



NOTICE D'INFORMATION

assistance séniors | OFFRE 2

Parce que certaines situations peuvent fortement perturber votre quotidien et nécessitent un accompagnement de proximité, **SO'LYON Mutuelle vous propose un service d'assistance adapté à vos besoins disponible 24h/24 et 7j/7.**

04 27 19 02 19



La convention d'assistance présentée ci-après propose des garanties d'assistance à domicile aux adhérents ayant un contrat « Assistance santé » auprès de SO'LYON Mutuelle, Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité - SIREN N° 779 846 849, dont le siège social est situé au 18 rue Gabriel Péri - CS 30094 69623 VILLEURBANNE Cedex.

Les garanties d'assistance sont assurées par IMA ASSURANCES, ci-après dénommée IMA, société anonyme au capital de 7 000 000 € entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 NIORT Cedex 09, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.511.632, soumise au contrôle de l'ACPR 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS Cedex 09.

Dispositions générales	p 03
Garanties d'assistance à domicile	p 03
1 Conditions d'application des garanties assistance à domicile	p 03
2 Garanties dès la souscription	p 04
3 Garanties en cas d'hospitalisation imprévue ou programmée, en cas d'immobilisation imprévue	p 04
4 Garanties en cas d'évènement traumatissant	p 06
5 Garanties en cas de maladie redoutée	p 06
6 Garanties liées au décès	p 07
7 Garanties en cas de chirurgie ambulatoire ou d'intervention chirurgicale comprenant une nuit	p 07
Garanties d'assistance programme IMA S@nté	p 09
8 Conditions d'application des garanties	p 09
9 Site internet Ma santé au quotidien	p 09
10 Garanties en cas d'hospitalisation : accompagnement pré et post hospitalisation	p 09
Conditions d'application des garanties d'assistance	p 11
Définitions	p 14

DISPOSITIONS générales

IMA intervient 24h/24 à la suite d'appels émanant des bénéficiaires au numéro suivant : **04 27 19 02 19**

TERRITORIALITÉ

Les garanties d'assistance s'appliquent en France Métropolitaine (et par assimilation, les principautés de Monaco et d'Andorre) et en outre-mer (Martinique, Guadeloupe, Réunion, Guyane et Mayotte).

Le transport de bénéficiaires ou de proches, prévu pour certaines garanties, est mis en œuvre dans les conditions suivantes :

- si le domicile de l'adhérent est situé en France métropolitaine, le transport est effectué en France métropolitaine,
- si le domicile de l'adhérent est situé en outre-mer, le transport est effectué au sein de la collectivité de résidence de l'adhérent

Les garanties décès s'appliquent pour tout décès survenu tant en France qu'à l'étranger.

PIÈCES JUSTIFICATIVES

IMA se réserve le droit de demander la justification médicale de l'évènement générant la mise en œuvre des garanties (certificat médical, bulletin d'hospitalisation, certificat de décès...).

GARANTIES D'ASSISTANCE à domicile

1 - CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES D'ASSISTANCE À DOMICILE

1.1. FAITS GÉNÉRATEURS

Les garanties d'Assistance à domicile s'appliquent en cas :

- d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue ou une immobilisation imprévue au domicile,
- d'accident corporel ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée,
- de chirurgie ambulatoire ou d'intervention chirurgicale comprenant une nuit et entraînant une immobilisation au domicile,
- de séjour prolongé à la maternité,
- de survenance d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie et/ou curiethérapie, ou d'une aggravation entraînant une hospitalisation,
- de décès,
- d'évènement traumatissant,

dans les conditions spécifiées à chaque article.

1.2. INTERVENTION

Ces garanties n'ont pas vocation à remplacer la solidarité naturelle de la structure familiale ni l'intervention habituelle de personnes telles que les assistantes maternelles et les employés de maison. Elle ne doit pas se substituer aux interventions des services publics, ni aux prestations dues par les organismes sociaux et les employeurs.

1.2.1. Délai de demande d'assistance

Sauf cas fortuit ou cas de force majeure, pour être recevable toute demande d'assistance portant sur les garanties décrites aux articles 3.2 à 3.5, 5.2 à 5.4 et 7.2 à 7.3 doit être exercée au plus tard dans les 30 jours qui suivent :

- une immobilisation au domicile,
- la sortie d'une hospitalisation,
- un décès.

Passé ce délai, aucune garantie ne sera accordée. Pour la garantie Aide à domicile prévue aux articles 3.1, 5.1 et 7.1, le délai de demande d'assistance est de 7 jours à compter de l'immobilisation au domicile, la sortie d'une hospitalisation ou le décès. Passé ce délai, un décompte sera effectué sur le plafond accordé et la garantie sera mise en place au prorata des jours restants. Ce décompte s'effectue à partir du premier jour de l'évènement.

Illustration : en cas d'appel le 8^e jour, la garantie est alors plafonnée à 22 jours.

1.2.2. Application des garanties

L'application de ces garanties est appréciée en fonction de la situation personnelle du bénéficiaire. Le nombre d'heures attribué pourra donc être inférieur au plafond indiqué.

Pour évaluer les besoins du bénéficiaire, IMA se base sur des critères objectifs liés à son environnement et sa situation de vie notamment : taille du logement, composition du foyer familial, niveau d'autonomie (capacité à faire sa toilette, se déplacer seul, sortir du domicile, préparer ses repas, effectuer des tâches ménagères...) et aides existantes.

L'urgence, qui justifie l'intervention d'IMA, se trouvant atténuée en cas de séjour dans un centre de convalescence du fait du temps dont dispose le bénéficiaire pour organiser son retour au domicile, est également prise en compte pour l'évaluation des besoins du bénéficiaire. Les séjours dans ces structures ne sont pas considérés comme des hospitalisations.

En cas de maladie entraînant une hospitalisation programmée, la mise en œuvre des garanties d'assistance est limitée à 2 interventions par bénéficiaire sur 12 mois.

Les garanties d'assistance sont mises en œuvre par IMA ou en accord préalable avec elle. **IMA ne participera pas après coup aux dépenses que le bénéficiaire aurait engagées de sa propre initiative.** Toutefois, afin de ne pas pénaliser le bénéficiaire qui aurait fait preuve d'initiative raisonnable, IMA pourrait apprécier leur prise en charge, sur justificatifs.

Dès lors que certaines garanties ne peuvent être mises en œuvre par IMA en outre-mer, elles sont prises en charge par IMA dans la limite des barèmes retenus en France métropolitaine. Cette prise en charge est conditionnée à l'accord préalable d'IMA et la présentation par le bénéficiaire de justificatifs.

2 - GARANTIES DÈS LA SOUSCRIPTION

2.1. INFORMATIONS JURIDIQUES

IMA met à disposition des bénéficiaires, du lundi au samedi de 8h à 19h, hors jours fériés, un service téléphonique d'information juridique pour apporter des réponses en matière de droit français dans des domaines tels que : famille, santé, droit du travail, retraite, dépendance, succession, fiscalité, administration, justice, vie pratique, vacances à l'étranger...

2.2. INFORMATIONS MÉDICALES

Une équipe médicale communique, dans les 48h, des informations et conseils médicaux sur les thèmes suivants : pré-hospitalisation, post-hospitalisation, grossesse (examens à effectuer, médicaments proscrits), nourrisson (alimentation, sommeil, hygiène, vaccinations), troubles du sommeil, gestion du stress, conseil dépistage cancer, médicaments, vaccins, risques médicaux...

Les conseils médicaux donnés ne peuvent en aucun cas être considérés comme des consultations médicales ou un encouragement à l'automédication et ils ne remplacent pas le médecin traitant.

En cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler les services médicaux d'urgence.

2.3. RECHERCHE DE MÉDECIN, INFIRMIÈRE, INTERVENANT PARAMÉDICAL

En cas d'absence ou d'indisponibilité du médecin traitant, et dès lors que l'évènement ne relève pas de l'urgence, IMA communique les coordonnées d'un médecin.

De la même façon, IMA peut en dehors des heures d'ouverture des cabinets et officines, communiquer les coordonnées d'une infirmière ou des intervenants paramédicaux.

2.4. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

En cas de nécessité.

IMA se charge de transmettre des messages urgents à la famille du bénéficiaire.

3 - GARANTIES EN CAS D'HOSPITALISATION IMPRÉVUE OU PROGRAMMÉE, EN CAS D'IMMOBILISATION IMPRÉVUE

3.1. AIDE À DOMICILE

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :

- **une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint,**
- **OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.**

En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

IMA organise et prend en charge la venue d'une aide à domicile, qui a pour mission de réaliser des tâches quotidiennes telles que le ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage et les courses de proximité. Elle intervient dès le premier jour de l'hospitalisation pour venir en aide aux proches demeurant au domicile, au retour au domicile ou à compter du premier jour d'immobilisation au domicile.

Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 30 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 30 jours.

Cette garantie est accessible du lundi au vendredi, hors week-ends et jours fériés.

3.2. PRÉSENCE D'UN PROCHE

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :

- **une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint,**
- **OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.**

En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

IMA organise et prend en charge le déplacement aller-retour d'un proche par train 1^{re} classe ou avion classe économique.

IMA organise également et prend en charge son hébergement pour 2 nuits, petits-déjeuners inclus, à concurrence de 50 € par nuit.

3.3. SERVICES DE PROXIMITÉ

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint,
- OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

IMA organise et prend en charge les garanties suivantes sur une période maximale de 30 jours.

• Livraison de médicaments

La recherche des médicaments prescrits par le médecin traitant à la pharmacie la plus proche du domicile et leur livraison au domicile lorsque ni l'adhérent, ni le conjoint, ni leurs proches ne sont en mesure de s'en charger. La garantie est limitée à une livraison par événement. Le prix des médicaments demeure à la charge de l'adhérent.

• Portage de repas

La livraison d'un pack de 5 à 7 jours de repas lorsque ni l'adhérent, ni son conjoint, ni leurs proches ne sont en mesure de préparer eux-mêmes les repas ou de les faire préparer par l'entourage*.

La solution de portage de repas permet, lors de la commande, de trouver une écoute pour aider à composer ses repas en fonction de ses choix alimentaires et/ou d'un régime spécifique (diabétique, contrôlé en sodium, hypocalorique). Il sera proposé un large choix de plats équilibrés et renouvelés en fonction des saisons. Le prix des repas demeure à la charge de l'adhérent.

*** sont considérés comme repas le déjeuner et le dîner. Le petit-déjeuner est exclu de la garantie.**

• Portage d'espèces

- Le transport aller-retour dans un établissement bancaire proche du domicile
- OU bien le portage d'espèces contre reconnaissance de dette, par un de ses prestataires, pour un montant maximum de 150 €

lorsque ni l'adhérent ni son conjoint, ne disposent plus d'espèces et ne peuvent s'en procurer.

La garantie est limitée à 1 portage par événement.

La somme avancée devra être remboursée à IMA dans un délai de 30 jours.

• Livraison de courses

La livraison d'une commande par semaine lorsque ni l'adhérent, ni son conjoint, ni l'un de leurs proches ne sont en mesure de faire les courses. Les frais de livraison seront remboursés sur présentation d'un justificatif. Lorsque les disponibilités locales ne permettent pas le service de livraison à domicile, IMA organise et prend en charge la livraison par taxi. Le prix des courses demeure à la charge de l'adhérent.

• Coiffure à domicile

Le déplacement d'un coiffeur au domicile lorsque l'adhérent ou son conjoint, a besoin de soins de coiffure. La prise en charge est limitée à un seul déplacement par événement et le prix de la prestation du coiffeur

demeure à la charge de l'adhérent.

3.4. PRISE EN CHARGE DES ANIMAUX DOMESTIQUES

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

IMA organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

- la visite de l'animal au domicile de l'adhérent par un « pet sitter »,
- la garde de l'animal par un « pet sitter » au domicile de l'adhérent,
- la garde de l'animal chez un « pet sitter ».

La prise en charge comprend les frais de déplacement aller-retour et les frais de « pet sitter ». Le nombre d'interventions est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 30 interventions réparties sur une période maximale de 30 jours.

Le « pet sitter » se chargera d'acheter l'alimentation de l'animal lorsque ni l'adhérent, ni son conjoint, ni l'un de leurs proches ne sont en mesure d'acheter la nourriture de l'animal.

Cette garantie est conditionnée à la mise à disposition pour le « pet sitter » des clés et/ou du code d'accès de l'habitation et des conditions d'accessibilité en toute sécurité aux locaux.

Cette garantie s'applique à la condition que les animaux aient reçu les vaccinations obligatoires.

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

IMA organise et prend en charge :

- la promenade du chien de l'adhérent par un « pet sitter ».

La prise en charge comprend les frais de déplacement aller-retour et les frais de « pet sitter ». Le nombre d'intervention est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 30 interventions réparties sur une période de 30 jours.

Cette garantie s'applique à la condition que les animaux aient reçu les vaccinations obligatoires.

3.5. PRISE EN CHARGE DES ASCENDANTS

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint,
- OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

IMA organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

• Le déplacement d'un proche

Le déplacement aller-retour d'un proche, par train 1^{re} classe ou avion classe économique, pour garder les ascendants au domicile.

- **Le transfert des ascendants chez un proche**

Le déplacement aller-retour des ascendants ainsi que celui d'un adulte les accompagnants, par train 1^{re} classe ou avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

- **La garde des ascendants**

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, IMA organise et prend en charge la garde de jour des ascendants au domicile par l'un de ses intervenants habilités du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 30 heures réparties sur une période maximale de 30 jours.

4 - GARANTIES EN CAS D'ÉVÈNEMENT TRAUMATISANT

4.1. SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

En cas d'évènements ressentis comme traumatisants par l'un des bénéficiaires.

IMA organise et prend en charge selon la situation :

- jusqu'à 5 entretiens téléphoniques avec un psychologue clinicien,
- et si nécessaire, jusqu'à 3 entretiens en face-à-face avec un psychologue clinicien.

Les entretiens doivent être exécutés dans un délai de 12 mois à compter de la date de survenance de l'évènement. La garantie est accessible 24h/24.

5 - GARANTIES EN CAS DE MALADIE REDOUTÉE

- *En cas de survenance, dûment justifiée par un certificat médical d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie de l'adhérent ou de son conjoint,*
- *OU en cas d'aggravation d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie, entraînant une hospitalisation de plus de 10 jours de l'adhérent ou de son conjoint.*

IMA organise et prend en charge les garanties ci-dessous à utiliser sur une période de 12 mois à compter de la survenance de l'évènement.

5.1. AIDE À DOMICILE

IMA organise et prend en charge la venue d'une aide à domicile, qui a pour mission de réaliser des tâches quotidiennes telles que le ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage et les courses de proximité. Elle intervient dès le premier jour de l'hospitalisation pour venir en aide aux proches demeurant au domicile, au retour au domicile ou à compter du premier jour d'immobilisation au domicile.

Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 30 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur la durée du traitement.

Cette garantie est accessible du lundi au vendredi, hors week-ends et jours fériés.

5.2. PRISE EN CHARGE DES ASCENDANTS

IMA organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

- **Le déplacement d'un proche**

Le déplacement aller-retour d'un proche, par train 1^{re} classe ou avion classe économique, pour garder les ascendants au domicile.

- **Le transfert des ascendants chez un proche**

Le déplacement aller-retour des ascendants ainsi que celui d'un adulte les accompagnants, par train 1^{re} classe ou avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

- **La garde des ascendants**

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, IMA organise et prend en charge la garde de jour des ascendants au domicile par l'un de ses intervenants habilités du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 30 heures réparties sur la durée du traitement.

5.3. COACHING SPORTIF

En cas de cancer diagnostiqué du membre participant ou de son conjoint, IMA met à leur disposition un service de coaching sportif à solliciter dans les 12 mois suivant l'évènement.

Cette prestation débute par un bilan physique à domicile à l'issue duquel un document de synthèse sera remis au bénéficiaire. Il récapitule les préconisations du coach ainsi que son programme individualisé d'activités physiques.

Dans le cadre de ce programme individualisé, IMA prendra également en charge jusqu'à 12 séances d'activités physiques à domicile sur une durée maximale de 3 mois.

5.4. CONSEIL SOCIAL

- *En cas de survenance, dûment justifiée par un certificat médical, d'une pathologie lourde, selon la liste établie dans les définitions,*
- *OU en cas de survenance, dûment justifiée par un certificat médical, d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie et/ou curiethérapie,*
- *OU suite à l'aggravation, dûment justifiée par un certificat médical, d'une pathologie mentionnée ci-dessus.*

IMA met en relation le membre participant ou son conjoint avec un travailleur social (titulaire du diplôme de conseiller en économie sociale et familiale) ou un assistant social et prend en charge de 1 à 5 entretiens téléphoniques par foyer. Ce service est accessible du lundi au vendredi de 9h à 19h pour une durée d'un an à compter de la date du premier appel.

La fonction de ce service est d'apporter des réponses au bénéficiaire en s'appuyant sur l'analyse des difficultés de vie quotidienne, ou les attentes des personnes dans les domaines de la vie personnelle, familiale,

sociale, professionnelle et économique.

Le travailleur social (titulaire du diplôme de conseiller en économie sociale et familiale) ou l'assistant social s'appuie sur une approche globale de la personne afin de prendre en compte sa ou ses problématiques. Il doit être en capacité d'écouter pour identifier les priorités et faire des préconisations.

Sa mission lui permet d'informer le bénéficiaire :

- sur les avantages/inconvénients des différents modes d'intervention (aide à domicile...) et leurs coûts,
- sur les aides financières existantes et les démarches à réaliser,
- sur l'ensemble des prestations et des droits sociaux suite à une situation de dépendance.

6 - GARANTIES LIÉES AU DÉCÈS

En cas de décès de l'adhérent ou de son conjoint.

6.1. AIDE À LA RECHERCHE D'UN PRESTATAIRE FUNÉRAIRE

IMA communique les coordonnées d'entreprises de pompes funèbres en France pour aider les proches à organiser les obsèques.

6.2. ACCOMPAGNEMENT SUITE DÉCÈS

Afin d'aider les proches dans les différentes étapes du deuil, d'identifier avec eux les démarches à accomplir, de planifier et de prioriser les actions à mettre en œuvre, les travailleurs sociaux d'IMA apportent leur expertise, par téléphone du lundi au vendredi, hors jours fériés. Cette garantie est accordée dans la limite de 3 entretiens téléphoniques sur 90 jours, accompagné d'un appel de suivi dans les 3 mois suivant le premier appel et d'une fiche de synthèse adressée au bénéficiaire.

7 - GARANTIES EN CAS DE CHIRURGIE AMBULATOIRE OU D'INTERVENTION CHIRURGICALE COMPRENANT UNE NUIT

7.1. AIDE À DOMICILE

En cas d'intervention chirurgicale comprenant une nuit ou de chirurgie ambulatoire de l'adhérent ou de son conjoint et entraînant une immobilisation au domicile d'au moins 2 jours.

IMA organise et prend en charge la venue d'une aide à domicile, qui a pour mission de réaliser des tâches quotidiennes telles que le ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage et les courses de proximité. Elle intervient à compter du premier jour d'immobilisation au domicile.

Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 10 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 10 jours.

Cette garantie est accessible du lundi au vendredi, hors week-ends et jours fériés.

7.2. PRÉSENCE D'UN PROCHE

En cas d'intervention chirurgicale comprenant une nuit ou de chirurgie ambulatoire de l'adhérent ou de son conjoint et entraînant une immobilisation au domicile d'au moins 2 jours.

IMA organise et prend en charge le déplacement aller-retour d'un proche par train 1^{re} classe ou avion classe économique.

IMA organise également et prend en charge son hébergement pour 2 nuits, petits-déjeuners inclus, à concurrence de 50 € par nuit.

7.3. SERVICES DE PROXIMITÉ

En cas d'intervention chirurgicale comprenant une nuit ou de chirurgie ambulatoire de l'adhérent ou de son conjoint et entraînant une immobilisation au domicile d'au moins 2 jours.

IMA organise et prend en charge les garanties suivantes sur une période maximale de 10 jours.

• Livraison de médicaments

La recherche des médicaments prescrits par le médecin traitant à la pharmacie la plus proche du domicile et leur livraison au domicile lorsque ni l'adhérent, ni le conjoint, ni leurs proches ne sont en mesure de s'en charger. La garantie est limitée à une livraison par événement. Le prix des médicaments demeure à la charge de l'adhérent.

• Portage de repas

La livraison d'un pack de 5 à 7 jours de repas lorsque ni l'adhérent, ni son conjoint, ni leurs proches ne sont en mesure de préparer eux-mêmes les repas ou de les faire préparer par l'entourage*.

La solution de portage de repas permet, lors de la commande, de trouver une écoute pour aider à composer ses repas en fonction de ses choix alimentaires et/ou d'un régime spécifique (diabétique, contrôlé en sodium, hypocalorique). Il sera proposé un large choix de plats équilibrés et renouvelés en fonction des saisons. Le prix des repas demeure à la charge de l'adhérent.

** sont considérés comme repas le déjeuner et le dîner. Le petit-déjeuner est exclu de la garantie.*

• Portage d'espèces

- Le transport aller-retour dans un établissement bancaire proche du domicile
- OU bien le portage d'espèces contre reconnaissance de dette, par un de ses prestataires, pour un montant maximum de 150 €

lorsque ni l'adhérent ni son conjoint, ne disposent plus d'espèces et ne peuvent s'en procurer.

La garantie est limitée à 1 portage par événement.

La somme avancée devra être remboursée à IMA dans un délai de 30 jours.

• Livraison de courses

La livraison d'une commande par semaine lorsque ni l'adhérent, ni son conjoint, ni l'un de leurs proches ne sont en mesure de faire les courses. Les frais de livraison seront remboursés sur présentation d'un justificatif. Lorsque les disponibilités locales ne permettent pas le service de livraison à domicile, IMA organise et prend en charge la livraison par taxi. Le prix des courses demeure à la charge de l'adhérent.

- **Coiffure à domicile**

Le déplacement d'un coiffeur au domicile lorsque l'adhérent ou son conjoint, a besoin de soins de coiffure. La prise en charge est limitée à un seul déplacement par évènement et le prix de la prestation du coiffeur demeure à la charge de l'adhérent.

GARANTIES D'ASSISTANCE programme IMA S@nté

8 - CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES

8.1. FAITS GÉNÉRATEURS

Les garanties s'appliquent en cas d'hospitalisation dans les conditions spécifiées à l'article 10.

8.2. DÉLAI DE DEMANDE D'ASSISTANCE

Sauf cas de force majeure, pour être recevable toute demande d'assistance portant sur la garantie décrite à l'article 10 doit être exercée au plus tard dans les 30 jours qui suivent la sortie d'une hospitalisation. Passé ce délai, aucune garantie ne sera accordée.

8.3. TERRITORIALITÉ

Les garanties d'assistance s'appliquent en France Métropolitaine (et par assimilation, les principautés de Monaco et d'Andorre) et en outre-mer (Martinique, Guadeloupe, Réunion, Guyane et Mayotte).

8.4. PIÈCES JUSTIFICATIVES

IMA se réserve le droit de demander la justification médicale de l'évènement générant la mise en œuvre des garanties (bulletin d'hospitalisation).

9 - SITE INTERNET MA SANTÉ AU QUOTIDIEN

IMA met à disposition de l'adhérent un site Internet accessible à partir de l'adresse <https://solyon-mutuelle.ima-sante.com> via un accès sécurisé et illimité 24h/24 et 7j/7. Lors de la première connexion, il sera demandé le nom, prénom et numéro de l'adhérent.

9.1. SERVICES DIGITAUX D'AIDE À LA GESTION DE SA SANTÉ

Le site propose :

- une information générale sur les garanties d'assistance,
- la possibilité de réaliser une demande d'assistance en ligne,
- des conseils prévention et santé,
- l'accès à des professionnels de santé, avec la prise de rendez-vous en ligne.

9.2. LA TÉLÉCONSULTATION

IMA propose aux bénéficiaires l'accès à un service de téléconsultation médicale via un site Internet à partir de l'adresse <https://solyon-mutuelle.ima-sante.com>.

L'accès est sécurisé et illimité 24h/24 et 7j/7. Lors de la première connexion, il sera demandé le nom, prénom et numéro de l'adhérent.

Une fois connecté au site, le bénéficiaire peut être mis en relation avec un médecin généraliste ou spécialiste selon son choix, par trois canaux de communication au choix : chat, appel audio ou visioconférence.

Le service de téléconsultation ainsi accessible se compose de :

- une réponse écrite d'un médecin à une question écrite du bénéficiaire, ou d'un échange en visioconférence ou en audio avec un médecin, en fonction du mode de contact choisi par le bénéficiaire,
- un compte rendu de la téléconsultation, envoyé au médecin traitant sur demande du bénéficiaire,
- une ordonnance le cas échéant.

Le service est accessible 7j/7 et 24h/24 dans la limite de 5 téléconsultations par bénéficiaire par an (année civile).

La téléconsultation d'un bénéficiaire de moins de 18 ans ne pourra se faire qu'en présence du parent majeur.

Restrictions :

Ce service n'est pas un service d'urgence. En cas d'urgence, il convient d'appeler le 15.

Sont exclus de la téléconsultation les renouvellements de traitement de pathologies chroniques, les prescriptions d'arrêt de travail et les certificats médicaux.

10 - GARANTIES EN CAS D'HOSPITALISATION : ACCOMPAGNEMENT PRÉ ET POST HOSPITALISATION

IMA propose au bénéficiaire un accompagnement personnalisé avant et après une hospitalisation avec :

- **Un parcours personnalisé en ligne**

Le parcours est accessible depuis le site Internet cité à l'article 9.

Le site propose un parcours personnalisé en ligne avec des conseils avant l'intervention, puis au retour au domicile.

- **Un accompagnement par la plateforme médico-sociale**

L'accompagnement est réalisé au travers d'entretiens téléphoniques avec une infirmière diplômée d'État sous la responsabilité d'un médecin. Il permet de faire le point avec l'adhérent, lui apporter des conseils adaptés à sa situation et de répondre à ses questions. Il est composé :

- d'un appel avant l'intervention pour bien préparer son hospitalisation et anticiper sa sortie : anesthésie, formalités, gestion de l'anxiété, règles d'hygiène et d'alimentation, aides nécessaires au retour au domicile...
- d'un appel au retour au domicile pour favoriser un bon rétablissement : surveillance des principaux signes cliniques et symptômes (douleur, fièvre, cicatrice,

nausées...), compréhension des ordonnances de sortie et mise en place de son suivi médical, reprise des activités quotidiennes...

- et si l'infirmière l'estime opportun, d'un suivi allant jusqu'à 3 entretiens téléphoniques avec l'infirmière.

Le service est ouvert dès l'annonce de l'hospitalisation, et jusque dans les 30 jours suivant le retour au domicile.

Le service est accessible du lundi au samedi, hors jours fériés.

L'accompagnement téléphonique sera uniquement délivré au bénéficiaire hospitalisé.

CONDITIONS D'APPLICATION des garanties d'assistance

IMA intervient 24h/24 et 7j/7 à la suite d'appels émanant des bénéficiaires au numéro suivant :

04 27 19 02 19

EXCLUSIONS À L'APPLICATION DES GARANTIES

FAUSSE DÉCLARATION

La fausse déclaration intentionnelle du bénéficiaire, lors de la survenance d'un événement garanti entraîne la perte du droit à garantie. Il appartient à IMA d'établir le caractère frauduleux de la déclaration.

FORCE MAJEURE

IMA 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 pandémie, épidémie, guerre civile ou étrangère, révolution, mouvement populaire, émeute, attentat, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdiction officielle, piraterie, explosion d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.

REFUS DU BÉNÉFICIAIRE

Si le bénéficiaire refuse les garanties proposées par IMA, le bénéficiaire organise dans ce cas librement et sous son entière responsabilité les actions qu'il juge les plus adaptées à la situation, IMA étant déchargée de toute obligation. En aucun cas, IMA ne peut être tenue au paiement des frais engagés par le bénéficiaire.

EXCLUSIONS

EXCLUSIONS POUR LES GARANTIES D'ASSISTANCE DOMICILE

Ne donnent pas lieu à l'application des garanties :

- les hospitalisations dans des établissements et services psychiatriques, gériatriques et gériatriques,
- les hospitalisations liées à des soins de chirurgie plastique entrepris pour des raisons exclusivement esthétiques, ainsi que leurs conséquences, en dehors de toute intervention à la suite de blessures, malformations ou lésions liées à des maladies,
- les hospitalisations liées au changement de sexe, à la stérilisation, aux traitements pour transformations, dysfonctionnements ou insuffisances sexuelles, ainsi que leurs conséquences.

De même sont exclues les hospitalisations et immobilisations consécutives à l'usage de drogues, de stupéfiants non ordonnés médicalement et à la consommation d'alcool ou résultant de l'action volontaire du bénéficiaire (tentative de suicide ou mutilation volontaire).

EXCLUSIONS POUR LES GARANTIES DÉCÈS

Ne donnent pas lieu à l'application des garanties :
Les décès par suicide s'ils surviennent moins d'un an à compter de la date d'effet des garanties.
La preuve de l'exclusion incombe à IMA.

EXCLUSIONS À L'APPLICATION DES GARANTIES DU PROGRAMME IMA S@NTÉ

N'est pas couvert l'accompagnement de personnes atteintes de démence et troubles psychotiques divers ou de personnes souffrant de Troubles Envahissant du Développement (autisme...).

Ne sont pas couverts pour l'accompagnement pré et post hospitalisation :

- les séances (dialyses, chimiothérapie, radiothérapie ou curiethérapie),
- les soins externes,
- les hospitalisations liées à une grossesse, excepté les accouchements par césarienne et les complications imprévues.

VIE DU CONTRAT

DURÉE DES GARANTIES

Les garanties s'appliquent pendant la période de validité du contrat souscrit par l'adhérent auprès de SO'LYON Mutuelle.

RÉSILIATION

Les garanties d'assistance cessent de plein droit en cas de résiliation du contrat souscrit par l'adhérent auprès de SO'LYON Mutuelle pour tout événement survenu ultérieurement ainsi qu'en cas de résiliation du contrat d'assurance souscrit par SO'LYON Mutuelle auprès d'IMA. Toutefois, dès lors que l'intervention d'assistance aurait été engagée avant la résiliation, elle serait menée à son terme par IMA.

PRESCRIPTION

Toute action dérivant de la convention d'assistance est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- 1) En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où IMA en a eu connaissance,
- 2) En cas de sinistre, que du jour où les bénéficiaires en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action des bénéficiaires contre IMA a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en

justice contre les bénéficiaires ou a été indemnisé par ces derniers.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- la reconnaissance non équivoque par IMA du droit à garantie des bénéficiaires,
- la demande en justice, même en référé,
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles ou un acte d'exécution forcée.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ou de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par IMA aux bénéficiaires en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par les bénéficiaires à IMA en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, IMA et les bénéficiaires ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

SO'LYON Mutuelle, Mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la Mutualité – SIREN 779846849, dont le siège social est au 18 rue Gabriel Péri, 69100 VILLEURBANNE, Responsable de Traitement des données personnelles pour l'assistance à domicile d'une part, et, IMA, société anonyme au capital de 7 000 000 €, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 NIORT Cedex 9, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.511.632, Responsable de Traitement des données personnelles pour le programme IMA S@nté d'autre part, collectent les catégories de données suivantes, dans le cadre de la souscription, la gestion et l'exécution du contrat d'assistance :

- des données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat,
- des données relatives à la situation familiale,
- des données nécessaires à la passation, l'application du contrat et à la gestion des sinistres,
- des informations relatives à la détermination ou à l'évaluation des préjudices,
- des données de localisation des personnes ou des biens en relation avec les risques assurés,
- et pour le programme IMA S@nté, des données relatives aux habitudes de vie, à la condition physique et la santé aux fins de mise en œuvre du programme d'accompagnement personnalisé pour lesquelles le bénéficiaire a donné son consentement.

Ces données sont utilisées par SO'LYON Mutuelle et IMA pour la stricte exécution des services et notamment pour :

- la passation des contrats,
- la gestion des contrats,
- l'exécution des contrats,

- l'élaboration des statistiques et études actuarielles,
- l'exercice des recours et la gestion des réclamations et des contentieux,
- les opérations relatives à la gestion de ses clients et notamment le suivi de la relation client (ex : passation d'enquête de satisfaction),
- la mise en œuvre de dispositifs de contrôles, notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption,
- la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition,
- l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives.

Ces données peuvent être transmises aux intermédiaires d'assurance et prestataires de SO'LYON Mutuelle et d'IMA chargés de la gestion du portefeuille.

Celles nécessaires à la mise en œuvre des garanties d'assistance à domicile sont transmises aux prestataires de SO'LYON Mutuelle chargés de l'exécution de ces garanties, en particulier à IMA, ainsi qu'à tout intervenant dans l'opération d'assistance. Elles peuvent être accessibles ou transmises à des sous-traitants techniques pour les opérations d'administration et de maintenance informatiques.

Celles nécessaires à la mise en œuvre du programme IMA S@nté sont susceptibles d'être transmises à ses partenaires intervenant dans la mise en œuvre des services auxquels le bénéficiaire a droit. Elles peuvent être accessibles ou transmises aux administrateurs habilités de l'hébergeur en cas d'opérations d'administration et de maintenance du portail ainsi qu'à la société SHARECARE, sous forme anonymisée, aux fins d'études statistiques. Les données ne sont en aucun cas cédées à un tiers à des fins commerciales. Les données enregistrées sur l'espace personnel digitalisé (agenda, carnet de vaccination...) ne sont accessibles à personne, à l'exception des administrateurs habilités de l'hébergeur en cas d'opérations d'administration et de maintenance du portail.

Des enregistrements des conversations téléphoniques sont susceptibles d'être effectués par IMA pour des besoins de formation, d'amélioration de la qualité et de prévention des litiges. Le bénéficiaire peut s'y opposer en le signalant au conseiller lors des contacts téléphoniques.

Les données sont conservées pendant la durée de la relation assurantielle majorée des délais de prescription en vigueur. Elles sont ensuite anonymisées pour être conservées à des fins statistiques.

Les données du programme IMA S@nté sont conservées chez un hébergeur de données de santé agréé par l'ASIP (la société NETPLUS) pour toute la durée du contrat ; elles sont ensuite archivées pendant la durée de la prescription.

Le bénéficiaire peut, à tout moment, retirer son consentement au traitement de ses données personnelles de santé auprès du Délégué à la Protection des Données de SO'LYON Mutuelle : **protection.donnees@solyon-mutuelle.fr** et ou d'IMA : **dpo@ima.eu** Dans ce cas, il accepte de ne plus bénéficier de la couverture d'assurance.

Conformément aux dispositions légales, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour motif légitime. Il peut les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, auprès :

- de SO'LYON Mutuelle pour l'assistance à domicile : **protection.donnees@solyon-mutuelle.fr**, par courrier SO'LYON Mutuelle – DPO – 18 rue Gabriel Péri CS 30094 – 69623 VILLEURBANNE Cedex.
- d'IMA pour le programme IMA S@nté, aux coordonnées suivantes : Délégué à la Protection des Données Personnelles - Direction des Affaires Juridiques – 118 avenue de Paris – 79000 NIORT – **dpo@ima.eu**.

Dans ce cadre, le bénéficiaire peut demander à tout moment la suppression de son espace personnel IMA S@nté et des données qui s'y trouvent. Une telle suppression est définitive, IMA ne conservant pas les informations et documents stockés dans cet espace dédié.

Le bénéficiaire dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle en matière de protection des données personnelles compétente s'il considère que le traitement de données à caractère personnel le concernant constitue une violation des dispositions légales.

RÉCLAMATION ET MÉDIATION

En cas de désaccord sur l'application des garanties, les bénéficiaires peuvent contacter le Service Consommateur d'IMA par courrier au 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 NIORT Cedex 09 ou par courriel depuis le site **www.ima.eu**, Réclamations.

Si, après examen de la réclamation, le désaccord persiste, les bénéficiaires peuvent saisir le Médiateur de l'Assurance par mail à l'adresse suivante : **www.mediation-assurance.org** ou par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS Cedex 09.

DÉFINITIONS

Les termes ci-après doivent être, dans le cadre de la convention, entendus avec les acceptions suivantes :

ACCIDENT CORPOREL

Évènement soudain, imprévisible, provenant d'une cause extérieure au bénéficiaire et indépendante de sa volonté, sans rapport avec une maladie et qui entraîne des dommages physiques.

ADHÉRENT

Adhérent ayant souscrit un contrat auprès de SO'LYON Mutuelle.

ANIMAUX DOMESTIQUES

Chiens à l'exception des chiens de catégorie 1 (chiens d'attaque) et de catégorie 2 (chiens de garde et de défense), chats, NAC (Nouveaux Animaux de Compagnie) : lapins, oiseaux (perroquets, perruches, mandarins ou canaris), furets, tortues et rongeurs (souris, rats, octodons, chinchillas, hamsters, cochons d'Inde, gerbilles, écureuils de Corée).

BÉNÉFICIAIRES DES GARANTIES D'ASSISTANCE

L'adhérent ainsi que les personnes suivantes vivant sous son toit : conjoint de droit ou de fait, et ascendants directs.

CENTRE DE CONVALESCENCE

Structures de soins qui contribuent à une réadaptation post-hospitalisation. Les centres de rééducation, les SSR (Soins de Suite et de Réadaptation), les maisons de repos, les centres de cure thermique sont assimilés à des centres de convalescence. Les centres de convalescence ne sont pas considérés comme des établissements hospitaliers.

DOMICILE

Lieu habituel de résidence principale ou secondaire de l'adhérent en France.

FRANCE

France métropolitaine (par assimilation, les principautés de Monaco et d'Andorre) et l'outre-mer (Martinique, Guadeloupe, Réunion, Guyane et Mayotte).

HOSPITALISATION

Tout séjour dans un établissement hospitalier public ou privé, consécutif à une maladie ou un accident, incluant au moins une nuit.

HOSPITALISATION IMPRÉVUE

Hospitalisation dont le bénéficiaire n'a connaissance que dans les 7 jours qui la précèdent.

HOSPITALISATION PROGRAMMÉE

Hospitalisation dont le bénéficiaire a connaissance depuis plus de 7 jours.

IMMOBILISATION

L'immobilisation se traduit par une incapacité à réaliser soi-même les tâches de la vie quotidienne à son domicile, consécutive à une maladie ou un accident, constatée par une autorité médicale compétente.

IMMOBILISATION IMPRÉVUE

Immobilisation dont le bénéficiaire n'a connaissance que dans les 7 jours qui la précèdent. Se traduit par une incapacité à réaliser soi-même les tâches de la vie quotidienne à son domicile, consécutive à une maladie ou un accident, constatée par une autorité médicale compétente.

LISTE DES PATHOLOGIES LOURDES

Accident vasculaire cérébral invalidant, infarctus ou pathologie cardiaque invalidante, hémopathies, insuffisance hépatique sévère, diabète insulino-instable, myopathie, insuffisance respiratoire instable, Parkinson non équilibré, mucoviscidose, insuffisance rénale dialysée décompensée, suite de transplantation d'organe, paraplégie non traumatique, polyarthrite rhumatoïde évolutive, sclérose en plaques, sclérose latérale amyotrophique, complication invalidante suite à des actes chirurgicaux et certaines polypathologies (association de plusieurs maladies) dont la prise en charge sera laissée à l'appréciation des médecins d'IMA.

MALADIE

En cas d'hospitalisation imprévue ou d'immobilisation imprévue :

Altération soudaine et imprévisible de la santé n'ayant pas pour origine un accident corporel, constatée par une autorité médicale compétente.

En cas d'hospitalisation programmée :

Altération de la santé n'ayant pas pour origine un accident corporel, constatée par une autorité médicale compétente.



IMA intervient 24h/24 et 7j/7 à la suite d'appels émanant des bénéficiaires au numéro suivant :

04 27 19 02 19