

NOTICE D'INFORMATION 2014



La MCCI
vous aide
à protéger votre famille,
s'associe à vos projets,
vous accompagne durablement.



Convention de service « Allô Santé MCCI »

Allo Santé^{MCCI}

Numéro Vitaminé 0 172 595 100

0,15 € TTC/min

La Mutuelle des chambres de commerce et d'industrie (MCCI) a souscrit au profit de ses adhérents un ensemble de services auprès de la société ITELIS, ayant pour objet de leur venir en aide lorsqu'ils sont confrontés à un aléa de santé.

Ces services recouvrent notamment les domaines suivants :

- l'information (médicale, sociale, pratique et juridique),
- la prévention,
- l'assistance vie quotidienne,
- l'accompagnement au quotidien des personnes malades, accidentées ou vieillissantes, dépendantes partiellement ou totalement,
- l'écoute et le soutien psychologique,
- l'assistance juridique santé.

La présente convention a pour objet de définir les caractéristiques des services dénommés « Allô santé MCCI », les limites d'intervention et les exclusions, ainsi que les modalités de mise en œuvre.

1 - Généralités

Bénéficiaires du service

Peuvent bénéficier du service :

L'agent en activité employé par une chambre de commerce et d'industrie ayant souscrit un contrat complémentaire santé auprès de la MCCI ainsi que les membres de sa famille qui bénéficient des prestations dudit contrat, c'est-à-dire : son conjoint (l'époux ou l'épouse du souscripteur, non divorcé(e) ni séparé(e) de corps par un jugement définitif, le (la) concubin(e) notoire déclaré(e) ou le (la) cosignataire d'un Pacte civil de solidarité avec le souscripteur), et ses enfants, ou ceux de son conjoint, désignés aux conditions particulières du contrat (les enfants sont garantis jusqu'au 31 décembre de leurs 18 ans, ou jusqu'à leurs 26 ans s'ils poursuivent des études à temps plein). Ces derniers sont dénommés ci-après « le (les) bénéficiaire(s) ».

ITELIS se réserve le droit de contrôler la validité des droits des bénéficiaires auprès de la MCCI ou de l'organisme en charge de la gestion des contrats.

Durée des services

Les services proposés suivent le sort du contrat-cadre et de ses avenants souscrits par la MCCI auprès de la société ITELIS SA.

Couverture géographique

France métropolitaine.

Modalités de mise en œuvre

Le service vous accueille tous les jours de l'année, 24 h sur 24 pour les services d'information médicale et d'écoute psychologique.

Les autres services sont ouverts du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00.

Pour contacter le service, le bénéficiaire composera le :

0 172 595 100

Le bénéficiaire précisera ses nom, prénom et adresse.

Lors du premier appel, un numéro personnalisé lui sera communiqué, à rappeler systématiquement lors de toutes ses relations ultérieures avec le service.

Définitions

Chaque terme ou expression mentionné ci-dessous a la signification suivante pour l'application des services :

- **France** : France métropolitaine.

- **Couple** : on entend par couple l'agent ayant souscrit un contrat complémentaire santé auprès de la MCCI et son conjoint (l'époux ou l'épouse de l'agent non divorcé(e) ni séparé(e) de corps par un jugement définitif, le (la) concubin(e) notoire déclaré(e) ou le (la) cosignataire d'un Pacte civil de solidarité avec le souscripteur).

- **Famille** : on entend par famille l'agent ayant souscrit un contrat complémentaire santé auprès de la MCCI, son conjoint (l'époux ou l'épouse du souscripteur, non divorcé(e) ni séparé(e) de corps par un jugement définitif, le (la) concubin(e) notoire déclaré(e) ou le (la) cosignataire d'un Pacte civil de solidarité avec le souscripteur), et ses enfants ou ceux de son conjoint.

- **Domicile** : lieu de résidence principal et habituel ou lieu de résidence secondaire du bénéficiaire. Il est nécessairement situé en France.

- **Immobilisation** : on entend par immobilisation l'impossibilité d'effectuer seul au moins un des quatre actes ordinaires de la vie (se déplacer, se laver, s'habiller ou s'alimenter).

- **Maladie** : altération soudaine de la santé du bénéficiaire constatée par une autorité médicale compétente.

- **Accident** : altération brutale de la santé du bénéficiaire ayant pour cause un événement extérieur, soudain, imprévisible et violent et indépendant de la volonté de la victime.

- **Autorité médicale** : toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où se trouve le bénéficiaire.

- **Hospitalisation** : tout séjour supérieur à 24 heures dans un hôpital, une clinique, une maison de repos ou de convalescence. Les hospitalisations dites « de jour » ne sont pas assimilées à des hospitalisations.

- **Proche** : toute personne physique désignée par le bénéficiaire ou un de ses ayants droit et domiciliée dans le même pays que le bénéficiaire.

- **Personne dépendante vivant sous le même toit que le bénéficiaire** : on entend par personne dépendante vivant sous le même toit que le bénéficiaire un ascendant vivant habituellement chez celui-ci et qui se trouve dans l'incapacité d'effectuer seul au moins un des quatre actes ordinaires de la vie (se déplacer, se laver, s'habiller ou s'alimenter).

- **Aide à domicile** : on entend par aide à domicile un intervenant effectuant les tâches courantes d'entretien d'un domicile, à savoir les travaux ménagers et/ou l'entretien du linge. Il ne s'agit en aucun cas de faire les grands nettoyages (cave, grenier, garage, sous-sol, dépendances...) d'effectuer des soins ou de la garde de personne dépendante ou invalide.

- **Animaux familiers** : chiens et chats uniquement vivant habituellement au domicile du bénéficiaire et à sa charge, et dont le carnet de vaccination est à jour conformément à la réglementation en vigueur. Les animaux familiers dressés à l'attaque sont exclus.

Notices d'information MCCI

- **Enfant handicapé** : on entend par enfant handicapé tout mineur ayant une incapacité d'au moins 80 % ou une incapacité comprise entre 50 % et 80 % inscrit dans un établissement spécialisé.

- **Invalide** : on entend par invalide toute personne disposant de la carte d'invalidité.

Conditions d'intervention

Cette notice comporte un ensemble de services qui trouvent à s'appliquer au cours des multiples difficultés de santé que le bénéficiaire peut rencontrer dans sa vie quotidienne. Ces services n'ont pas pour autant vocation à remplacer la solidarité naturelle de la structure familiale, ni l'intervention des services d'urgence. L'application des services est appréciée par le service, pour ce qui concerne leur délivrance.

Les services ne doivent aucunement se substituer aux interventions des services publics, ni aux prestations dues par les organismes sociaux et les employeurs.

Les services décrits par la présente notice ne peuvent être déclenchés qu'avec l'accord préalable d'Itelis. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité n'est remboursée par le service. De plus, il convient de préciser que le service ne peut intervenir dans le choix des moyens et des destinations décidés par les organismes primaires d'urgence et par conséquent ne prend pas en charge les frais correspondants.

Cadre juridique

La réalisation des prestations de ce service est confiée à :

ITELIS (société anonyme à directoire et conseil de surveillance) 440358471 RCS Paris - Tour La Villette - 6 rue Émile Reynaud 75019 Paris, mandataire d'assurance inscrit à l'Orias sous le numéro 10058758.

Recours : le bénéficiaire prend l'engagement formel d'informer le service de toutes les procédures pénales ou civiles dont il aurait eu connaissance contre le responsable d'un accident dont il aurait été victime et la raison de cet accident.

Clause de prescription : toutes les actions dérivant de l'exécution de la présente notice sont prescrites dans un délai de 2 ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

Clause de subrogation : ITELIS est subrogée dans les droits et actions du bénéficiaire contre tous responsables du sinistre déclaré et à concurrence des sommes exposées et du coût des prestations dont elle supporte la charge.

Attribution de juridiction : tout différend touchant à l'interprétation ou à l'exécution de la présente notice sera porté devant le tribunal compétent du siège social d'ITELIS.

CNIL

Conformément à la loi Informatique et Libertés 78.17 du 6 janvier 1978 modifiée, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès et de rectification pour toutes informations le concernant. Les informations recueillies par ITELIS sont strictement confidentielles et ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation par des tiers.

2 - Exclusions - limites des services - responsabilités

Exclusions - responsabilités

Les informations qui seront données le seront toujours dans le respect de la déontologie (confidentialité et respect du secret de la profession).

Par ailleurs, en cas d'urgence médicale, votre premier réflexe doit être d'appeler votre médecin traitant, les pompiers ou les services médicaux d'urgence.

Le service Allo Santé MCCI n'est tenu qu'à une obligation de moyens.

En aucun cas, le service Allô Santé MCCI ne s'engage sur le résultat de la solution proposée.

Le service Allo Santé MCCI n'est en aucun cas responsable des conséquences de situations ou de décisions antérieures à son intervention.

Les conséquences de toute fraude, falsification ou fausse

déclaration et tout faux témoignage de votre part restent et ne sauraient engager la responsabilité du service Allô Santé MCCI.

Le service Allô Santé MCCI ne sera pas tenu d'intervenir dans le cas où vous auriez commis de façon volontaire des infractions à la législation en vigueur.

Le service Allô Santé MCCI ne peut intervenir que dans le respect de la réglementation locale en vigueur et dans la limite des autorisations qui lui sont accordées par les autorités compétentes.

Non-exécution due à des circonstances exceptionnelles :

Le service Allô Santé MCCI ne peut être tenu pour responsable ni de la non-exécution ni des retards provoqués par tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, les interdictions décidées par les autorités locales et les grèves.

Exclusions des prestations « Aide à domicile », « garde enfant malade ou blessé », « Répétiteur scolaire » :

- les maladies ou accidents et leurs conséquences, antérieurs à la date d'effet du contrat santé souscrit ;

- les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, et/ou ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'intervention ;

- les maladies nécessitant des soins médicaux relevant d'un service d'infirmière ou d'infirmier à domicile ;

- les maladies relevant de l'hospitalisation à domicile ;

- les hospitalisations et/ou les immobilisations liées à une intervention de chirurgie esthétique.

Exclusion spécifique de la prestation « Répétiteur scolaire » :

- les maladies chroniques de nature psychologique (telles que la phobie de l'école) et/ou de nature médicale (asthme, allergies...) empêchant de suivre normalement la scolarité.

Limites de garanties

Toutes les prestations (sauf le répétiteur scolaire) sont accordées si la situation familiale (en couple ou en famille) présente la condition suivante : si l'un des deux parents est invalide, en déplacement ou travaille. Les prestations sont réalisées durant les heures normales de travail.

Les prestations suivantes ne sont pas cumulables avec l'aide à domicile :

- garde ou transfert d'enfant handicapé,
- garde ou transfert des personnes dépendantes vivant sous le même toit que le bénéficiaire,
- prise en charge du conjoint invalide,
- aide à domicile pour les enfants de plus de 15 ans.

Les prestations « Aide aux démarches administratives » et « Recherche et transport à l'hôpital des effets personnels ou du courrier » sont limitées à une intervention par semaine, par évènement générateur pendant 2 semaines et à 5 interventions par année civile.

La prestation « Prise en charge du déplacement du véhicule » est limitée à une intervention par évènement générateur et à 5 interventions par année civile.

La prestation de « garde d'enfant malade » est limitée à une intervention par évènement générateur et à 2 interventions par année civile.

La prestation de « présence d'un proche » est limitée à une intervention par évènement générateur.

3 - Les services de prévention, d'information, d'écoute psychologique

3.1 - Services de prévention

Des conseillers spécialisés, sous l'égide du service médical d'ITELIS accompagnent les bénéficiaires dans leur volonté de prévention. Ils sont à leur disposition pour les informer, les orienter, les accompagner et les suivre sur les thématiques de santé suivantes :

Équilibre alimentaire

Ce service permet d'obtenir des informations et des conseils en matière de nutrition/diététique. Les professionnels du service pourront renforcer la motivation du bénéficiaire et le suivre dans sa démarche.

Il s'agit ici de prévenir des troubles tels que le surpoids, l'obésité, les maladies cardio-vasculaires...

Tabagisme

Le bénéficiaire peut obtenir des informations, évaluer sa dépendance, être accompagné dans sa démarche d'arrêt du tabac.

En cas de nécessité, le bénéficiaire pourra être mis en relation avec une structure lui permettant d'avoir un soutien mieux adapté et de participer à des groupes de parole d'aide à l'arrêt du tabac.

Addictions

Le service est à la disposition du bénéficiaire pour prévenir les risques d'addiction en offrant un dispositif anonyme qu'il pourra contacter.

Les personnes pouvant contacter ce service sont les bénéficiaires eux-mêmes ayant des difficultés dans la gestion personnelle de leur addiction.

En fonction de la demande et de la situation, le bénéficiaire pourra être orienté vers un professionnel de santé ou une structure spécialisée.

Gestion du stress

Il s'agit d'améliorer la qualité de vie privée et professionnelle.

Le principe d'intervention est la mise à disposition d'une ligne d'écoute animée par des psychologues en charge d'analyser et d'évaluer le ressenti du bénéficiaire.

Ce service est limité à 3 médiations téléphoniques par an par bénéficiaire.

Ce service n'est pas à confondre avec le travail psychothérapeutique effectué en face à face. En aucun cas le service d'écoute psychologique ne s'autorise à débiter une psychothérapie par téléphone. En cas de nécessité, le salarié sera orienté vers un professionnel ou une structure proche de son domicile ou de son lieu de travail.

Troubles du sommeil

Il s'agit d'améliorer la qualité de vie par une approche préventive et correctrice des troubles de la vigilance, en particulier liés au sommeil.

L'objectif est d'identifier les facteurs personnels et professionnels, générateurs de troubles du sommeil ayant un impact potentiel sur la vie du bénéficiaire.

Les bénéficiaires disposent d'une ligne d'écoute délivrant :

- des conseils pour mieux gérer leur sommeil et les troubles qui y sont liés : alimentation, médicaments, activité physique...
- une écoute spécialisée permettant d'analyser et d'évaluer le ressenti des bénéficiaires en difficulté.

3.2 - Services d'information

Information juridique

Ce service est un service d'informations générales, assuré par une équipe de chargés d'informations, destiné à répondre à toute question d'ordre réglementaire, ainsi qu'aux demandes d'informations du domaine de la vie pratique (exemples : droit de la consommation, droit immobilier, accession à la propriété, droit de la famille, formalités administratives...).

Information médicale

Ce service animé par le service médical est destiné à répondre à toutes questions de nature médicale et notamment la santé, la mise en forme, la diététique, l'hypertension, les problèmes cardiaques, les vaccinations, les spécialités, les établissements spécialisés...

Il ne peut en aucun cas être assimilé, d'une manière ou d'une autre, à une consultation médicale, le médecin traitant restant seul responsable auprès du bénéficiaire de la gestion de son état de santé.

En cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler le médecin traitant, les pompiers ou les services médicaux d'urgence (SAMU 15).

Information sociale

Ce service d'informations générales est assuré par une équipe de conseillères en économie sociale et familiale et d'assistantes sociales, il est destiné à répondre à toute question de nature sociale : les différentes aides sociales mises en place par les collectivités, les modalités, les démarches, les services sociaux.

Ces trois prestations sont rendues par téléphone et aucune des informations dispensées par nos spécialistes ne peut se substituer à celles des intervenants habituels tels qu'avocats, conseillers juridiques, assistantes sociales de secteur, médecins traitant... Les informations fournies ne pourront donner lieu à une quelconque prescription.

3.3 - Service d'écoute psychologique

La prestation de soutien psychologique est accessible dès lors que vous êtes confronté à l'un ou plusieurs des faits générateurs suivants : maladie, accident, hospitalisation, décès.

Ce service est limité à 3 médiations téléphoniques par an par bénéficiaire.

Les psychologues réalisent une écoute professionnelle, non orientée, non compatissante et non interventionniste, en gardant une distance et une neutralité bienveillante.

Le service d'écoute psychologique ne doit pas être confondu avec le travail psychothérapeutique effectué en face à face. En aucun cas le service d'écoute psychologique ne s'autorise à débiter une psychothérapie par téléphone.

Si le bénéficiaire a besoin d'une prise en charge psychologique plus poussée, le service d'écoute psychologique lui fournira les coordonnées de psychologues en ville. Les appels traités par les psychologues font l'objet de la plus totale confidentialité, conformément au Code de déontologie de la profession des psychologues.

La responsabilité du service d'écoute psychologique ne saurait être recherchée en cas d'acte d'auto-agression ou de suicide ou tentative de suicide, pendant ou après la réalisation d'une ou des prestations. De même, la responsabilité du service d'écoute psychologique ne saurait être recherchée pour les conséquences qui pourraient découler des prestations qu'il rend.

4 - Les services d'assistance à la vie quotidienne

4.1 - Les prestations de service pour les enfants

Aides en cas d'hospitalisation d'un ou des enfants

Toutes hospitalisations*

Garde de vos autres enfants

Pour faciliter votre visite à l'hôpital, organisation et prise en charge soit de la garde de vos autres enfants de moins de 15 ans à votre domicile principal à concurrence de 10 heures réparties sur 3 semaines, soit de leur transport (en train 1^{re} classe ou avion classe économique) chez un de vos proches résidant en France métropolitaine ou le transport aller-retour (en train 1^{re} classe ou avion classe économique) de ce proche jusqu'au domicile principal, pour garder vos enfants.

Garde ou transfert de vos enfants handicapés

Organisation et prise en charge de la garde de votre enfant à votre domicile principal à concurrence de 10 heures par jour dans la limite de 3 jours, ou organisation et prise en charge du coût du transport (en train 1^{re} classe ou avion classe économique) de votre enfant chez un de vos proches, résidant en France métropolitaine, ou le transport aller-retour (en train 1^{re} classe ou avion classe économique) de ce proche jusqu'au domicile principal, pour garder votre enfant.

Hospitalisation > 15 jours

Répétiteur scolaire

Recherche et envoi au chevet de votre enfant d'un répétiteur scolaire lui permettant de poursuivre sa scolarité dans les principales matières, du CP à la terminale (lycée d'enseignement général).

Prise en charge des coûts occasionnés, à concurrence de 10 heures par semaine pendant 2 semaines, tous cours confondus. Ces cours sont fractionnables dans la limite de 5 déplacements du répétiteur scolaire par semaine. De plus, à chaque déplacement du répétiteur doivent correspondre 2 heures de cours minimum.

Notices d'information MCCI

La prestation est acquise hors vacances scolaires et jours fériés. Elle cesse dès que votre enfant a repris normalement ses cours.

Lorsque votre enfant est hospitalisé, les cours sont effectués sous réserve que l'établissement hospitalier, les médecins et le personnel soignant donnent leur accord explicite à la réalisation de cette prestation.

Vous devrez justifier votre demande en adressant aux médecins du service Allô Santé MCCI un certificat médical indiquant la nature de la maladie ou de l'accident.

Dès la réception de votre appel, l'envoi du répétiteur scolaire se fera le plus rapidement possible. Toutefois, à compter de l'appel, un délai maximum de 48 heures peut intervenir pour rechercher et acheminer cette personne.

Aides en cas d'enfants malades ou blessés

Garde d'enfants malades ou blessés

Recherche et envoi d'une personne compétente afin d'assurer la garde de votre enfant malade ou blessé, nécessitant la présence d'une personne à son chevet, à votre domicile principal.

Prise en charge du coût de cette garde à concurrence de 10 heures par jour dans la limite de 3 jours.

Toute demande doit être justifiée par un certificat médical indiquant que la présence d'une personne est nécessaire auprès de votre enfant malade ou blessé.

Vous devrez impérativement communiquer les coordonnées de votre médecin ayant établi le certificat médical. Vous devrez également autoriser la personne qui gardera votre enfant à joindre le service Allô Santé MCCI par téléphone.

Répétiteur scolaire

Cette prestation est accordée en cas d'immobilisation supérieure à 15 jours.

Toute demande doit être justifiée par un certificat médical indiquant qu'il est médicalement déconseillé ou interdit à votre enfant de se rendre dans son établissement scolaire du fait de son état de santé.

Cf. ci-dessus le descriptif de la prestation.

4.2 - Les prestations de service en cas d'hospitalisation*, d'immobilisation au domicile*, de décès du bénéficiaire

Prestations

	Situation familiale			
	Seul	Seul avec enfants	Couple*	Famille*
Aides durant l'hospitalisation*				
Toutes hospitalisations :				
Garde de vos enfants de moins de 15 ans Organisation et prise en charge de l'envoi d'une personne compétente à votre domicile principal, à concurrence de 10 heures par jour dans la limite de 3 jours, ou organisation et prise en charge du voyage de vos enfants (en train 1 ^{re} classe ou avion classe économique) jusqu'au domicile de l'un de vos proches, résidant en France métropolitaine, ou le transport aller-retour (en train 1 ^{re} classe ou avion classe économique) de ce proche jusqu'au domicile principal, pour garder vos enfants.		○		○
Garde ou transfert de vos enfants handicapés Organisation et prise en charge de la garde de votre enfant à votre domicile principal, à concurrence de 10 heures par jour dans la limite de 3 jours, ou organisation et prise en charge du coût du transport (en train 1 ^{re} classe ou avion classe économique) de votre enfant chez un de vos proches, résidant en France métropolitaine, ou le transport aller-retour (en train 1 ^{re} classe ou avion classe économique) de ce proche jusqu'à votre domicile principal, pour garder votre enfant.		○		○
Garde de votre conjoint invalide Organisation et prise en charge de la garde de votre conjoint à votre domicile principal, à concurrence de 10 heures par jour dans la limite de 3 jours, ou organisation et prise en charge du coût du transport (en train 1 ^{re} classe ou avion classe économique) de votre conjoint chez un de vos proches, résidant en France métropolitaine, ou le transport aller-retour (en train 1 ^{re} classe ou avion classe économique) de ce proche jusqu'à votre domicile principal, pour garder votre conjoint.			○	○
Garde ou transfert des personnes dépendantes vivant sous votre toit Organisation et prise en charge de la garde de ces personnes à votre domicile principal, à concurrence de 10 heures par jour dans la limite de 3 jours, ou organisation et prise en charge du coût du transport (en train 1 ^{re} classe ou avion classe économique) de ces personnes chez un de vos proches, résidant en France métropolitaine, ou le transport aller-retour (en train 1 ^{re} classe ou avion classe économique) de ce proche jusqu'à votre domicile principal, pour garder ces personnes.	○	○	○	○
Aide à domicile pour vos enfants de plus de 15 ans Mise à disposition d'une aide à domicile, dont la durée est déterminée en fonction des besoins recensés et des aides dont ils peuvent disposer. En tout état de cause, l'aide à domicile est limitée à 30 heures maximum**, réparties sur la durée de votre hospitalisation.		○		○
Conduite de vos enfants à l'école Organisation et prise en charge du transport à l'école de vos enfants de moins de 15 ans (1 aller-retour par jour, pendant 2 jours).		○		○
Garde de vos animaux familiers Organisation du gardiennage de vos animaux familiers à jour de leurs vaccinations (chiens et chats) à votre domicile principal ou dans un centre agréé (maximum 30 jours).	○	○	○	○
Transmission de messages Transmission gratuite de vos messages urgents, lorsque vous ne pouvez être joint directement et transmission gratuite de vos messages urgents à destination de toute personne demeurant en France métropolitaine, lorsque vous ne pouvez le faire personnellement. La communication à Allô Santé MCCI du message à transmettre reste à vos frais.	○	○	○	○

Notices d'information MCCI

4.2 - Les prestations de service en cas d'hospitalisation*, d'immobilisation au domicile*, de décès du bénéficiaire

Prestations

	Situation familiale			
	Seul	Seul avec enfants	Couple*	Famille*
Hospitalisation supérieure à 48 heures (Prestations complémentaires)				
Aide aux démarches administratives Mise à votre disposition d'informations sur des sujets tels que les procurations, les organismes sociaux, les allocations, les aides alimentaires et mise à disposition de façon ponctuelle d'une personne pour exécuter une obligation ou une démarche administrative et/ou médicale (dans un rayon de 50 km de votre domicile principal, en France métropolitaine).	○	○	○	○
Recherche et transport à l'hôpital de vos effets personnels ou du courrier À votre demande et durant votre hospitalisation, mise en relation avec un de vos voisins ou un de vos proches pour récupérer et vous acheminer vos effets personnels ou le courrier (dans un rayon de 50 km de votre domicile principal, en France métropolitaine).	○	○	○	○
Prise en charge du véhicule À votre demande et après réception ou transmission des documents légaux nécessaires (carte grise, attestation d'assurance...), envoi d'un chauffeur pour aller chercher votre véhicule et le garer dans un lieu désigné par vos soins (dans un rayon de 50 km de votre domicile principal, en France métropolitaine) et prise en charge des frais de parking à concurrence de 45,73 €. ALLÔ SANTÉ MCCI ne saurait, en aucun cas, être responsable des éventuelles détériorations ou dégradations survenues sur votre véhicule en votre absence.	○	○	○	○
Hospitalisation > 10 jours (prestations complémentaires) :				
Présence d'un proche Organisation et prise en charge du transport d'un de vos proches, résidant en France métropolitaine, jusqu'à votre domicile principal, en mettant à sa disposition un billet aller-retour de train 1 ^{re} classe ou d'avion classe économique.	○	○	○	○
Aides en cas d'immobilisation à domicile* (Immobilisation à domicile du bénéficiaire de plus de 24 heures suite à un accident corporel, ou de plus de 5 jours suite à une maladie soudaine ou après une hospitalisation supérieure à 48 heures)				
Garde de vos enfants de moins de 15 ans Organisation et prise en charge de l'envoi d'une personne compétente à votre domicile principal, à concurrence de 10 heures par jour dans la limite de 3 jours, ou organisation et prise en charge du voyage de vos enfants (en train 1 ^{re} classe ou avion classe économique) jusqu'au domicile de l'un de vos proches, résidant en France métropolitaine, ou le transport aller-retour (en train 1 ^{re} classe ou avion classe économique) de ce proche jusqu'au domicile principal, pour garder vos enfants.		○		○
Aide à domicile Mise à votre disposition d'une aide à domicile, dont la durée est déterminée en fonction de votre état de santé, de vos besoins et des aides dont vous disposez. En tout état de cause, l'aide à domicile est limitée à un maximum de 30 heures **, réparties dans les 2 semaines suivant votre retour au domicile.	○	○	○	○
Conduite de vos enfants à l'école Organisation et prise en charge du transport à l'école de vos enfants de moins de 15 ans (1 aller-retour par jour, pendant 2 jours).		○		○
Garde de vos animaux familiers Organisation du gardiennage de vos animaux familiers à jour de leurs vaccinations (chiens et chats) à votre domicile principal ou dans un centre agréé (maximum 30 jours).	○	○	○	○
Aide aux démarches administratives Mise à votre disposition d'informations sur des sujets tels que les procurations, les organismes sociaux, les allocations, les aides alimentaires et mise à disposition de façon ponctuelle d'une personne pour exécuter une obligation ou une démarche administrative et/ou médicale (dans un rayon de 50 km de votre domicile principal, en France métropolitaine).	○	○	○	○
Recherche et acheminement de vos médicaments et/ou repas Si vous ne pouvez pas vous déplacer, envoi d'un correspondant pour aller chercher les médicaments prescrits par votre médecin, lors d'une visite (le coût des médicaments reste à votre charge) ou indication des coordonnées d'organismes fournissant des soins médicaux à domicile. Si vous ne pouvez pas vous déplacer, indication des coordonnées d'organismes fournissant des services de repas à domicile (le coût des repas et de leur livraison reste à votre charge).	○	○	○	○
Appareils médicaux Indication de la localisation et des coordonnées des fournisseurs de matériels médicaux et organisation, s'il y a lieu, de la livraison des différents matériels. Le coût des appareils et de leur livraison reste à votre charge.	○	○	○	○

* Cf. les définitions de couple et famille dans le cadre 1- GÉNÉRALITÉS

** En fonction des besoins recensés et si nécessaire, Allô Santé MCCI prendra contact avec votre médecin traitant, afin de bien cerner vos besoins.

Notices d'information MCCI

Prestations

	Seul	Seul avec enfants	Couple*	Famille*
Aides en cas de décès :				
Garde de vos enfants de moins de 15 ans Organisation et prise en charge de l'envoi d'une personne compétente à votre domicile principal, à concurrence de 10 heures par jour dans la limite de 3 jours, ou organisation et prise en charge du voyage de vos enfants (en train 1 ^{re} classe ou avion classe économique) jusqu'au domicile de l'un de vos proches, résidant en France métropolitaine, ou le transport aller-retour (en train 1 ^{re} classe ou avion classe économique) de ce proche jusqu'au domicile principal, pour garder vos enfants.		○		○
Garde ou transfert de vos enfants handicapés Organisation et prise en charge de la garde de votre enfant à votre domicile principal, à concurrence de 10 heures par jour dans la limite de 3 jours, ou organisation et prise en charge du coût du transport (en train 1 ^{re} classe ou avion classe économique) de votre enfant chez un de vos proches, résidant en France métropolitaine, ou le transport aller-retour (en train 1 ^{re} classe ou avion classe économique) de ce proche jusqu'à votre domicile principal, pour garder votre enfant.		○		○
Garde de votre conjoint invalide Organisation et prise en charge de la garde de votre conjoint à votre domicile principal, à concurrence de 10 heures par jour dans la limite de 3 jours, ou organisation et prise en charge du coût du transport (en train 1 ^{re} classe ou avion classe économique) de votre conjoint chez un de vos proches, résidant en France métropolitaine, ou le transport aller-retour (en train 1 ^{re} classe ou avion classe économique) de ce proche jusqu'à votre domicile principal, pour garder votre conjoint.			○	○
Garde ou transfert des personnes dépendantes vivant sous votre toit Organisation et prise en charge de la garde de ces personnes à votre domicile principal, à concurrence de 10 heures par jour dans la limite de 3 jours, ou organisation et prise en charge du coût du transport (en train 1 ^{re} classe ou avion classe économique) de ces personnes chez un de vos proches, résidant en France métropolitaine, ou le transport aller-retour (en train 1 ^{re} classe ou avion classe économique) de ce proche jusqu'à votre domicile principal, pour garder ces personnes.	○	○	○	○
Garde de vos animaux familiers Organisation du gardiennage de vos animaux familiers à jour de leurs vaccinations (chiens et chats) à votre domicile principal ou dans un centre agréé (maximum 30 jours).	○	○		

* Cf. les définitions de couple et famille dans le cadre 1- GÉNÉRALITÉS

** En fonction des besoins recensés et si nécessaire, Allô Santé MCCI prendra contact avec votre médecin traitant, afin de bien cerner vos besoins.

Allô Santé MCCI : les services d'information, d'écoute psychologique et d'assistance vie quotidienne

5 - Les services d'accompagnement juridico-médico-social

5.1 - L'assistance juridique santé

5.1.1 - Objet de la prestation

Exclusions

Les juristes du service Allô Santé MCCI sont à votre service pour vous assister et vous donner tous les renseignements nécessaires lorsque vous êtes confronté à un litige, c'est-à-dire un conflit ou différend qui vous oppose à un tiers identifié, en rapport avec votre état de santé.

Ce service ne comprend aucune prise en charge de frais quels qu'ils soient.

Ce service intervient notamment :

- pour tous litiges médicaux qui vous opposent à un professionnel de la santé, un établissement de soins, un prestataire de services...
- pour les recours à exercer si vous êtes victime d'un d'accident ou d'une agression,
- pour les litiges qui vous opposent à la Sécurité sociale ou à un assureur et qui sont liés à la prise en charge des frais de santé,
- les litiges liés au handicap,
- les litiges consécutifs à l'aggravation de votre état de santé qui vous opposent à votre employeur, une agence de voyages, une banque, etc.

5.1.2 - Modalités d'intervention

Bilan de la situation par téléphone

Il vous sera demandé dans un premier temps d'exposer la situation afin de pouvoir cerner de manière précise l'objet du litige auquel vous êtes confronté.

Cet entretien débouchera sur un premier niveau d'analyse et de

conseil de la part du juriste, qui pourra se prononcer sur :

- les différentes actions possibles (amiables et judiciaires),
- une indication des chances d'obtenir gain de cause, des délais et des coûts induits,
- l'identification des aides financières et des assurances dont vous pourriez éventuellement bénéficier.

Analyse du dossier sur pièces

Dès que la complexité du problème le justifie, le juriste vous demandera de lui envoyer les éléments de votre dossier.

Après analyse, le juriste prendra contact avec vous pour vous faire part de ses conclusions sur les actions à entreprendre :

- opportunité d'une intervention amiable,
- nécessité d'une expertise et estimation indicative de son coût,
- opportunité d'une action en justice et estimation indicative de son coût et de sa durée.

La décision des actions à mener vous revient.

Médiation/recours à l'amiable

Dans tous les cas où il est possible d'obtenir gain de cause et dans la mesure où aucun assureur défense ne peut intervenir pour la prise en charge des frais, le service d'assistance juridique santé vous proposera d'intervenir directement pour votre compte auprès du tiers ou de votre assureur pour essayer d'obtenir l'indemnisation de votre préjudice.

Il vous indiquera les étapes probables de la médiation et une estimation des coûts qui seront à votre charge pour chacune d'elles (expertises, consultations d'avocat, frais d'huissier...).

Au titre de cette intervention, le service d'assistance juridique santé ne prend en charge que les coûts afférents à sa propre gestion (photocopies, envois simples ou recommandés...), à l'exclusion de tous autres frais.

Assistance en cas de procédure judiciaire

Si vous décidez de porter l'affaire devant la justice, le service d'assistance juridique santé vous informera sur les différentes procédures, les niveaux de juridictions, les obligations en matière de représentation par un avocat, les délais à respecter, les coûts probables. Ces informations pourront être apportées tant en début de procédure que pendant son déroulement.

À ce stade du dossier, le litige est pris en charge par l'avocat avec lequel vous entretenez des relations directes. Le juriste du service d'assistance juridique santé est à votre disposition pour vous donner des éclaircissements et, le cas échéant, un avis sur une question juridique, mais il ne pourra pas interférer dans vos relations avec votre avocat.

À tout moment, le juriste de notre service d'assistance juridique santé peut vous proposer d'être mis en relation avec un avocat membre.

Vous restez, pour autant, totalement libre du choix de votre avocat et maître de la relation qui s'instaure entre vous en direct.

5.1.3 - Exclusions

Il faut noter que sont exclus du service d'assistance juridique santé :

- les litiges qui découlent de faits intentionnels ou dolosifs qui vous sont imputables,
- tous les frais nécessaires à la défense de vos intérêts.

5.1.4 - Étendue territoriale de la garantie

La garantie est acquise pour tous les litiges relevant de la compétence des tribunaux en France.

5.2 - L'accompagnement

5.2.1 - Objet de la prestation

Le service d'accompagnement au quotidien se caractérise, d'une part, par la prise en compte des différentes questions relatives au domaine de la santé, ainsi que leurs conséquences éventuelles dans la vie du bénéficiaire, mais également dans celle de son entourage, et d'autre part, par le suivi et l'accompagnement qu'assurent nos équipes.

Modalités de mise en œuvre

Le service d'accompagnement au quotidien intervient directement à la demande du bénéficiaire ou d'un de ses proches.

Domaines d'application

Le présent service a pour but de vous apporter une aide dans la vie de tous les jours face à un aléa de santé.

Cet aléa peut intervenir suite à :

- un conflit, un différend, un litige en rapport avec votre état de santé,
- une complication temporaire,
- une perte d'autonomie potentielle ou avérée,
- une perte d'autonomie permanente ou temporaire.
- la maladie,
- le décès.

Ces états peuvent être générés par un accident, une maladie ou encore le grand âge.

Le service permet :

- d'être informé,
- d'évaluer vos besoins,
- d'analyser votre situation,
- de proposer des solutions et des moyens à mettre en œuvre.

Le service d'accompagnement au quotidien met à sa disposition une équipe de spécialistes qui peuvent être : un conseiller spécialisé, une conseillère en économie sociale et familiale, une assistante sociale, un médecin, un psychologue, un juriste.

5.2.2 - Détails de la prestation

Le service accompagnement au quotidien intervient quand un aléa de la vie vous prive de votre autonomie.

Certains accidents de la vie ou tout simplement l'avancée en âge conduisent à une incapacité ou une invalidité, qui ont des répercussions sur de multiples facettes de la vie. En effet, elles entraînent bien souvent des problèmes d'ordre financier, psychologique ou encore familial.

Dans le cas d'un décès, le bénéficiaire ou sa famille, outre l'épreuve à traverser, souhaitera obtenir le soutien, le conseil et l'accompagnement des professionnels des services.

Face à ces événements, le service accompagnement au quotidien, composé d'une équipe pluridisciplinaire, va vous aider à vous organiser et l'accompagner dans toutes les démarches induites par votre état de santé.

Étude, évaluation de la situation

L'équipe du service accompagnement au quotidien, grâce à ses spécialistes, analyse les conséquences de cette perte d'autonomie et recherche les moyens d'y faire face.

Notices d'information MCCI

Rôle du service social

Le régulateur médico-social est l'interlocuteur privilégié. Il s'agit d'un travailleur social : conseillère en économie sociale et familiale ou assistante sociale.

Il s'appuie sur les compétences des autres spécialistes du service accompagnement au quotidien afin :

- de détecter les difficultés auxquelles le bénéficiaire est confronté,
- d'analyser sa situation tant au niveau des aides nécessaires au quotidien (transport, hébergement, aide à domicile...) qu'aux moyens de les financer,
- d'aider dans la rédaction de dossiers administratifs.

Rôle du chargé d'informations juridiques

Afin d'aider le régulateur médico-social dans son analyse, il l'assiste sur toutes les aides mises en place par la législation et sur les moyens et modalités pour en bénéficier.

Rôle du psychologue

Dans le cadre des dossiers d'accompagnement, le psychologue peut vous aider à formuler votre mal-être, vos tensions ou ceux de vos proches et à surmonter les difficultés qu'il rencontre.

(Cf. les modalités d'intervention décrites ci-dessus : « service d'écoute psychologique ».)

Rôle du médecin

Le médecin a pour fonction d'analyser la situation médicale, de préconiser et de proposer les différentes solutions adaptées et existantes en prenant en compte les contingences et impératifs de votre état de santé. Le médecin privilégie les structures locales compétentes. À défaut, elles seront régionales ou nationales. Ces solutions respecteront toujours la déontologie médicale.

Ce médecin peut être amené à consulter le(s) médecin(s) traitant(s) afin de mieux cerner les solutions.

Chacun des spécialistes du service est soumis au secret professionnel, aucun d'entre eux ne peut se substituer aux intervenants habituels : médecin traitant, avocat, notaire...

Préconisation médico-sociale

Suite à l'évaluation de la situation, le service sera amené à préconiser des solutions adaptées qui seront explicitées.

L'ensemble des propositions constitue la préconisation médico-sociale que le bénéficiaire est libre d'accepter ou non, et ce en tout ou partie.

La préconisation médico-sociale comporte deux volets : les aides et le financement.

Chacun des services proposés selon les disponibilités locales fait l'objet de l'estimation financière indispensable, cohérente avec les moyens et les aides dont le bénéficiaire dispose.

Le coût de ces services reste à la charge du bénéficiaire, le service organise et met en place les solutions dès l'obtention de son accord.

Aide et accompagnement dans les démarches

Les démarches à effectuer

Le service expose les démarches administratives ou médicales à effectuer. Il indique où et comment se procurer les documents nécessaires ainsi que le délai moyen pour les obtenir.

Mise à disposition de courriers types

Afin de faciliter et d'accélérer les demandes, le service met à disposition des courriers types nécessaires pour formuler une demande vis-à-vis des différents organismes.

Accompagnement dans la constitution de dossiers

À la demande du bénéficiaire et pour son compte exclusivement, le service peut contacter les différentes structures ou administrations afin d'obtenir les documents nécessaires et pouvoir envisager l'obtention des aides. Il peut également organiser pour son compte les différents rendez-vous ou consultations.

Suivi

Quelle que soit la solution proposée, le service suit au quotidien le bénéficiaire tant qu'aucune solution satisfaisante n'est mise en œuvre pour l'aider à faire face à sa perte d'autonomie et lui permettre ainsi de retrouver une certaine indépendance.

De ce fait, le service établit des contacts téléphoniques réguliers avec lui et les partenaires des solutions afin de vérifier que les moyens ou conseils effectués restent pertinents.

Le suivi effectué par le service dure tant que la situation n'est pas stabilisée. Néanmoins, même au-delà de cette période, le bénéficiaire peut continuer à contacter le service pour toutes questions liées à sa santé.

