



Mutuelle du CHU
et Hôpitaux du Puy-de-Dôme

N°Cristal 09 69 39 08 45
APPEL NON SURTAXE

GARANTIE D'ASSISTANCE

Résumé des prestations 2021

*Ce document est une brochure d'information non contractuelle.
Il ne recense pas l'ensemble des services et prestations d'assistance.
La notice d'information complète vous sera adressée sur simple demande.*



Ecoute, Conseil et Orientation

Le service Ecoute, Conseil et Orientation est un service dédié aux bénéficiaires afin de leur assurer une écoute, des conseils, une orientation et un soutien permanent à chaque moment important de la vie.

L'Assistance vous propose :

- des informations sur les garanties d'assistance,
- des informations médicales, liées à la prévention, au handicap ou à la dépendance,
- des informations juridiques, administratives, économiques et sociales,
- des informations relatives à la vie pratique et quotidienne,
- des dispositifs de services à la personne,
- une orientation & la mise en relation avec un réseau des prestataires qualifiés pour faciliter votre quotidien.



Accompagnement Psycho-Social

Lorsqu'un bénéficiaire fait face à un aléa de la vie (santé, travail, famille, addiction, dépendance, financier...), l'Assistance propose la mise en relation avec son Département d'Accompagnement Psycho-Social pour l'écouter, le conseiller et l'accompagner dans la limite de 5 entretiens par année civile.

L'équipe est composée d'assistants médico-sociaux, d'assistants de service social, de conseillers en économie sociale et familiale, et de psychologues et propose :

1. un service d'appels de convivialité qui permet de rompre l'isolement et de restaurer le lien social,
2. un service de conseil social qui accompagne dans la durée pour faciliter les démarches et l'accès aux droits,
3. un service de soutien psychologique pour une aide à la verbalisation et à la prise de distance.



Hospitalisation, Immobilisation, Maternité

En cas d'immobilisation médicalement constatée, les prestations suivantes peuvent être mises en place.

Livraison des médicaments ou accompagnement aux courses

L'Assisteur organise et prend en charge la livraison des médicaments indispensables au traitement immédiat du bénéficiaire ou l'accompagnement aux courses. Le coût des médicaments et des courses reste à la charge du bénéficiaire.

Pour toute hospitalisation dès l'ambulatorioire ou en cas de maternité (séjour en service maternité d'un établissement de soins public ou privé de plus de 4 jours, une césarienne ou une naissance prématurée ou multiple).

Les prestations peuvent être mises en place pendant ou après l'hospitalisation ou la maternité.

Aide à domicile ou Prestations de bien-être

L'Assistance organise et prend en charge une aide à domicile à concurrence d'un maximum de 10 heures pour aider le bénéficiaire dans les tâches quotidiennes.

Si vous ne souhaitez pas une aide à domicile, des prestations de soutien et de bien-être peuvent vous être proposées en substitution : auxiliaire de vie, portage de repas, entretien du linge, livraison de courses alimentaires, coiffure à domicile, séance de pédicure, coaching santé ou coaching nutrition.

Garde / Transfert des enfants ou des personnes dépendantes à charge

L'Assistance organise et prend en charge soit leur garde à domicile à hauteur de 8 heures par jour pendant 5 jours, soit la venue d'un proche parent à votre domicile ou soit leur transport chez ce proche.

Garde des animaux domestiques

L'Assistance organise et prend en charge la garde des animaux domestiques dans un établissement spécialisé à concurrence de 300 euros TTC sur 30 jours.

Présence d'un proche au chevet

L'Assistance organise et prend en charge le transport aller/retour d'un proche jusqu'au domicile du bénéficiaire ou jusqu'à son lieu d'hospitalisation.

Le nombre d'heures attribuées, la prestation et sa durée sont déterminés lors de l'évaluation de la situation par l'Assistance.

Les interventions doivent être sollicitées dans les 20 jours qui suivent l'évènement.

Pour le conseil et le transfert médical, la demande d'assistance devra être formulée dans les 48 heures après la date de survenue du fait générateur. Également, en cas de traitement anticancéreux, la demande d'assistance devra être formulée dans les 48 heures après la séance.

Les déplacements dans les DROM s'entendent à l'intérieur du même département.



Protocole de soins anticancéreux

Afin d'apporter un soutien aux patients suivis pour une pathologie cancéreuse (protocole de soins par chimiothérapie et/ou radiothérapie), l'Assistance met à disposition du bénéficiaire une aide à domicile.

En cas de traitement anticancéreux

L'Assisteur met à la disposition du bénéficiaire une aide à domicile pendant toute la durée du traitement, en cas de séances de radiothérapie et/ou chimiothérapie dispensées en milieu hospitalier ou prescrites en traitement à domicile. Cette prestation s'organise :

- Dans le cadre des chimiothérapies protocolisées, à raison de 2 fois 2 heures dans les 15 jours qui suivent chaque séance de chimiothérapie, dès lors qu'elles sont espacées d'au minimum 15 jours, et ce pendant toute la durée du traitement,
- Dans le cadre des radiothérapies, le nombre d'heures attribuées ne pourra excéder 2 heures d'aide à domicile par semaine de soin, réparties sur une période maximale de 15 jours,
- Lorsque le traitement est un traitement de chimiothérapie, à prise journalière, le nombre d'heures attribuées ne pourra excéder 2 heures d'aide à domicile par semaine de soin, réparties sur une période maximale de 15 jours.

Pour pouvoir bénéficier des prestations offertes par la garantie d'assistance, le bénéficiaire doit contacter l'Assisteur dans un délai de 48 heures après la séance.

Le nombre d'heures attribuées, la prestation et sa durée sont déterminés lors de l'évaluation de la situation par l'Assistance.

Les interventions doivent être sollicitées dans les 20 jours qui suivent l'évènement.

Pour le conseil et le transfert médical, la demande d'assistance devra être formulée dans les 48 heures après la date de survenue du fait générateur. Également, en cas de traitement anticancéreux, la demande d'assistance devra être formulée dans les 48 heures après la séance.

Les déplacements dans les DROM s'entendent à l'intérieur du même département.