite, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE lui explique les modalités de prévention envisageables ainsi que les modalités de dépistage pour chaque pathologie.

En aucun cas les renseignements ne feront l'objet d'une confirmation écrite.

### Informations sur les modes de garde

- Quand doit-on inscrire en crèche son enfant à naître ?
- Quelles différences de compétences entre les différents modes de garde ?
- Y-a-t'il des avantages fiscaux spécifiques à l'un ou à l'autre des modes de gardes ?
- Conserve-t'on des avantages fiscaux si on emploie un membre de la famille ?
- ...

Si besoin, l'assistante sociale de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE aide le bénéficiaire à calculer les coûts de différents modes de garde en fonction de sa situation et de son lieu de résidence.

### Informations sur les maternités

Informations à caractère documentaire collectées par le ministère de la Santé\* :

- les maternités, leurs coordonnées, leurs équipements ;
- les méthodes d'accouchement pratiquées.

\* Source SAE : ministère de la Santé, de la Famille et des Personnes handicapées, ministère des Affaires sociales, du Travail et de la Solidarité, DREES.

### Informations juridiques, sociales, fiscales – Démarches administratives liées à la grossesse ou à l'arrivée de l'enfant

- Doit-on déclarer la naissance à la mairie de la maternité ou à la mairie de son domicile ?
- Quel est le délai à ne pas dépasser ?
- Quels documents sont nécessaires ?
- Doit-on aussi déclarer la naissance à l'administration fiscale ou peut-on attendre l'année suivante ?
- Existe-t'il un arrêt de travail pour allaitement ?
- Combien de séances de préparation à l'accouchement sont remboursées par la Sécurité sociale ?
- Quels sont les impacts fiscaux de l'arrivée d'un enfant au foyer ?

Si besoin, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE orientera le bénéficiaire vers les organismes professionnels susceptibles de lui apporter une réponse ou une aide spécifiques.

### Calendrier vaccinal

Ce service ne peut en aucun cas remplacer une consultation personnalisée auprès d'un spécialiste.

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE communique au bénéficiaire, des informations sur le calendrier vaccinal : vaccins obligatoires, vaccins recommandés, modalités de la vaccination, suites prévisibles de la vaccination...

### SUIVI DE GROSSESSE

#### Services à domicile pour faciliter une grossesse parfois difficile

En cas d'hospitalisation imprévue de plus de 5 jours ou d'immobilisation imprévue au domicile avec alitement de plus de 2 semaines ci-après dénommée «immobilisation», et si aucun proche n'est disponible sur place, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise et prend en charge, dans la limite des disponibilités locales :

#### La garde au domicile des enfants de moins de 15 ans

Dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 20 heures par période d'hospitalisation ou d'immobilisation.

Chaque prestation de la garde d'enfant dure au minimum 4 heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8 h et 19 h du lundi au samedi, hors jours fériés.

La prestation est rendue par une travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice ou aide soignante.

Sa mission consiste à garder l'enfant du bénéficiaire au domicile, préparer les repas, apporter des soins quotidiens à l'enfant. Pendant ses heures de présence, la garde d'enfant pourra accompagner les enfants à la crèche, à l'école ou à leurs activités extra scolaires et retourner les chercher.

Lorsque l'immobilisation fait suite à une hospitalisation, la demande doit, sous peine de forclusion, être faite dans les 3 jours suivant le retour au domicile.

Le service «garde au domicile des enfants de moins de 15 ans» est limité à 2 périodes d'hospitalisation ou d'immobilisation au cours de la grossesse.

#### L'aide-ménagère à domicile

Dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 20 heures par période d'hospitalisation ou d'immobilisation.

Chaque prestation de l'aide-ménagère dure au minimum 3 heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie, entre 8 h et 19 h du lundi au samedi, hors jours fériés.

La mission de l'aide-ménagère concerne la réalisation de petits travaux ménagers quotidiens (repassage, ménage, préparation des repas, etc.) au domicile du bénéficiaire.

La demande d'aide-ménagère doit, sous peine de forclusion, être faite dans les 15 jours suivant le début de l'hospitalisation ou de l'immobilisation au domicile avec alitement attesté par le bulletin d'hospitalisation ou le certificat médical d'alitement.

Le service «aide-ménagère» est limité à 2 périodes d'hospitalisation ou d'immobilisation au cours de la grossesse.

#### Aide à la vie quotidienne

Certaines tâches sont plus difficiles à exécuter pendant la grossesse ou en présence d'un nouveau-né.

Sur simple appel téléphonique, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE met le bénéficiaire en relation avec les professionnels de son réseau :

- ambulances ;
- gardes d'enfants ;
- auxiliaire de puériculture ;
- aide-ménagère ;
- taxis ;
- dépanneurs/artisans ;
- déménageurs.

Le coût des prestations fournies par ces professionnels reste à la charge du bénéficiaire.

#### L'assistance aux démarches administratives

Intervention d'un coursier afin de retirer ou déposer auprès des organismes désignés par le bénéficiaire, tous dossiers ou documents urgents nécessaires aux inscriptions ou démarches administratives liées à la grossesse ou à la naissance de l'enfant.

La prise en charge de cette prestation est limitée à un maximum de 30€ TTC par grossesse. Elle peut être fournie entre 8 h et 17 h, du lundi au vendredi, hors jours fériés.

#### La livraison de médicaments en urgence

Recherche (pharmacie proche du domicile ou pharmacie de garde), achat sous réserve de disponibilité, et acheminement au domicile de médicaments prescrits par un médecin depuis moins de 24 heures et immédiatement nécessaires au bénéficiaire.

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE fait l'avance du coût de ces médicaments, que le bénéficiaire devra rembourser au moment où ils lui sont livrés. Le service de livraison des médicaments est pris en charge par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE et est accessible 24h/24, 7 jours/7.

#### Les déplacements pour examens et analyses

Transport aller et retour en ambulance, véhicule sanitaire léger ou taxi si le bénéficiaire doit passer des examens médicaux ou faire des analyses médicales pendant son immobilisation au domicile avec alitement.

La prise en charge financière du transport se fera en complément et sur justificatifs des remboursements éventuels obtenus par le bénéficiaire (ou ses ayants droit) auprès de la Sécurité sociale et de tout autre organisme de prévoyance auquel il serait affilié.

### À LA NAISSANCE

Si, le jour de l'accouchement et/ou dans les 15 jours suivant la naissance, le père est hospitalisé de manière imprévue plus de 5 jours ou immobilisé au domicile de manière imprévue plus de 7 jours et si aucun proche n'est disponible sur place, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise et prend en charge :

#### Le transport de la future accouchée jusqu'à la maternité

le jour de l'accouchement, en ambulance, véhicule sanitaire léger ou taxi.

La prise en charge financière du transport se fera en complément et sur justificatifs des remboursements éventuels obtenus par le bénéficiaire (ou ses ayants droit) auprès de la Sécurité sociale et de tout autre organisme de prévoyance auquel il serait affilié.

En cas d'urgence médicale, il convient d'appeler les services médicaux d'urgence dûment habilités : Centre 15, Pompiers 18.

#### La présence d'un proche au domicile

voyage aller et retour d'un proche ou d'une personne désignée par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, qui vient aider le bénéficiaire à son domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation «Garde au domicile des enfants de moins de 15 ans» ci-après. Elle est accordée 1 fois dans les 15 jours suivant la naissance. La demande doit, sous peine de forclusion, être faite dans les 15 jours suivant l'accouchement.

#### Le séjour à l'hôtel de la personne

désignée au paragraphe «Présence d'un proche au domicile», dans la limite de dans la limite de 50€ TTC par nuit, avec un maximum de 150€ TTC.

Cette prestation n'est accordée que si l'acheminement de ladite personne a été organisé préalablement dans les conditions définies au paragraphe «Présence d'un proche au domicile».

#### La garde au domicile des enfants de moins de 15 ans

dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 20 heures par période d'hospitalisation ou d'immobilisation.

Chaque prestation de la garde d'enfant dure au minimum 4 heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8 h et 19 h du lundi au samedi, hors jours fériés.

La prestation est rendue par une travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice ou aide-soignante.

Sa mission consiste à garder l'enfant du bénéficiaire au domicile, préparer des repas, apporter des soins quotidiens à l'enfant. Pendant ses heures de présence, la garde d'enfant pourra accompagner les enfants à la crèche, à l'école ou à leurs activités extra scolaires et retourner les chercher.

Lorsque l'immobilisation fait suite à une hospitalisation, la demande doit, sous peine de forclusion, être faite dans les 3 jours suivant le retour au domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation «Présence d'un proche au domicile» ci-dessus.

Elle est accordée 1 fois dans les 15 jours suivant la naissance. La demande doit, sous peine de forclusion, être faite dans les 15 jours suivant l'accouchement.

### L'aide-ménagère au domicile

Dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 20 heures durant le séjour de la bénéficiaire à la maternité ou à son retour au domicile.

Chaque prestation de l'aide ménagère dure au minimum 3 heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8 h et 19 h du lundi au samedi, hors jours fériés.

La mission de l'aide ménagère concerne la réalisation de petits travaux ménagers quotidiens (repassage, ménage, préparation des repas etc.) au domicile du bénéficiaire.

Cette prestation est accordée 1 fois dans les 15 jours suivant la naissance. La demande doit, sous peine de forclusion, être faite dans les 15 jours suivant l'accouchement.

## APRÈS LA NAISSANCE

### Aide à la vie quotidienne

Certaines tâches sont plus difficiles à exécuter pendant la grossesse ou en présence d'un nouveau-né.

Sur simple appel téléphonique, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE met le bénéficiaire en relation avec les professionnels de son réseau :

- ambulances ;
- gardes d'enfants ;
- auxiliaire de puériculture ;
- aide-ménagère ;
- taxis ;
- dépanneurs/artisans ;
- déménageurs.

Le coût des prestations fournies par ces professionnels reste à la charge du bénéficiaire.

### Accompagnement et suivi personnalisé

Si, après la naissance et pendant les 9 mois qui suivent, la mère et/ou le nouveau-né sont hospitalisés de manière imprévue plus de 5 jours, et si aucun proche n'est disponible sur place, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise et prend en charge :

### la présence d'un proche au domicile

voyage aller et retour d'un proche ou d'une personne désignée par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, qui vient aider le bénéficiaire à son domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation «aide-ménagère» ci-après. Elle est accordée 1 fois pendant les 9 mois qui suivent la naissance. La demande doit, sous peine de forclusion, être faite dans les 15 jours suivant le début de l'hospitalisation attestée par le bulletin d'hospitalisation ou un certificat médical.

### le séjour à l'hôtel de la personne

désignée au paragraphe «Présence d'un proche au domicile» dans la limite de 50€ TTC par nuit, avec un maximum 150€ TTC.

Cette prestation n'est accordée que si l'acheminement de ladite personne a été organisé préalablement dans

les conditions définies au paragraphe «Présence d'un proche au domicile».

### la garde au domicile des enfants de moins de 15 ans

Dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 20 heures par période d'hospitalisation ou d'immobilisation.

Chaque prestation de la garde d'enfant dure au minimum 4 heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8 h et 19 h du lundi au samedi, hors jours fériés.

La prestation est rendue par une travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice ou aide soignante.

Sa mission consiste à garder l'enfant du bénéficiaire au domicile, préparer des repas, apporter des soins quotidiens à l'enfant. Pendant ses heures de présence,

la garde d'enfant pourra accompagner les enfants à la crèche, à l'école ou à leurs activités extra scolaires et retourner les chercher.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestations «Présence d'un proche au domicile» ci-dessus. Elle est accordée 1 fois pendant les 9 mois qui suivent la naissance. La demande doit sous peine de forclusion, être faite dans les 3 jours suivant le retour au domicile.

### L'aide-ménagère au domicile

dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 20 heures durant le séjour de la bénéficiaire à l'hôpital ou à son retour au domicile.

Chaque prestation de garde d'enfant dure au minimum 3 heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8 h et 19 h du lundi au samedi, hors jours fériés. La mission de l'aide-ménagère concerne la réalisation de petits travaux ménagers quotidiens (repassage, ménage, préparation des repas, etc.) au domicile du bénéficiaire.

Cette prestation est accordée 1 fois pendant les 9 mois qui suivent la naissance. La demande doit, sous peine de forclusion, être faite dans les 15 jours suivant le début de l'hospitalisation attestée par le bulletin d'hospitalisation ou un certificat médical.

### L'aide aux soins du bébé au domicile

dans la limite des disponibilités locales, par une auxiliaire de puériculture pour un maximum de 8 heures par période d'hospitalisation, afin d'aider la mère dans les soins du nouveau-né (change, biberons, bains) à leur retour au domicile.

Cette prestation est accordée 1 fois pendant les 9 mois qui suivent la naissance. La demande doit, sous peine de forclusion, être faite dans les 15 jours suivant l'hospitalisation attestée par le bulletin d'hospitalisation ou un certificat médical.

### Le soutien psychologique

par les psychologues cliniciens du service Écoute et Accueil Psychologique de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE.

L'entretien téléphonique, mené par des professionnels qui gardent une écoute neutre et attentive, permet au bénéficiaire de se confier et de clarifier la situation psychologique à laquelle il est confronté.

Les psychologues interviennent dans le strict respect du code de déontologie régissant l'exercice de la profession de psychologue, et ne sauraient en aucun cas initier une psychothérapie par téléphone.

En fonction de la situation et des attentes du bénéficiaire, un rendez-vous pourra être organisé pour le bénéficiaire avec un psychologue diplômé d'état proche de son domicile.

Dans ce cas, les frais de consultation demeurent à la charge du bénéficiaire.

## ASSISTANCE EN CAS DE MALADIES REDOUTÉES (6 MOIS MAXIMUM APRÈS L'ENTRÉE DANS ALD)

La survenue d'une affection de longue durée, au-delà de ses impacts sur la santé, peut fortement perturber l'organisation de la vie quotidienne des personnes

concernées et de leur entourage.

L'Assistance Maladies Redoutées conçue par Prima Assistance a pour objectif d'aider le bénéficiaire atteint d'une affection de longue durée à faire face à la situation. Elle s'appuie sur des prestations d'aide au quotidien, renforcées dans leur étendue, faciles à mettre en œuvre et d'une grande souplesse d'utilisation.

Concerné personnellement ou parent d'enfant atteint d'une affection de longue durée, le bénéficiaire et ses proches trouveront auprès du Service Santé de Prima Assistance une écoute attentive ; leurs demandes y seront entendues en toute confidentialité.

L'Assistance Maladies Redoutées est accessible sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi hors jours fériés, de 9 h à 18 h.

## DÉFINITIONS

### Affection de Longue Durée ou ALD

Maladies reconnues comme Affections de Longue Durée par l'Assurance maladie et pouvant être prises en charge à 100% par l'Assurance Maladie.

Il existe trois catégories d'ALD pouvant être prises en charge à 100 % par l'Assurance maladie :

- les affections inscrites sur la liste des 30 affections de longue durée (ALD 30) comportant un traitement prolongé et une thérapeutique particulièrement coûteuse. Cette liste est fixée par l'article D 322-1 du Code de la Sécurité sociale.
- les affections dites «hors liste» : il s'agit de maladies graves, de forme évolutive ou invalidante, non inscrites sur la liste des ALD 30, et comportant un traitement prolongé d'une durée prévisible supérieure à 6 mois et une thérapeutique particulièrement coûteuse (exemples : malformation congénitale des membres, embolie pulmonaire à répétition, dégénérescence musculaire).
- les polyopathologies : lorsque le patient est atteint de plusieurs affections caractérisées entraînant un état pathologique invalidant et nécessitant des soins continus d'une durée prévisible supérieure à 6 mois (exemple : une personne de 90 ans atteinte de cécité et souffrant des séquelles d'une fracture de hanche n'ayant pas permis la reprise de la marche).

### Bénéficiaire

Personne physique ayant souscrit un contrat Flexeo Santé pour son propre compte ou pour le compte de laquelle le contrat Flexeo Santé a été souscrit par un tiers, atteinte d'une Affection de Longue Durée et bénéficiant d'une prise en charge à 100% par l'Assurance Maladie.

Prima Assistance se réserve le droit de demander une copie du courrier de la Caisse d'Assurance Maladie portant accord de prise en charge à 100% de la maladie.

L'entourage du souscripteur bénéficie de certaines prestations de l'Assistance Maladies Redoutées et peut se substituer au bénéficiaire pour demander la mise en œuvre des services qui lui sont destinés.

## ASSISTANCE VIE QUOTIDIENNE

En cas d'ALD, Prima Assistance propose des services destinés à faciliter le quotidien du bénéficiaire. Les prestations décrites ci-après viennent en complément ou substitution des prestations du contrat Flexeo Santé dont elles sont indissociables.

Sur simple demande formulée par téléphone, Prima Assistance organise et prend en charge :

### une aide-ménagère à domicile

dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 60 heures pouvant être réparties selon les besoins du bénéficiaire.

Chaque prestation de l'aide ménagère dure au minimum 3 heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8 h et 19 h du lundi au samedi, hors jours fériés. La mission de l'aide-ménagère concerne la réalisation de petits travaux ménagers quotidiens (repassage, ménage, préparation des repas, etc.) au domicile du bénéficiaire.

Un forfait supplémentaire de 30 heures d'aide ménagère, à répartir sur 10 séances au plus, est mis à la disposition du bénéficiaire en cas de radiothérapie ou chimiothérapie, à l'exclusion des chimiothérapies administrées par voie orale.

### les déplacements pour visites, analyses et examens médicaux

Transport aller et retour en ambulance, véhicule sanitaire léger ou taxi si le bénéficiaire doit passer des examens médicaux, faire des analyses médicales ou se rendre aux visites médicales.

La prise en charge financière du transport est limitée à un maximum de 500€ TTC pour la période de garantie, et se fera en complément et sur justificatifs des remboursements éventuels obtenus par le bénéficiaire (ou ses ayants droit) auprès de la Sécurité sociale et de tout autre organisme de prévoyance auquel il serait affilié.

### l'hébergement du bénéficiaire à l'hôtel

si l'établissement où il reçoit ses soins est situé au-delà d'un rayon de 50 km de son domicile.

La prise en charge financière du transport est limitée à un maximum de 500€ TTC pour la période de garantie, et se fera en complément et sur justificatifs des remboursements éventuels obtenus par le bénéficiaire (ou ses ayants droit) auprès de la Sécurité sociale et de tout autre organisme de prévoyance auquel il serait affilié.

### la garde au domicile des enfants ou petits-enfants à charge de moins de 15 ans

dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 60 heures pouvant être réparties selon les besoins du bénéficiaire.

Chaque prestation de garde d'enfant dure au minimum 4 heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8 h et 19 h du lundi au samedi, hors jours fériés.

La prestation est rendue par une travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice ou aide-soignante.

Sa mission consiste à garder l'enfant du bénéficiaire au domicile, préparer les repas, apporter des soins quotidiens à l'enfant. Pendant ses heures de présence, la garde d'enfant pourra accompagner les enfants à la crèche, à l'école ou à leurs activités extra scolaires et retourner les chercher.

### la présence d'un proche au domicile

voyage aller et retour d'un proche ou d'une personne désignée par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, pour s'occuper des enfants ou petits enfants de moins de 15 ans à la charge du bénéficiaire.

La prise en charge financière du transport est limitée à un maximum de 3 voyages A/R en France métropolitaine pour la période de garantie.

### le transfert des enfants ou petits-enfants à charge de moins de 15 ans chez un proche

Voyage aller et retour jusque chez un proche désigné par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, avec si nécessaire, accompagnement

par un proche désigné par le bénéficiaire ou un correspondant de Prima Assistance.

La prise en charge financière du transport est limitée à un maximum de 3 voyages A/R en France métropolitaine pour la période de garantie.

### une assistance aux devoirs

par téléphone pour les enfants du bénéficiaire malade, pour le soulager de cette tâche tout en assurant un accompagnement pédagogique auprès des enfants dans les matières principales suivantes :

- français ;
- mathématiques ;
- physique ;
- chimie ;
- anglais ;
- espagnol ;

jusqu'au niveau Terminal.

L'enseignant joint par téléphone aidera l'enfant à comprendre le problème posé et à trouver la solution.

En cas de question complexe, l'enseignant peut être amené à rappeler le bénéficiaire sous 30 minutes.

L'assistance aux devoirs est accessible :

- lundi, mardi, jeudi et vendredi de 16 h à 19 h 30
- mercredi de 14 h à 19 h 30
- samedi de 14 h à 17 h.

L'assistance aux devoirs est limitée à un maximum de 80 appels pour la période de garantie, à répartir selon les besoins des enfants du bénéficiaire malade. La durée d'un appel ne devra pas excéder 15 minutes. Au delà, un 2<sup>ème</sup> appel est automatiquement décompté.

### EN CAS DE TRAUMATISME PSYCHOLOGIQUE

Lorsque le bénéficiaire souhaite être accompagné pour mieux surmonter la situation difficile à laquelle il est confronté du fait de l'ALD dont lui-même ou un de ses proches est victime, Prima Assistance organise et prend en charge :

#### Un soutien psychologique

par un psychologue clinicien qui aidera le bénéficiaire à identifier, évaluer et mobiliser ses ressources personnelles, familiales, sociales et médicales pour traverser ce moment difficile.

La prestation est rendue par téléphone. Sur simple appel du bénéficiaire, un rendez-vous est pris à sa convenance avec un psychologue de Prima Assistance qui le rappellera pour entamer la démarche. Si besoin, le bénéficiaire pourra être mis directement en relation avec un psychologue, sous réserve que l'un des psychologues de l'équipe de Prima Assistance soit effectivement disponible. Les entretiens se déroulent en toute confidentialité et dans le respect des codes de déontologie en vigueur.

L'accompagnement proposé est limité à 4 entretiens au plus. Si la situation du bénéficiaire nécessite un suivi à plus long terme par un praticien de terrain, le psychologue l'orientera vers son médecin traitant.

### EN CAS DE DIFFICULTÉ À S'ORGANISER AU QUOTIDIEN

À la demande du bénéficiaire ou de l'un de ses proches, Prima Assistance aide le bénéficiaire à trouver des solutions pratiques pour faire face et l'aider à mieux vivre dans sa vie de chaque jour. La démarche proposée s'articule en deux étapes :

#### Bilan du quotidien

Prima Assistance réalise un bilan exhaustif pour mieux connaître le quotidien du bénéficiaire et évaluer sa situation afin de lui proposer des solutions en adéquation avec ses besoins.

Le bilan du quotidien mesure le contexte dans lequel le bénéficiaire évolue, ainsi que les ressources dont il dispose. Il permet de connaître les habitudes de vie du bénéficiaire, son environnement familial (composition, proximité géographique), et d'évaluer le contexte matériel et affectif dans lequel il vit.

Il permet de :

- aider le bénéficiaire à organiser sa vie au quotidien ;
- identifier les services auxquels le bénéficiaire peut prétendre au titre de l'action sanitaire et sociale ;
- aider le bénéficiaire à obtenir les aides auxquelles il peut prétendre ;
- proposer au bénéficiaire les prestations d'assistance qui vont améliorer son quotidien à domicile.

Le bilan est réalisé par téléphone avec le bénéficiaire ou avec ses proches s'il n'est pas en mesure de répondre.

#### Conseil en ressources sociales

Selon le résultat du bilan du quotidien du bénéficiaire, Prima Assistance lui propose :

- des informations sur ses droits et les démarches à accomplir pour en bénéficier ;
- des adresses d'organismes spécialisés avec lesquels il peut avoir intérêt à prendre contact ; dans ce cas, Prima Assistance s'assure de l'aboutissement des démarches entreprises.

Si besoin, et si l'état du patient le justifie, Prima Assistance :

- établit un «profil personnalisé de besoins» en matière sociale, concernant l'impact de la maladie sur sa vie quotidienne ;
- l'assiste dans ses démarches en lui adressant des dossiers, en lui proposant une assistance téléphonique pour compléter ces dossiers ;
- missionne pour son compte des professionnels du «social» et du maintien au domicile.

L'intervention à domicile de ces professionnels, au-delà des dispositions des contrats d'assurance et d'assistance souscrits par le bénéficiaire, reste à sa charge.

Page	Prestations	Prises en charge maximale (€ TTC)
<b>ASSISTANCE HOSPITALISATION ET AMBULATOIRE</b>		
<b>ACCOMPAGNEMENT DES PATIENTS ET DE LEURS PROCHES</b>		
2	Allo Infos Santé	Illimitée
<b>ADMISSION L'HÔPITAL</b>		
2	Recherche et réservation d'une place en milieu hospitalier	Illimitée
2	Transport du bénéficiaire à l'hôpital et retour	Coût du transport organisé par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE dans un rayon de 100 km autour du domicile, en complément des remboursements Sécurité sociale, Assurance complémentaire ou Prévoyance
2	Information à la famille	Illimitée
<b>PENDANT L'HOSPITALISATION</b>		
2	Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire	Coût du voyage organisé par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE
2	Séjour à l'hôtel du proche acheminé au chevet	45€ TTC par nuit, maximum 90€ TTC
2	Télévision à l'hôpital	75€ TTC maximum
2	Garde à domicile des enfants / petits-enfants	24 heures maximum par période d'hospitalisation
2	Présence d'un proche au domicile	Coût du voyage organisé par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE
2	Transfert des enfants ou petits-enfants	Coût du voyage organisé par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE
2	Veille sur les ascendants	24 heures maximum
3	Garde des animaux de compagnie à l'extérieur	230€ TTC maximum par période d'hospitalisation
<b>SUIVI POSTOPÉRAIRE</b>		
3	Bilan de vie	Gratuite
3	Déplacements pour examens ou analyses	Coût du transport organisé par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE en complément des remboursements Sécurité sociale, assurance complémentaire ou prévoyance
<b>AIDE À DOMICILE À LA SORTIE DE L'HÔPITAL</b>		
3	Aide-ménagère à domicile	15 heures maximum, réparties sur 3 semaines maximum ; 30 heures maximum, réparties sur 10 séances en cas de chimiothérapie
3	Veille sur les ascendants	24 heures maximum
3	Livraison de médicaments en urgence	Coûts des médicaments à la charge du bénéficiaire
3	Livraison de repas au domicile	Organisation gratuite ; coûts de la livraison et du repas à la charge du bénéficiaire
3	Garde des animaux de compagnie à l'extérieur	230€ TTC maximum par période d'hospitalisation
3	Coiffeur à domicile	45€ TTC une fois par immobilisation
3	Télé-assistance ponctuelle	3 mois consécutifs, une fois par immobilisation
3	Recherche d'un médecin	Illimitée
3	Recherche d'une infirmière	Illimitée
3	Aide pédagogique	15 heures par semaine, tous cours confondus, fractionnables par tranche de 3 heures de cours minimum dans la journée par matière ou par répétiteur scolaire.
4	Garde au domicile des enfants / petits-enfants	24 heures maximum par période d'hospitalisation
4	Présence d'un proche au domicile	Coût du voyage organisé par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE

Page	Prestations	Prises en charge maximale (€ TTC)
<b>EN CAS DE SÉQUELLES</b>		
4	Aide au retour à l'emploi	1 an maximum
4	Aide au retour à la vie professionnelle pour les accidentés	Accompagnement psychologique : 12 heures de consultation en cabinet réparties sur 3 mois ; 3 mois de réflexion professionnelle
<b>BÉBÉ ASSISTANCE</b>		
<b>PENDANT TOUTE LA DURÉE DE VIE DU CONTRAT</b>		
4	Informations médicales	Illimitée
4	Informations alimentation et diététique	Illimitée
5	Informations relations parents / enfants	Illimitée
5	Informations sur le programme de prévention chez la femme enceinte	Illimitée
5	Information sur les modes de garde	Illimitée
5	Information sur les maternités	Illimitée
5	Informations juridiques, sociales, fiscales Démarches administratives	Illimitée
5	Calendrier vaccinal	Illimitée
<b>SUIVI DE GROSSESSE</b>		
Services à domicile pour faciliter une grossesse parfois difficile		
5	Garde au domicile des enfants de moins de 15 ans	20 heures maximum par période d'hospitalisation
5	Aide-ménagère	20 heures maximum par période d'hospitalisation ou d'immobilisation, limité à 2 fois en cours de grossesse
5	Aide à la vie quotidienne	Coût(s) de la prestation à la charge du bénéficiaire
5	Assistance aux démarches administratives	30€ TTC maximum par grossesse
5	Livraison de médicaments en urgence	Coût des médicaments à la charge du bénéficiaire
5	Déplacements pour examens ou analyses	Coût du transport organisé par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE en complément des remboursements Sécurité sociale, assurance complémentaire ou prévoyance
<b>À LA NAISSANCE</b>		
Services		
5	Transport de la future accouchée jusqu'à la maternité	Coût du transport organisé par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE en complément des remboursements Sécurité sociale, assurance complémentaire ou prévoyance
5	Présence d'un proche au domicile	Coût du voyage organisé par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE, 1 fois dans les 15 jours suivant la naissance
5	Séjour à l'hôtel d'une personne désignée	50€ TTC par nuit, maximum 150€ TTC
5	Garde des enfants de moins de 15 ans	20 heures maximum, 1 fois dans les 15 jours suivant la naissance
6	Aide-ménagère au domicile	20 heures maximum, 1 fois dans les 15 jours suivant la naissance

Page	Prestations	Prises en charge maximale (€ TTC)
<b>APRÈS LA NAISSANCE</b> Informations parents et bébé		
6	Aide à la vie quotidienne	Coût(s) de la prestation à la charge du bénéficiaire
<b>ACCOMPAGNEMENT ET SUIVI PERSONNALISÉ</b>		
6	Présence d'un proche au domicile	Coût d'un voyage organisé par la MONDIAL ASSISTANCE FRANCE, limité à 1 fois pendant les 9 mois suivant la naissance
6	Séjour à l'hôtel d'une personne désignée	50€ TTC par nuit, maximum 150€ TTC
6	Garde des enfants de moins de 15 ans	20 heures maximum par période d'hospitalisation, limitée à 1 fois pendant les 9 mois suivant la naissance
6	Aide-ménagère au domicile	20 heures maximum par période d'hospitalisation, limitée à 2 fois pendant les 9 mois suivant la naissance
6	Aide aux soins du bébé à domicile	8 heures maximum par période d'hospitalisation, limitée à 2 fois pendant les 9 mois suivant la naissance
6	Soutien psychologique	Illimité
<b>ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE REDOUTÉES</b>		
6	Aide-ménagère à domicile	60 heures maximum pouvant être réparties selon les besoins du bénéficiaire 30 heures supplémentaires pouvant être réparties sur 10 séances en cas de chimiothérapie (non orale) ou radiothérapie
7	Déplacements pour visites, analyses et examens médicaux	500€ TTC maximum pour la période de garantie
7	Hébergement du bénéficiaire à l'hôtel	500€ TTC maximum pour la période de garantie
7	Garde au domicile des enfants / petits-enfants à charge de moins de 15 ans	60 heures maximum pouvant être réparties selon les besoins du bénéficiaire
7	Présence d'un proche au domicile pour garder les enfants	Coût du voyage organisé par Prima Assistance, limité à 3 fois pour la période de garantie
7	Transfert des enfants ou petits-enfants de moins de 15 ans chez un proche	Coût du voyage organisé par Prima Assistance, limité à 3 fois pour la période de garantie
7	Assistance aux devoirs	80 appels maximum pour la période de garantie
7	Soutien psychologique	4 entretiens par téléphone pour la période de garantie
7	Bilan quotidien	1 fois par téléphone pour la période de garantie
7	Conseil en ressources sociales	1 fois par téléphone à la suite du bilan