

ASSISTANCE SANTÉ

Notice d'information



SOMMAIRE

1.	LES DISPOSITIONS GÉNÉRALES	4
1.1	La date d'effet et la durée du contrat	4
1.2	Lexique assistance	4
1.3	Comment utiliser nos services ?	4
1.4	Les délais de prescription	5
1.5	Subrogation	5
1.6	Politique de protection des données personnelles	5
1.7	Autorité de contrôle	6
1.8	Territorialité	6
1.9	Conditions d'intervention	6
1.10	La réclamation : comment procéder ?	7
2.	ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE	7
3.	ASSISTANCE EN CAS D'HOSPITALISATION	7
3.1	Assistance en cas d'hospitalisation imprévue de plus de 24h de l'assuré ou de son conjoint	7
3.2	Assistance en cas d'hospitalisation de plus de 48h de l'assuré ou de son conjoint	7
3.3	Assistance en cas d'hospitalisation au domicile d'un enfant assuré de moins de 16 ans	8
3.4	Assistance à la suite d'une hospitalisation de plus de 48h donnant lieu à une immobilisation de plus de dix jours de l'assuré	8
3.5	Tableau des prestations	8
4.	ASSISTANCE EN CAS D'IMMOBILISATION	9
4.1	Assistance en cas d'immobilisation au domicile supérieure à cinq jours de l'assuré ou de son conjoint	9
4.2	Assistance en cas d'immobilisation au domicile d'un enfant assuré	10
4.3	Tableau des prestations et des plafonds	10
5.	ASSISTANCE EN CAS DE RADIOTHÉRAPIE OU CHIMIOTHÉRAPIE DE L'ASSURÉ EN MILIEU HOSPITALIER	11
5.1	Aide-ménagère	11
5.2	Auxiliaire de vie	11
5.3	Livraisons de courses	11
5.4	Tableau des prestations et des plafonds	12
6.	ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS DE L'ASSURÉ	12
6.1	Rapatriement du corps	12
6.2	Présence d'un proche	12
6.3	Garde des enfants de moins de 16 ans	12
6.4	Garde des ascendants dépendants	12
6.5	Aide à domicile	12
6.6	Avance des frais d'obsèques	12
6.7	Garde et transfert des animaux de compagnie	12
6.8	Tableau des prestations et des plafonds	12

7.	ASSISTANCE EN CAS DE MATERNITÉ	13
7.1	Mise à disposition d'une technicienne d'intervention sociale et familiale (TISF)	13
7.2	Aide à domicile	13
7.3	Garde des enfants de moins de 16 ans.	13
7.4	Assistance baby blues.	13
7.5	Tableau des prestations et des plafonds	14
8.	ASSISTANCE EN CAS DE PERTE D'AUTONOMIE DE L'ASSURÉ.	14
8.1	Service d'aide au déménagement	14
8.2	Adaptation du domicile	14
8.3	Aide à la reconversion professionnelle de l'assuré	14
8.4	Tableau des prestations et des plafonds	14
9.	ACCOMPAGNEMENT AIDE AUX AIDANTS	14
9.1	Aide à la constitution de dossier	14
9.2	Solution en cas de répit de l'aidant	14
9.3	Tableau des prestations.	15
10.	ACCOMPAGNEMENT AU QUOTIDIEN	15
10.1	Informations santé	15
10.2	Informations vie pratique	15
10.3	Recherche et mise en relation avec des prestataires agréés « services à la personne »	15
10.4	Accompagnement social en cas de maternité.	16
10.5	Conseils sociaux pour la vie professionnelle.	16
10.6	Conseils sociaux en cas de problème de santé ou de décès au sein du foyer familial.	16
10.7	Conseils sociaux en cas de perte d'autonomie	16
10.8	Conseils en cas de décès de l'assuré.	17
10.9	Bilan mémoire	17
10.10	Tableau des prestations et des plafonds	17
11.	ASSISTANCE PROTECTION JURIDIQUE.	17
12.	EXCLUSIONS.	17

1. LES DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Parties au contrat

ASSUREUR

Fidélia assistance, société anonyme régie par le code des assurances, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 377 768 601 dont le siège social est situé au 27 Quai Carnot - 92210 Saint-Cloud.

SOUSCRIPTEUR

SMI, mutuelle soumise aux dispositions du livre II du code de la mutualité, inscrite au répertoire SIRENE sous le n° 784 669 954. Siège social : 2 rue de Laborde - CS 40041 - 75374 Paris Cedex 08

Les présentes garanties définies ci-après ont été souscrites auprès de Fidélia assistance, par la mutuelle SMI, pour le compte de l'ensemble de ses assurés, garantis au titre d'un contrat d'assurance collectif ou d'une adhésion individuelle, ayant pour objet la couverture de frais de santé.

1.1 La date d'effet et la durée du contrat

Les présentes garanties sont octroyées à l'assuré dès l'adhésion au contrat santé souscrit auprès de SMI et jusqu'à la cessation dudit contrat, dans les conditions qui y sont prévues.

1.2 Lexique assistance

Les termes définis ci-après apparaissent avec astérisque (*) dans la présente notice d'information, afin de vous faciliter la compréhension du texte.

Accident corporel

Altération brutale de la santé de l'assuré ayant pour cause un événement extérieur, soudain, imprévisible et violent, et indépendant de la volonté de la victime.

Aidant

L'aidant est la personne physique assurée au contrat SMI qui vient en aide quotidiennement, à titre non professionnel, en partie ou totalement, à un aidé pour les activités de la vie quotidienne.

Aidé

État d'une personne qui, à la suite d'un accident, d'une maladie physique, mentale ou psychique ou d'une déficience de même nature, a un besoin important et régulier de l'assistance d'une tierce personne pour réaliser les actes essentiels de la vie quotidienne (toilette, habillage, alimentation, transferts, déplacements à l'intérieur ou à l'extérieur du domicile) et médicalement dans l'impossibilité absolue et définitive de se livrer à une occupation ou à un travail quelconque procurant gain et profit.

Animal de compagnie

Animaux familiers (chiens et chats uniquement, et deux maximum) vivant habituellement au domicile de l'assuré et à sa charge, et dont le carnet de vaccination est à jour conformément à la réglementation en vigueur. Sont exclus les chiens dits dangereux désignés selon l'article L. 211-12 du code rural et définis par l'arrêté du 27 avril 1999, portant application de l'article L. 211-1 du code rural.

Assuré

- L'adhérent à titre individuel ou le salarié garanti au titre d'un contrat collectif, ayant pour objet des garanties frais de santé.
- Le (la) conjoint(e) non séparé(e) judiciairement, ni divorcé(e) ; le partenaire lié par un pacte civil de solidarité (Pacs) ; le (la) concubin(e) célibataire, divorcé(e) ou veuf(ve) résidant sous le même toit.
- Les enfants fiscalement à charge.

Autorité médicale

Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où se trouve l'assuré.

Atteinte corporelle grave

Accident ou maladie dont la nature risque d'engendrer, à brève échéance, une aggravation importante de l'état de l'assuré si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.

Domicile

Lieu de résidence principale et habituelle de l'assuré figurant comme domicile sur le contrat d'assurance. Il est situé en France.

État de dépendance

État d'une personne qui, à la suite d'une maladie physique, mentale ou psychique ou d'une déficience de même nature, a un besoin important et régulier de l'assistance d'une tierce personne pour réaliser les actes essentiels de la vie quotidienne (toilette, habillage, alimentation, transferts, déplacements à l'intérieur ou à l'extérieur du domicile).

Cette personne doit être physiquement à la charge de l'assuré et déclarée comme telle auprès de l'administration fiscale.

France

France métropolitaine ainsi que les départements et régions d'outre-mer (DROM).

Hospitalisation

Tout séjour d'une durée supérieure à 24 heures dans un hôpital ou une clinique consécutif à une maladie ou à un accident corporel.

Hospitalisation imprévue

Toute hospitalisation consécutive à une maladie soudaine et ou à un accident corporel.

Immobilisation

Incapacité d'accomplir seul au moins deux actes sur quatre de la vie quotidienne (se laver, s'habiller, s'alimenter, se déplacer), médicalement constatée et attestée à la suite d'une maladie soudaine (non chronique) ou d'un accident corporel.

Maladie

Toute altération de la santé de l'assuré constatée par une autorité médicale compétente.

Maladie soudaine

Maladie de découverte « brutale » récente et non chronique à l'origine de l'événement qui a généré la demande d'aide (constatée par une autorité médicale).

Maternité

L'état de grossesse, l'accouchement, les suites de couche ainsi que les complications pathologiques de ces événements.

Pathologies lourdes

Pathologie invalidante, nécessitant un traitement thérapeutique long et spécialisé, à risque de rechutes éventuelles et d'une possible aggravation brutale.

Perte d'autonomie

Incapacité absolue et définitive de l'assuré de se livrer à la moindre occupation ou travail pouvant lui procurer gain ou profit et l'obligation d'avoir recours à l'assistance d'une tierce personne pour accomplir l'ensemble des actes ordinaires de la vie : se laver, se coucher, se vêtir, se nourrir, se déplacer, satisfaire ses besoins naturels.

Proche parent

Ascendants et descendants au premier degré, frères, sœurs, beaux-parents, beaux-frères, belles-sœurs de l'assuré domiciliés en France. Toute personne physique désignée par l'assuré ou un de ses ayants droit et domiciliée en France.

Sinistre

Tout événement justifiant l'intervention de Fidélia assistance.

Titre de transport

Pour les trajets en train dont la durée est inférieure à cinq heures, il sera remis un billet de train 2^e classe.

Pour les trajets en dont la durée est supérieure à cinq heures, il sera remis un billet d'avion classe touriste.

1.3 Comment utiliser nos services ?

1.3.1 En cas de besoin d'assistance

En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours primaires locaux pour tout problème relevant de leurs compétences.

En tout état de cause, nous ne pouvons nous substituer aux interventions des services publics locaux ou de tout intervenant auquel nous aurions obligation de recourir en vertu d'une réglementation locale et/ou internationale.

Lors de votre appel, vous devez nous communiquer les informations

suivantes :

- nom et prénom(s) ;
- adresse ;
- date de naissance ;
- numéro de contrat ;
- nom de votre entreprise ;
- endroit précis où vous vous trouvez, adresse et numéro de téléphone où il est possible de vous joindre ;
- renseignements nécessaires à la réalisation des garanties d'assistance y compris ceux d'ordre médical.

Vous devez impérativement :

- appeler Fidélia assistance sans attendre aux numéros de téléphone suivants :
 - en France : 09 69 32 05 28 (n° Cristal – appel non surtaxé) ;
 - depuis l'étranger : 00 33 1 47 11 25 63 ;
- soit envoyer un email : assistance@mutuelle-smi.com ;
- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense afin d'obtenir un numéro de dossier qui justifiera une prise en charge des garanties ;
- vous conformez aux solutions que nous préconisons ;
- fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

1.3.2 Condition d'application des garanties

Nous nous réservons le droit de demander tous les justificatifs nécessaires y compris les originaux attestant du droit à la prestation demandée ou nécessaire à sa mise en œuvre.

À défaut de justificatif, la prestation peut vous être refusée ou refacturée, sauf cas de force majeure dus à la législation du pays concerné.

Pour toute avance, nous vous demanderons une reconnaissance de dette. L'avance consentie est remboursable dès le retour au domicile et au plus tard dans les trois mois suivant son versement.

1.3.3 Cumul des garanties

Si les risques sont également couverts par une autre assurance, vous devez nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L. 121-4 du code des assurances) dès que cette information a été portée à sa connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

1.3.4 Déchéance de garantie

En cas de sinistre ou de demande d'intervention au titre des garanties ci-après, si l'assuré utilise sciemment comme justificatifs des documents inexacts ou use de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexacts ou réticentes, il sera déchu de tout droit aux garanties prévues ci-après, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

1.3.5 Que faire des titres de transport ?

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des garanties ci-après, vous vous engagez à nous réserver le droit d'utiliser le(s) titre(s) de transport que vous détenez, ou à nous rembourser le montant du remboursement obtenu auprès des organismes émetteurs de ses titres de transport.

1.4 Les délais de prescription

Article L. 114-1 du code des assurances :

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites au terme d'un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois ce délai ne court que :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Article L. 114-2 du code des assurances

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Article L. 114-3 du code des assurances

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance 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.

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont définies aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

1.5 Subrogation

Fidélia assistance est subrogée, dans les termes de l'article L.121-12 du code des assurances, jusqu'à concurrence de l'indemnité payée par nous, dans vos droits et actions contre tout responsable du sinistre.

1.6 Politique de protection des données personnelles

1.6.1 À qui sont transmises vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont traitées par votre assureur ou par le groupe Covéa, auquel il appartient, responsables de traitement. Vous trouverez les coordonnées de votre assureur sur les documents contractuels et précontractuels qui vous ont été remis ou mis à votre disposition. Le groupe Covéa est représenté par Covéa, société de groupe d'assurance mutuelle régie par le code des assurances, RCS Paris 450 527 916, dont le siège social se situe 86-90 rue Saint-Lazare - 75009 Paris. Pour obtenir des informations sur le groupe Covéa, vous pouvez consulter le site <https://www.covea.eu>.

Vos données personnelles peuvent être transmises aux personnels des responsables de traitement, à ses partenaires et sous-traitants contractuellement liés, réassureurs, organismes professionnels, organismes d'assurance ou organismes sociaux des personnes impliquées, intermédiaires d'assurance, experts, ainsi qu'aux personnes intéressées au contrat.

Ces destinataires peuvent être situés en dehors de l'Union européenne sur la base d'une décision d'adéquation ou de conditions contractuelles négociées. Ces dispositifs sont disponibles auprès de votre délégué à la protection des données.

1.6.2 Pourquoi avons-nous besoin de traiter vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont traitées par votre assureur et par le groupe Covéa afin de :

- conclure, gérer et exécuter les garanties de votre contrat d'assurance ;
- réaliser des opérations de prospection commerciale ;
- permettre l'exercice des recours et la gestion des réclamations ;
- conduire des actions de recherche et de développement ;
- mener des actions de prévention ;
- élaborer des statistiques et des études actuarielles ;
- lutter contre la fraude à l'assurance ;
- mener des actions de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ;
- exécuter les obligations légales, réglementaires et administratives en vigueur.

Ces traitements ont pour bases légales l'intérêt légitime des responsables de traitement pour les finalités de prospection commerciale, de lutte contre la fraude à l'assurance, de recherche et développement ainsi que d'actions de prévention ; et votre contrat pour les autres finalités citées, hors données de santé. Lorsque la base légale est le contrat, le refus de fournir vos données entraîne l'impossibilité de conclure celui-ci.

Les responsables de traitement ont pour intérêt légitime leur développement commercial, le développement de nouvelles offres

et de nouveaux services et la maîtrise de leur sinistralité.

Dans le cadre de la lutte contre la fraude à l'assurance, votre assureur peut, en cas de détection d'une anomalie, d'une incohérence ou d'un signalement, vous inscrire sur une liste de personnes présentant un risque de fraude, afin de maîtriser nos coûts et protéger notre solvabilité. Avant toute inscription, une information individuelle préalable vous sera notifiée.

1.6.3 Quelle protection particulière pour vos données de santé ?

Votre assureur et le groupe Covéa traitent des données personnelles relatives à votre santé aux fins de conclusion et de gestion de votre contrat et/ou d'instruction et de gestion de votre sinistre. Ces données sont également utilisées à des fins de lutte contre la fraude à l'assurance.

Vos données de santé sont nécessaires à l'assureur pour évaluer les risques. En aucun cas vos données de santé ne seront utilisées à des fins de prospection commerciale.

Compte tenu de leur particulière sensibilité, le traitement de ces données de santé est soumis à l'obtention de votre consentement. Pour garantir la confidentialité de vos données de santé et le respect du secret médical, elles sont destinées exclusivement au service médical de l'assureur ainsi qu'au seul personnel spécifiquement formé à leur traitement par le service médical.

Vous avez la possibilité de ne pas donner votre consentement ou de le retirer à tout moment. En cas de refus ou de retrait de votre consentement, l'assureur ne pourra pas évaluer le risque. Par conséquent la conclusion de votre contrat ou l'instruction et la gestion de votre sinistre seront impossibles.

Vous pouvez exercer votre droit de retrait auprès du délégué à la protection des données à :

- Fidélia assistance - Direction juridique - Protection des données - 27 quai Carnot - 92210 Saint-Cloud ;
- protectiondesdonnees@fidelia-assistance.fr.

Dans le cadre de votre complémentaire santé, la base légale du traitement de vos données de santé est la protection sociale.

Conformément à la législation en vigueur, votre assureur n'exerce pas de sélection de risques à partir de vos données de santé.

1.6.4 Pendant combien de temps vos données personnelles sont-elles conservées ?

Les données personnelles traitées dans le cadre de la conclusion et de la gestion de votre contrat sont conservées conformément aux délais légaux de prescription, fixés selon la nature du contrat. En l'absence de conclusion d'un contrat, vos données de santé sont conservées pendant cinq ans.

Dans le cadre de la prospection commerciale, les données personnelles sont conservées trois ans à compter de leur collecte ou du dernier contact avec la personne concernée resté sans effet. En cas d'inscription sur une liste de lutte contre la fraude, vos données personnelles sont conservées cinq ans.

1.6.5 Quels sont les droits dont vous disposez ?

Vous disposez :

- d'un **droit d'accès**, qui vous permet d'obtenir :
 - la confirmation que des données vous concernant sont (ou ne sont pas) traitées ;
 - la communication d'une copie de l'ensemble des données personnelles détenues par le responsable de traitement vous concernant .

Ce droit concerne l'ensemble des données qui font l'objet (ou non) d'un traitement de notre part ;

- d'un **droit de demander la portabilité** de certaines données. Plus restreint que le droit d'accès, il s'applique aux données personnelles que vous avez fournies (de manière active, ou qui ont été observées dans le cadre de votre utilisation d'un service ou dispositif) dans le cadre de la conclusion et la gestion de votre contrat ;
- d'un **droit d'opposition**, qui vous permet de ne plus faire l'objet de prospection commerciale de la part de votre assureur ou de ses partenaires, ou, pour des raisons tenant à votre situation particulière, de faire cesser le traitement de vos données à des fins de recherche et développement, de lutte contre la fraude et de prévention ;

- d'un **droit de rectification**, qui vous permet de faire rectifier une information vous concernant lorsque celle-ci est obsolète ou erronée. Il vous permet également de faire compléter des informations incomplètes vous concernant ;

- d'un **droit d'effacement**, qui vous permet d'obtenir l'effacement de vos données personnelles sous réserve des durées légales de conservation. Il peut notamment trouver à s'appliquer dans le cas où vos données ne seraient plus nécessaires au traitement ;

- d'un **droit de limitation**, qui vous permet de limiter le traitement de vos données (ne faisant alors plus l'objet d'un traitement actif) :

- en cas d'usage illicite de vos données ;
- si vous contestez l'exactitude de vos données ;
- s'il vous est nécessaire de disposer des données pour constater, exercer ou défendre vos droits ;

- d'un **droit d'obtenir une intervention humaine** : votre assureur peut avoir recours à une prise de décision automatisée en vue de la souscription ou de la gestion de votre contrat pour l'évaluation du risque. Dans ce cas, vous pouvez, demander quels ont été les critères déterminants de la décision auprès de votre délégué à la protection des données

Vous pouvez exercer vos droits par courrier à l'adresse postale à Fidélia assistance - Direction Juridique - Protection des données - 27 quai Carnot - 92210 Saint-Cloud ou par email à l'adresse protectiondesdonnees@fidelia-assistance.fr.

À l'appui de votre demande d'exercice des droits, il vous sera demandé de justifier de votre identité.

Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur le registre d'opposition au démarchage téléphonique sur www.bloctel.gouv.fr. Dans ce cas, vous ne serez pas démarché par téléphone sauf si vous nous avez communiqué votre numéro de téléphone afin d'être recontacté ou sauf si vous êtes titulaire auprès de nous d'un contrat en vigueur.

Vous pouvez définir des directives générales auprès d'un tiers de confiance ou particulières auprès du responsable de traitement concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données personnelles après votre décès. Ces directives sont modifiables ou révocables à tout moment.

En cas de désaccord sur la collecte ou l'usage de vos données personnelles, vous avez la possibilité de saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

1.6.6 Comment contacter le délégué à la protection des données ?

Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données par mail à : delegualaprotectiondesdonnees@covea.fr, ou par courrier à délégué à la protection des données - 86-90 rue Saint-Lazare - 75009 Paris.

1.7 Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (APCR) - 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 09.

1.8 Territorialité

Les garanties d'assistance s'exercent en France métropolitaine et dans les DOM. Seules les garanties en déplacement s'appliquent dans le monde entier.

Les garanties de transport et de prise en charge des trajets sont limitées à la France et à l'intérieur des DOM. Aucun trajet entre la France et un DOM ou entre deux DOM ne sera pris en charge.

1.9 Conditions d'intervention

Les garanties de ce contrat peuvent être mises en place à la suite des événements suivants :

- hospitalisation* imprévue de plus de 24 heures ;
- hospitalisation* de plus de 48 heures ;
- hospitalisation* imprévue d'un enfant assuré ;
- immobilisation* au domicile* supérieure à cinq jours de l'assuré* ou de son conjoint ;
- immobilisation* au domicile* supérieure à 48 heures d'un enfant assuré* ;
- radiothérapie ou chimiothérapie de l'assuré* ;

- décès de l'assuré* ou de son conjoint ;
- maternité* ;
- dépendance et aide aux aidants*.

L'assuré* peut également bénéficier d'un accompagnement au quotidien :

- conseils médicaux ;
- accompagnement et soutien psychologiques ;
- accompagnement social ;
- conseils sociaux pour la vie professionnelle.

1.10 La réclamation : comment procéder ?

Pour toute difficulté, votre interlocuteur habituel (chargé d'assistance, gestionnaire, etc.) mettra en œuvre tous les moyens à sa disposition pour vous satisfaire.

En cas de mécontentement, il vous proposera de vous adresser à son responsable qui analysera avec vous l'origine du problème et s'assurera de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Si votre mécontentement persiste, ou si ce premier échange ne vous donne pas satisfaction vous pourrez solliciter le département relation clientèle :

- par courrier à Fidélia assistance - Département relation clientèle - 27 quai Carnot- 92210 Saint-Cloud ;
- par mail à relationclientele@fidelia-assistance.fr.

Nous accuserons réception de votre réclamation dans un délai de dix jours ouvrables à compter de sa réception, sauf si une réponse vous est apportée entre temps.

Nous nous engageons, en tout état de cause, à vous répondre ou à vous tenir informé du déroulement du traitement de votre réclamation dans un délai de deux mois maximum.

En cas de désaccord avec cette analyse, ou de non réponse dans les délais impartis vous aurez alors la possibilité de solliciter l'avis d'un médiateur :

- par courrier simple à la médiation de l'assurance - TSA 50 110 - 75441 Paris cedex 09 ;
- ou via le site médiation de l'assurance (<http://www.mediation-assurance.org>).

Vous pouvez également accéder à la plateforme de règlement en ligne des litiges : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

Vous disposez d'un délai d'un an à compter de votre réclamation écrite auprès du professionnel pour saisir le médiateur.

Dans tous les cas, vous conservez la faculté de saisir le tribunal compétent.

La charte « médiation de l'assurance », précisant les conditions d'intervention du médiateur de l'assurance, est disponible sur ce site.

2. ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

Fidélia assistance intervient lorsque l'assuré* est victime d'un traumatisme psychologique provoqué par une pathologie lourde, un accident* ayant entraîné une atteinte corporelle grave ou le décès d'un proche parent ou d'un enfant.

Fidélia assistance met à la disposition de l'un des assurés* une équipe de psychologues destinée à lui apporter un soutien moral, avec trois entretiens téléphoniques au maximum.

Si l'assuré* le souhaite, Fidélia assistance pourra le mettre en relation avec un psychologue en ville, pour un entretien en face à face. Fidélia assistance prend alors en charge le coût de la première consultation à concurrence de 52 €.

Les autres frais de consultation restent à la charge de l'assuré*.

Outre les exclusions générales, la garantie « Assistance psychologique » n'intervient pas dans les cas suivants :

- pour un suivi psychologique alors que l'assuré est déjà en traitement auprès d'un psychiatre ou d'un psychologue ;
- dans le cas d'une décompensation psychique grave nécessitant une hospitalisation* en milieu spécialisé ;
- pour les consultations et le suivi psychologique en dehors de la France* ;

- pour un événement antérieur à six mois à la demande d'assistance.

3. ASSISTANCE EN CAS D'HOSPITALISATION

3.1 Assistance en cas d'hospitalisation imprévue de plus de 24 heures de l'assuré

3.1.1 Garde des enfants de moins de 16 ans

Si l'assuré* est hospitalisé et qu'il ne peut s'occuper de ses enfants âgés de moins de 16 ans, Fidélia assistance organise et prend en charge :

- soit le transfert aller/retour d'un proche parent résidant en France pour garder les enfants au domicile* de l'assuré* ;
- soit le transfert aller/retour des enfants chez un proche parent résidant en France ;
- soit la garde des enfants par une aide maternelle à concurrence de 30 heures maximum réparties sur une période de 30 jours ouvrés consécutifs à compter du début de l'hospitalisation*. Cette aide maternelle pourra assurer la garde au domicile* de l'assuré* et également les accompagner à l'école deux fois par jour dans la limite de cinq journées par mois.

Pour les résidents d'outre-mer, le transfert se fait dans le même département de résidence.

3.1.2 Garde des ascendants dépendants

Si personne ne peut assurer la garde des ascendants dépendants vivant habituellement au foyer de l'assuré*, et qu'ils ne peuvent rester temporairement seuls, Fidélia assistance organise et prend en charge :

- soit le transfert aller/retour d'un proche parent résidant en France pour garder les ascendants dépendants au domicile* de l'assuré* ;
- soit le transfert aller/retour des ascendants dépendants chez un proche parent résidant en France ;
- soit leur garde par une personne qualifiée à concurrence de 30 heures maximum réparties sur une période de 30 jours maximum à compter du début de l'hospitalisation*.

Pour les résidents d'outre-mer, le transfert se fait dans le même département de résidence.

3.1.3 Mise à disposition d'un service de téléassistance

Si l'assuré* est âgé de plus de 65 ans, Fidélia assistance prend en charge l'installation et l'abonnement pendant trois mois d'un appareil de téléassistance à la suite d'une hospitalisation*.

Au-delà de cette période, l'assuré* aura la possibilité, s'il le souhaite, de prolonger cette mise à disposition dans le cadre d'un abonnement à tarif préférentiel.

Les prestations liées à la mise en place du centre de réception d'appels sont :

- la gestion de la « fiche de suivi » de l'assuré* ;
- l'écoute 24 heures sur 24 par les équipes d'assistance ;
- la présence 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 d'une équipe spécialisée dans notre centre d'appel ;
- le dialogue, si nécessaire, avec notre équipe médicale ;
- la mise en relation, si nécessaire, avec les structures d'urgence (sans prise en charge).

La demande devra être formulée dans les quinze jours qui suivent le retour au domicile*.

La prestation s'exerce dans la limite d'un prêt par an et par assuré*. L'assuré ne peut bénéficier de cette garantie uniquement dans le cadre d'un contrat individuel.

3.2 Assistance en cas d'hospitalisation de plus de 48 heures de l'assuré

3.2.1 Présence d'un proche

Si aucun des proches de l'assuré* ne réside à moins de 50 km du lieu d'immobilisation*, Fidélia assistance organise et prend en charge la présence à son chevet d'un proche parent résidant en France.

Fidélia assistance met à sa disposition un titre de transport aller et retour.

Fidélia assistance rembourse également les frais d'hôtel (petit déjeuner compris) pendant deux nuits à concurrence de 80 € par nuit. Les frais de restauration, boisson, de téléphone et extras ne sont pas pris en charge.

3.2.2 Aide à domicile

3.2.2.1 Aide-ménagère

Fidélia assistance organise et prend en charge une aide-ménagère en cas d'hospitalisation* de l'assuré* dans les conditions ci-après :

- soit pendant son hospitalisation* pour aider les autres assurés* à faire face, en son absence, aux obligations domestiques qu'ils n'ont pas coutume d'assumer ;
- soit à son retour au domicile*, pour le soulager d'une partie des tâches ménagères qui lui incombent habituellement et que sa convalescence ne lui permet pas d'assumer.

L'aide-ménagère pourra ainsi assurer, les jours ouvrés, tout ou partie de l'entretien courant du foyer, faire les courses de proximité ou encore préparer les repas.

Le nombre d'heures alloué et la durée d'application de cette garantie seront déterminés en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille de l'assuré* par le service de Fidélia assistance

Elle ne pourra dépasser 30 heures maximum réparties sur une période de 30 jours maximum à compter du début de l'hospitalisation* ou dès son retour au domicile*.

3.2.2.2 Auxiliaire de vie

L'auxiliaire de vie sociale intervient auprès des personnes âgées en perte d'autonomie, des personnes handicapées ou des familles. L'auxiliaire de vie sociale « aide à faire » en stimulant, en accompagnant ou « fait à la place » de la personne qui se trouve dans l'incapacité provisoire d'assumer seule les tâches et les actes essentiels de la vie quotidienne. L'auxiliaire de vie sociale intervient dans la limite de quatre heures par événement et par an.

Ses missions sont d'accompagner et d'aider dans :

- les actes essentiels de la vie quotidienne : se lever, s'habiller, s'alimenter, se laver ;
- les tâches de la vie quotidienne :
 - réalisation des courses ;
 - élaboration des repas ;
 - entretien du linge ;
 - entretien du logement ;
- les activités de la vie sociale et relationnelle : sorties, loisirs, démarches administratives.

3.2.2.3 Livraisons de courses

Si l'assuré* et son entourage ne sont pas en mesure de faire les courses, Fidélia assistance organise et prend en charge :

- soit le déplacement aller/retour d'un proche pour faire les courses selon une liste établie par l'assuré au centre commercial le plus proche du domicile* (deux déplacements maximum répartis sur un mois) ;
- soit les frais de livraison d'une commande à domicile* (deux livraisons maximum réparties sur une période d'un mois).

Le coût des courses reste à la charge de l'assuré.

3.2.3 Garde et transfert des animaux de compagnie

Fidélia assistance organise et prend en charge le transport* d'un proche* dans un rayon de 50 km afin de venir au domicile* de l'assuré* pour s'occuper des animaux de compagnie*.

Si l'entourage de l'assuré n'est pas en mesure de s'occuper des animaux de compagnie*, Fidélia assistance organise et prend en charge le transport et l'hébergement des animaux de compagnie dans un établissement spécialisé.

La prise en charge ne pourra excéder une période de dix jours par événement, avec un plafond maximum de 150 €.

3.3 Assistance en cas d'hospitalisation* au domicile d'un enfant assuré de moins de 16 ans

3.3.1 Présence d'un proche

Si aucun des proches de l'assuré* ne réside à moins de 50 km du lieu d'immobilisation*, Fidélia assistance organise et prend en charge la présence d'un proche parent, à son chevet, résidant en France*.

Fidélia assistance met à sa disposition un titre de transport aller et retour.

Pour les résidents d'outre-mer, le transport se fait dans le même département de résidence.

Fidélia assistance rembourse également les frais d'hôtel (petit déjeuner compris) pendant deux nuits à concurrence de 80 € par nuit.

Les frais de restauration, boisson, de téléphone et extras ne sont pas pris en charge.

3.3.2 Prise en charge des autres enfants

En cas d'immobilisation* d'un enfant assuré* de moins de 16 ans, dont l'état nécessite la présence d'une personne à son chevet, et que, ni l'assuré*, ni son conjoint ou concubin ne sont en mesure de s'occuper des autres enfants vivant au domicile*, Fidélia assistance organise et prend en charge :

- soit le transfert aller/retour d'un proche parent résidant en France désigné par l'assuré* pour s'occuper des autres enfants ;
- soit le transfert aller/retour en France des autres enfants de moins de 16 ans chez un proche parent résidant en France.

Pour les résidents d'outre-mer, le transfert se fait dans le même département de résidence.

Dans l'hypothèse où aucune de ces solutions ne saurait convenir, Fidélia assistance organise et prend en charge la garde des autres enfants, au domicile* de l'assuré*, par un intervenant qualifié, dans la limite de 30 heures maximum réparties sur une période de 30 jours ouvrés consécutifs, à compter du début de l'hospitalisation*. Cet intervenant pourra également accompagner les enfants assurés* à l'école deux fois par jour dans la limite de cinq journées par mois.

Cette garantie ne s'applique qu'une fois les droits à congés épuisés des parents salariés.

3.4 Assistance à la suite d'une hospitalisation de plus de 48 heures donnant lieu à une immobilisation* de plus de dix jours de l'assuré

3.4.1 Rendez-vous chez l'opticien

Fidélia assistance organise et prend en charge le transport de l'assuré* vers son opticien dans un rayon maximum de 25 km autour de son domicile. Le coût lié à l'achat d'une monture, verres ou accessoires reste à la charge de l'assuré*. Le transport s'organise pendant les horaires d'ouvertures de l'opticien dans un délai de 15 jours après son hospitalisation.

3.4.2 Aide au jardinage

Fidélia assistance organise et prend en charge à concurrence de 100 € par événement un service d'entretien d'espace vert ou petit jardinage. Par aide au jardinage, on entend les travaux d'entretien courant des jardins et potagers de particuliers. Ils comprennent aussi la cueillette des fruits et légumes à des fins de consommation personnelle, la taille des haies et le débroussaillage, à l'exclusion de tous les autres travaux agricoles ou forestiers.

L'enlèvement des déchets de petit jardinage est inclus dans cette activité.

PRESTATIONS	PLAFONDS
Garde des enfants de moins de 16 ans	Organisation et prise en charge : <ul style="list-style-type: none"> • soit un titre de transport* pour le déplacement d'un proche* ; • soit un titre de transport* pour le déplacement des enfants chez un proche* ; • soit la garde à domicile* des enfants dans la limite de 30 heures réparties sur 30 jours à compter de hospitalisation.

Garde des ascendants dépendants	<p>Organisation et prise en charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> • soit un titre de transport* pour le déplacement d'un proche* ; • soit un titre de transport* pour le déplacement des enfants chez un proche* ; • soit la garde à domicile* des enfants ou des petits-enfants dans la limite de 30 heures réparties sur 30 jours à compter de l'hospitalisation.
Téléassistance	Prise en charge de l'installation d'un appareil de téléassistance et de son abonnement pendant trois mois à la suite d'une hospitalisation d'un assuré de plus de 65 ans.
Présence d'un proche	<p>Organisation et prise en charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'un titre de transport aller et retour ; • des frais d'hôtel (petit déjeuner compris) pendant deux nuits à concurrence de 80 € par nuit. <p>Les frais de restauration et extras ne sont pas pris en charge.</p>
Aide à domicile	<ul style="list-style-type: none"> • Aide-ménagère à concurrence de 30 heures maximum réparties sur 30 jours à compter de l'hospitalisation* ou dès son retour au domicile*. • Intervention d'une auxiliaire de vie dans la limite de quatre heures par événement et par an. • Livraisons de courses : <ul style="list-style-type: none"> - soit le déplacement aller/retour d'un proche au centre commercial le plus proche du domicile* (deux déplacements maximum répartis sur un mois) ; - soit les frais de livraison d'une commande à domicile* (deux livraisons maximum réparties sur une période d'un mois).
Garde et transfert des animaux de compagnie	<p>Organisation et prise en charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> • soit d'un titre de transport* pour un proche* dans un rayon de 50 km ; • soit le transport et l'hébergement des animaux de compagnie* dans un établissement spécialisé pour une période de dix jours dans la limite de 150 € maximum.
Prise en charge des autres enfants	<p>En cas nécessité d'être au chevet d'un de ses enfants, organisation et prise en charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> • soit le transfert aller/retour d'un proche parent résidant en France désigné par l'assuré* pour s'occuper des autres enfants ; • soit le transfert aller/retour en France des autres enfants chez un proche parent résidant en France.

Visite chez l'opticien	Organisation et prise en charge du transport de l'assuré vers son opticien dans un rayon maximum de 25 km. Le coût lié à l'achat d'une monture, verres ou accessoires reste à la charge de l'assuré.
Aide au jardinage	Organisation et prise en charge d'un service d'entretien d'espace vert à concurrence de 100 € maximum.

4. ASSISTANCE EN CAS D'IMMOBILISATION

4.1 Assistance en cas d'immobilisation au domicile supérieure à cinq jours de l'assuré

4.1.1 Garde des enfants ou des petits enfants de moins de 16 ans

Si l'assuré* est immobilisé au domicile* et qu'il ne peut s'occuper de ses enfants âgés de moins de 16 ans, Fidélia assistance organise et prend en charge :

- soit le transfert aller/retour d'un proche* parent résidant en France pour garder les enfants au domicile* de l'assuré* ;
- soit le transfert aller/retour des enfants chez un proche parent résidant en France ;
- soit la garde des enfants par une aide maternelle à concurrence de 30 heures maximum sur une période de 30 jours ouvrés consécutifs à compter du début de l'immobilisation*. Cette aide maternelle pourra assurer la garde au domicile* de l'assuré* et également les accompagner à l'école deux fois par jour dans la limite de cinq journées par mois.

Pour les résidents d'outre-mer, le transfert se fait dans le même département de résidence.

4.1.2 Garde des ascendants dépendants

Si personne ne peut assurer la garde des ascendants dépendants vivant habituellement au foyer de l'assuré*, et qu'ils ne peuvent rester temporairement seuls, Fidélia assistance organise et prend en charge :

- soit le transfert aller/retour d'un proche parent résidant en France pour garder les ascendants dépendants au domicile* de l'assuré* ;
- soit le transfert aller/retour des ascendants dépendants chez un proche parent résidant en France ;
- soit leur garde par une personne qualifiée à concurrence de 30 heures maximum réparties sur 30 jours maximum à compter du début de l'immobilisation*.

Pour les résidents d'outre-mer, le transfert se fait dans le même département de résidence.

4.1.3 Présence d'un proche

Si aucun des proches de l'assuré* ne réside à moins de 50 km du lieu d'immobilisation*, Fidélia assistance organise et prend en charge la présence à son chevet d'un proche parent résidant en France.

Fidélia assistance à sa disposition un titre de transport aller et retour.

Pour les résidents d'outre-mer, le transport se fait dans le même département de résidence.

Fidélia assistance rembourse également les frais d'hôtel (petit déjeuner compris) pendant deux nuits à concurrence de 80 € par nuit.

Les frais de restauration, boisson, de téléphone et extras ne sont pas pris en charge.

4.1.4 Aide à domicile

4.1.4.1 Aide-ménagère

Si l'assuré* ou le conjoint est immobilisé au domicile*, il pourra bénéficier des services d'une aide-ménagère. L'aide-ménagère pourra ainsi assurer, les jours ouvrés, tout ou partie de l'entretien courant du foyer, faire les courses de proximité ou encore

préparer les repas.

Le nombre d'heures alloué et la durée d'application de cette garantie seront déterminés en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille de l'assuré* par le service de Fidélia assistance.

Elle ne pourra dépasser 30 heures maximum réparties sur une période de 30 jours maximum à compter du début de l'immobilisation*.

4.1.4.2 Auxiliaire de vie

L'auxiliaire de vie sociale intervient auprès des personnes âgées en perte d'autonomie, des personnes handicapées ou des familles. L'auxiliaire de vie sociale « aide à faire » en stimulant, en accompagnant ou « fait à la place » de la personne qui se trouve dans l'incapacité provisoire ou durable d'assumer seule les tâches et les actes essentiels de la vie quotidienne. L'auxiliaire de vie sociale intervient dans la limite de quatre heures par événement et par an.

Ses missions sont d'accompagner et d'aider dans :

- les actes essentiels de la vie quotidienne : se lever, s'habiller, s'alimenter, se laver ;
- les tâches de la vie quotidienne :
 - réalisation des courses ;
 - élaboration des repas ;
 - entretien du linge ;
 - entretien du logement ;
- les activités de la vie sociale et relationnelle : sorties, loisirs, démarches administratives.

4.1.4.3 Livraisons de courses

Si l'assuré* ou son entourage ne sont pas en mesure de faire les courses, Fidélia assistance prend en charge :

- soit le déplacement aller/retour d'un proche pour faire les courses selon une liste établie par l'assuré au centre commercial le plus proche du domicile* (deux déplacements maximum répartis sur un mois) ;
- soit les frais de livraison d'une commande à domicile* (deux livraisons maximum réparties sur une période d'un mois).

Le coût des courses reste à la charge de l'assuré.

4.1.5 Garde et transfert des animaux de compagnie

Fidélia assistance organise et prend en charge le transport* d'un proche* dans un rayon de 50 km afin de venir au domicile* de l'assuré* pour s'occuper des animaux de compagnie*.

Si l'entourage de l'assuré* n'est pas en mesure de s'occuper des animaux de compagnie*, Fidélia assistance organise et prend en charge le transport et l'hébergement des animaux de compagnie* dans un établissement spécialisé.

La prise en charge ne pourra excéder une période de 30 jours, avec un plafond maximum de 150 € à compter du début de l'immobilisation*.

4.1.6 Livraison de médicaments

Sur appel de l'assuré*, Fidélia assistance organise et prend en charge l'acheminement de médicaments au domicile* de l'assuré*, y compris la nuit, les samedis, les dimanches et jours fériés, si celui-ci est dans l'incapacité physique de se déplacer, conséquence directe de l'affection en cause, le tout médicalement constaté et attesté, et s'il s'agit de médicaments indispensables au traitement immédiat de l'assuré* selon la prescription médicale.

Cette garantie s'applique si l'assuré* ne peut faire intervenir aucun membre de son entourage. Fidélia assistance n'est pas tenue à l'exécution de ces obligations dans le cas où dans un rayon maximum de 50 km autour du domicile* de l'assuré*, le ou les médicaments concernés ne seraient pas disponibles.

Le coût du ou des médicaments et le surcoût dû au jour et à l'heure de l'intervention sont pris en charge financièrement par l'assuré*.

4.2 Assistance en cas d'immobilisation au domicile d'un enfant assuré

4.2.1 Garde des enfants de moins de 16 ans

En cas d'immobilisation* de l'enfant au domicile* de plus de

48 heures.

Si le médecin traitant estime que l'état de santé de l'enfant immobilisé au domicile* nécessite la présence d'une personne à son chevet, et que, ni l'assuré*, ni son conjoint ne sont en mesure de s'occuper de l'enfant, Fidélia assistance organise et prend en charge :

- soit le transfert aller/retour d'un proche parent résidant en France pour garder les enfants au domicile* de l'assuré* ;
- soit la garde des enfants par une aide maternelle à concurrence de 30 heures maximum sur une période de 30 jours ouvrés consécutifs, à compter du début de l'immobilisation*. Cette aide maternelle pourra assurer la garde au domicile* de l'enfant* et également accompagner les autres enfants à l'école deux fois par jour dans la limite de cinq journées par mois.

Pour les résidents d'outre-mer, le transport se fait dans le même département de résidence.

Cette garantie ne s'applique qu'une fois les droits à congés épuisés des parents salariés.

4.2.2 École à domicile*

Fidélia assistance organise et prend en charge une aide pédagogique de l'enfant, dans la limite de l'année scolaire en cours, du cours préparatoire jusqu'au baccalauréat, en cas d'accident* ou de maladie soudaine* entraînant une immobilisation* à domicile* supérieure à deux semaines consécutives de cours.

Cette aide est fournie dans les matières principales à partir du 15^e jour d'immobilisation* à domicile* sans qu'il y ait reprise des cours à concurrence de dix heures maximum par semaine fractionnables à raison de deux heures par jour, selon le calendrier scolaire et dans la limite des disponibilités locales, pendant une période d'une durée maximum de douze semaines consécutives en dehors des vacances scolaires. Le service cesse le dernier jour de l'année scolaire.

Il est demandé un certificat médical indiquant la nature de l'accident* ou de la maladie soudaine*, le fait que l'enfant ne peut pas se rendre dans son établissement scolaire et la durée présumée de l'immobilisation*.

La demande est subordonnée à l'existence d'un ou plusieurs répétiteurs dans un rayon de 25 km maximum du domicile* de l'assuré*.

4.3 Tableau des prestations et des plafonds

PRESTATIONS	PLAFONDS
Garde des enfants de moins de 16 ans	Organisation et prise en charge : <ul style="list-style-type: none">• soit un titre de transport* pour le déplacement d'un proche* ;• soit un titre de transport* pour le déplacement des enfants chez un proche* ;• soit la garde à domicile* des enfants dans la limite de 30 heures réparties sur 30 jours à compter de l'hospitalisation.
Garde des ascendants dépendants	Organisation et prise en charge : <ul style="list-style-type: none">• soit un titre de transport* pour le déplacement d'un proche* ;• soit un titre de transport* pour le déplacement des enfants ou des petits-enfants chez un proche* ;• soit la garde à domicile* des enfants ou des petits-enfants dans la limite de 30 heures réparties sur 30 jours à compter de l'hospitalisation.

Présence d'un proche	<p>Organisation et prise en charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'un titre de transport aller et retour ; • des frais d'hôtel (petit déjeuner compris) pendant deux nuits à concurrence de 80 € par nuit. <p>Les frais de restauration, boisson, de téléphone et extras ne sont pas pris en charge.</p>
Aide à domicile	<ul style="list-style-type: none"> • Aide-ménagère à concurrence de 30 heures maximum réparties sur 30 jours à compter de l'hospitalisation* ou dès son retour au domicile*. • Intervention d'une auxiliaire de vie dans la limite de quatre heures par événement et par an. • Organisation et prise en charge : <ul style="list-style-type: none"> - soit le déplacement aller/retour d'un proche au centre commercial le plus proche du domicile* (deux déplacements maximum répartis sur un mois) ; - soit les frais de livraison d'une commande à domicile* (deux livraisons maximum réparties sur une période d'un mois).
Garde et transfert des animaux de compagnie	<p>Organisation et prise en charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> • soit d'un titre de transport* pour un proche* dans un rayon de 50 km ; • Soit le transport et l'hébergement des animaux de compagnie* dans un établissement spécialisé pour une période de 10 jours dans la limite de 150 € maximum.
Livraison de médicaments	<p>Organisation et prise en charge de l'acheminement de médicaments selon la prescription médicale dans un rayon de 50 km maximum.</p> <p>Le coût du ou des médicaments et le surcoût dû au jour et à l'heure de l'intervention sont pris en charge financièrement par l'assuré*.</p>
École à domicile	<p>À partir du 15^e jour d'immobilisation* à domicile* ou à l'hôpital sans qu'il y ait reprise des cours à concurrence de dix heures maximum par semaine fractionnables à raison de deux heures par jour, pendant une période d'une durée maximum de douze semaines consécutives.</p>

5. ASSISTANCE EN CAS DE RADIOTHÉRAPIE OU CHIMIOTHÉRAPIE DE L'ASSURÉ EN MILIEU HOSPITALIER

5.1 Aide-ménagère

Fidélia assistance recherche et prend en charge les services d'une aide-ménagère à concurrence de 30 heures au maximum réparties sur une période de 30 jours par fraction de deux heures

consécutives.

L'aide à domicile* aura en charge l'accomplissement des tâches ménagères.

Cette prestation est accordée une fois par traitement de la maladie.

Le nombre d'heures alloué et la durée d'application de cette garantie seront déterminés en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille de l'assuré* par le service de Fidélia assistance.

5.2 Auxiliaire de vie

L'auxiliaire de vie sociale intervient auprès des personnes âgées en perte d'autonomie, des personnes handicapées ou des familles. L'auxiliaire de vie sociale « aide à faire » en stimulant, en accompagnant ou « fait à la place » de la personne qui se trouve dans l'incapacité provisoire ou durable d'assumer seule les tâches et les actes essentiels de la vie quotidienne. L'auxiliaire de vie sociale intervient dans la limite de quatre heures par événement et par an.

Ses missions sont d'accompagner et aider dans :

- les actes essentiels de la vie quotidienne : se lever, s'habiller, s'alimenter, se laver ;
- les tâches de la vie quotidienne :
 - réalisation des courses ;
 - élaboration des repas ;
 - entretien du linge ;
 - entretien du logement ;
- les activités de la vie sociale et relationnelle : sorties, loisirs, démarches administratives.

5.3 Livraisons de courses

Si ni l'assuré*, ni son entourage ne sont en mesure de faire les courses, Fidélia assistance prend en charge :

- soit le déplacement aller/retour d'un proche pour faire les courses selon une liste établie par l'assuré au centre commercial le plus proche du domicile* (deux déplacements maximum répartis sur un mois) ;
- soit les frais de livraison d'une commande à domicile* (deux livraisons maximum réparties sur une période d'un mois).

Le coût des courses reste à la charge de l'assuré.

5.4 Tableau des prestations et des plafonds

PRESTATIONS	PLAFONDS
Aide à domicile	<ul style="list-style-type: none"> • Aide-ménagère à concurrence de 30 heures maximum réparties sur 30 jours à compter de l'hospitalisation* ou dès son retour au domicile*. • Intervention d'une auxiliaire de vie dans la limite de 4 heures par événement et par an. • Livraisons de courses : <ul style="list-style-type: none"> - soit le déplacement aller/retour d'un proche au centre commercial le plus proche du domicile* (deux déplacements maximum répartis sur un mois) ; - soit les frais de livraison d'une commande à domicile* (deux livraisons maximum réparties sur une période d'un mois).

6. ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS DE L'ASSURÉ

6.1 Rapatriement de corps

En cas de décès d'un assuré* survenu au cours d'un voyage ou d'un déplacement privé ou professionnel à plus de 30 km de son domicile*, Fidélia assistance organise et prend en charge le

rapatriement du corps depuis le lieu de décès :

- les frais de transport, d'embaumement et les frais administratifs correspondants ;
- les frais de cercueil à concurrence de 700 €.

Les frais de cérémonie, d'accessoires, d'inhumation ou de crémation sont à la charge des familles.

Le rapatriement à la suite d'un décès survenu lors d'un voyage de plus de 90 jours est exclu.

6.2 Présence d'un proche

À la suite du décès de l'assuré*, Fidélia assistance organise et prend en charge un titre de transport aller/retour d'un proche résidant en France, si ce dernier réside à plus de 100 km du lieu du domicile* de l'assuré*, ou d'une personne désignée chargée d'organiser les obsèques ou de la personne désignée par l'organisme tutélaire.

Fidélia assistance rembourse également les frais d'hôtel à concurrence de 80 € par nuit, avec un maximum de trois nuits.

Les frais de nourriture ne sont pas pris en charge.

Pour les résidents d'outre-mer, le transfert se fait dans le même département de résidence.

6.3 Garde des enfants de moins de 16 ans

En cas de décès de l'assuré*, si personne ne peut s'occuper des enfants de moins de 16 ans, Fidélia assistance organise et prend en charge :

- soit le transfert aller/retour d'un proche parent résidant en France pour garder les enfants au domicile* de l'assuré* ;
- soit le transfert aller/retour des enfants chez un proche parent résidant en France ;
- soit la garde des enfants par une aide maternelle à concurrence de 30 heures maximum sur une période de 30 jours ouvrés consécutifs à compter de la date de l'événement. Cette aide maternelle pourra assurer la garde au domicile* de l'assuré* et également les accompagner à l'école deux fois par jour dans la limite de cinq journées par mois.

Pour les résidents d'outre-mer, le transfert se fait dans le même département de résidence.

6.4 Garde des ascendants dépendants

En cas de décès de l'assuré*, si personne ne peut assurer la garde des ascendants dépendants vivant habituellement au foyer de l'assuré*, et qu'ils ne peuvent rester temporairement seuls, Fidélia assistance organise et prend en charge :

- soit le transfert aller/retour d'un proche parent résidant en France pour garder les ascendants dépendants au domicile* de l'assuré* ;
- soit le transfert aller/retour des ascendants dépendants chez un proche parent résidant en France ;
- soit leur garde par un intervenant qualifié à concurrence de 30 heures réparties sur 30 jours maximum à compter de la date de l'événement.

Pour les résidents d'outre-mer, le transfert se fait dans le même département de résidence.

6.5 Aide à domicile

6.5.1 Aide-ménagère

En cas de décès de l'assuré*, Fidélia assistance peut rechercher et prendre en charge les services d'une aide-ménagère.

L'aide-ménagère pourra ainsi assurer, les jours ouvrés, tout ou partie de l'entretien courant du foyer, faire les courses de proximité ou encore préparer les repas.

Le nombre d'heures alloué et la durée d'application de cette garantie seront déterminés en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille de l'assuré* par le service de Fidélia assistance.

La garantie ne pourra dépasser 30 heures maximum réparties dans les 30 jours à compter de la date du décès.

6.5.2 Livraisons de courses

Si ni l'assuré*, ni son entourage ne sont en mesure de faire les courses, Fidélia assistance prend en charge :

- soit le déplacement aller/retour d'un proche pour faire les

courses selon une liste établie par l'assuré au centre commercial le plus proche du domicile* (deux déplacements maximum répartis sur un mois) ;

- soit les frais de livraison d'une commande à domicile* (deux livraisons maximum réparties sur une période d'un mois).

Le coût des courses reste à la charge de l'assuré.

6.6 Avance des frais d'obsèques

En cas de décès de l'assuré*, Fidélia assistance peut faire l'avance des frais d'obsèques à concurrence de 3 000 €, contre remise d'un chèque ou, à défaut, et après étude au cas par cas, contre reconnaissance de dette.

Fidélia assistance sera remboursée des frais engagés dans un délai de 30 jours, à charge pour elle de récupérer le montant de l'avance auprès des ayants droit de l'assuré*.

6.7 Garde et transfert des animaux de compagnie

Fidélia assistance organise et prend en charge le transport* d'un proche* dans un rayon de 50 km afin de venir au domicile* de l'assuré* pour s'occuper des animaux de compagnie*.

Si l'entourage de l'assuré* n'est pas en mesure de s'occuper des animaux de compagnie*, Fidélia assistance organise et prend en charge le transport et l'hébergement des animaux de compagnie* dans un établissement spécialisé.

La prise en charge ne pourra excéder une période de dix jours suite à l'événement, avec un plafond maximum de 150 €. La demande devra être formulée dans un délai de cinq jours après le décès de l'assuré*.

6.8 Tableau des prestations et des plafonds

PRESTATIONS	PLAFONDS
Rapatriement de corps	Organisation et prise en charge : <ul style="list-style-type: none">• les frais de transport, d'embaumement et les frais administratifs ;• les frais de cercueil à concurrence de 700 €.
Déplacement d'un proche	Organisation et prise en charge : <ul style="list-style-type: none">• d'un titre de transport aller et retour ;• des frais d'hôtel (petit déjeuner compris) pendant trois nuits à concurrence de 80 € par nuit. Les frais de restauration et extras ne sont pas pris en charge.
Garde des enfants de moins de 16 ans	Organisation et prise en charge : <ul style="list-style-type: none">• soit un titre de transport* pour le déplacement d'un proche* ;• soit un titre de transport* pour le déplacement des enfants chez un proche* ;• soit la garde à domicile* des enfants dans la limite de 30 heures réparties sur 30 jours à compter de l'hospitalisation.
Garde des ascendants dépendants	Organisation et prise en charge : <ul style="list-style-type: none">• soit un titre de transport* pour le déplacement d'un proche* ;• soit un titre de transport* pour le déplacement des ascendants chez un proche* ;• soit la garde à domicile* des enfants ou des petits-enfants dans la limite de 30 heures réparties sur 30 jours à compter de l'hospitalisation.

Aide à domicile	<ul style="list-style-type: none"> • Aide-ménagère à concurrence de 30 heures maximum réparties sur 30 jours à compter du décès. • Livraisons de courses : <ul style="list-style-type: none"> - soit le déplacement aller/retour d'un proche au centre commercial le plus proche du domicile* (deux déplacements maximum répartis sur un mois) ; - soit les frais de livraison d'une commande à domicile* (deux livraisons maximum réparties sur une période d'un mois).
Avance des frais d'obsèques	<p>Fidélia assistance fait l'avance des frais d'obsèques à concurrence de 3 000 € maximum.</p> <p>Fidélia assistance sera remboursée des frais dans un délai de 30 jours.</p>
Garde et transfert des animaux de compagnie	<p>Organisation et prise en charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> • soit d'un titre de transport* pour un proche* dans un rayon de 50 km ; • soit le transport et l'hébergement des animaux de compagnie* dans un établissement spécialisé la limite de 150 € maximum.

7. ASSISTANCE EN CAS DE MATERNITÉ

7.1 Mise à la disposition d'une technicienne d'intervention sociale et familiale (TISF)

En cas de première maternité, Fidélia assistance organise et prend en charge la visite d'une technicienne d'intervention sociale et familiale au domicile* de la jeune maman à concurrence de trois heures au cours des cinq jours ouvrés suivant la sortie de la maternité, pour l'aider à s'organiser et lui rappeler les principes essentiels relatifs aux soins et à la santé de son bébé.

7.2 Aide à domicile

En cas de naissances multiples ou en cas de séjour en maternité de plus de cinq jours, Fidélia assistance organise et prend en charge une aide à domicile* selon les conditions ci-après :

- soit pendant l'hospitalisation* ;
- soit à son retour au domicile*.

L'aide-ménagère peut ainsi assurer, les jours ouvrés, tout ou partie de l'entretien courant du foyer, faire les courses de proximité ou encore préparer les repas.

Le nombre d'heures alloué et la durée d'application de cette garantie sont déterminés en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille de l'assurée* par le service de Fidélia assistance. Elle ne peut dépasser 30 heures maximum sur une période d'un mois à compter de la naissance ou de son retour au domicile*.

7.3 Garde des enfants de moins de 16 ans

Si l'assurée* est hospitalisée plus de cinq jours et que le conjoint ne peut s'occuper de ses enfants âgés de moins de 16 ans, Fidélia assistance organise et prend en charge :

- soit le transfert aller/retour d'un proche parent résidant en France pour garder les enfants au domicile* de l'assuré* ;
- soit le transfert aller/retour des enfants chez un proche parent résidant en France ;
- soit la garde des enfants par une aide maternelle à concurrence de 8 heures maximum réparties sur une période de cinq jours ouvrés consécutifs à compter du début de l'hospitalisation*.

Pour les résidents d'outre-mer, le transport se fait dans le même département de résidence.

7.4 Assistance baby blues

Fidélia assistance intervient lorsque l'assurée* traverse un épisode de baby blues, qui peut se transformer en dépression post-partum. Fidélia assistance met à sa disposition une équipe de psychologues pour une première consultation téléphonique, qui peut intervenir 24h24, 7 jours/7.

À la suite de cette première consultation et selon le diagnostic établi, l'assurée* peut bénéficier d'une prise en charge pour trois nouvelles consultations au maximum effectuées :

- soit par téléphone auprès du même psychologue clinicien ;
- soit au cabinet d'un des psychologues cliniciens agréés par Fidélia assistance proche du domicile* ou, sur demande, auprès d'un psychologue de son choix.

Dans le cas d'un suivi chez un psychologue du choix de l'assurée*, Fidélia assistance rembourse sur justificatif, trois consultations maximum dans la limite de 52 € par consultation.

Dans tous les cas, les frais de transport pour se rendre chez le psychologue restent à la charge de l'assuré*.

Outre les exclusions générales, la garantie baby blues n'intervient pas :

- pour tout suivi psychologique alors que l'assuré* est déjà en traitement auprès d'un psychiatre ou d'un psychologue ;
- dans le cadre d'une décompensation psychique grave nécessitant une hospitalisation* en milieu spécialisé ;
- pour les consultations et le suivi psychologique en dehors de la France métropolitaine ;
- pour un évènement antérieur à six mois à la demande d'assistance.

7.5 Tableau des prestations et des plafonds

PRESTATIONS	PLAFONDS TTC
Mise à disposition d'une technicienne d'intervention sociale et familiale	À concurrence de trois heures au cours des cinq jours ouvrés suivant la sortie de la maternité
Aide à domicile	30 heures maximum sur une période d'un mois à compter de la naissance ou de son retour au domicile*.
Garde des enfants de moins de 16 ans	<p>Organisation et prise en charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> • soit un titre de transport* pour le déplacement d'un proche* • soit un titre de transport* pour le déplacement des enfants chez un proche*. • soit la garde à domicile* des enfants dans la limite de 30 heures réparties sur 30 jours à compter de l'hospitalisation
Assistance « baby Blues »	Prise en charge de trois consultations maximum dans la limite de 52€ par consultation si psychologue de votre choix

8. ASSISTANCE EN CAS DE PERTE D'AUTONOMIE DE L'ASSURÉ

8.1 Services d'aide au déménagement

Fidélia assistance organise et prend en charge en cas de perte d'autonomie :

- soit la location d'un véhicule de type utilitaire se conduisant avec le permis B, selon les disponibilités locales et les conditions générales de la société de location
- soit d'un service de déménagement effectué par un professionnel afin de permettre à l'assuré* d'effectuer son déménagement.

Cette prise en charge est limitée à 150 euros par évènement.

Les frais de carburant ou de péage restent à la charge de l'assuré.

8.2 Adaptation du domicile

Afin de favoriser le maintien à domicile* de l'assuré* et préserver sa qualité de vie, l'assuré* peut être mis en relation avec un ergothérapeute qui sera à sa disposition dans les domaines suivants :

- conseils sur l'adaptation du logement ;
- gestes à pratiquer auprès de l'assuré* ;
- aide et conseils sur l'interprétation du devis ;
- conseils sur l'aide technique et les types de travaux proposés ;
- renseignements sur les fournisseurs de matériel spécialisé, aménageurs de véhicules, associations, etc.

Fidélia assistance organise et prend en charge la visite de l'ergothérapeute à concurrence de 500 € TTC par événement.

En aucun cas, Fidélia assistance ne peut agir comme maître d'œuvre dans les travaux qui pourraient être effectués.

Les coûts engagés, hors recherche et organisation, sont à la charge de l'assuré*.

8.3 Aide à la reconversion professionnelle de l'assuré

Du lundi au vendredi de 9 h à 19 h sauf les jours fériés, le pôle social aide l'assuré* dans ses démarches administratives (constitution de dossier, inscription, etc.), liées à son reclassement professionnel et recherche un stage de reconversion professionnelle auprès d'un organisme spécialisé.

Fidélia assistance participe à une prise en charge des frais de stage et des frais annexes (transport, hébergement), sur justificatifs originaux, à hauteur de 500 €, que le stage ait été ou non organisé par ses soins.

8.4 Tableau des prestations et des plafonds

PRESTATIONS	PLAFONDS
Services d'aide au déménagement	Prise en charge jusqu'à 150 € : <ul style="list-style-type: none">• soit sur la location d'un véhicule de type utilitaire se conduisant avec le permis B ;• soit sur un service de déménagement effectué par un professionnel. Les frais de carburant ou de péage restent à la charge de l'assuré.
Adaptation du domicile	Organisation et prise en charge de la visite d'un ergothérapeute à concurrence de 500 € par événement. Les coûts engagés, hors recherche et organisation, sont à la charge de l'assuré*.
Aide à la reconversion professionnelle de l'assuré	Participation à une prise en charge des frais de stage et des frais annexes (transport, hébergement) à hauteur de 500 € maximum, que le stage ait été ou non organisé par ses soins.

9. AIDE AUX AIDANTS

9.1 Aide à la constitution de dossier

Fidélia assistance communique à l'aidant* toutes les informations sur les droits et les démarches consécutifs à l'entrée en dépendance de l'aidé*, les différentes pistes en termes de soutien et de formation, les associations d'aidants*, les sites spécialisés, etc.

De même, Fidélia assistance, le cas échéant et sur demande, met en contact l'aidant* avec les organismes concernés.

Les coûts engagés (hors recherche et mise en relation) sont à la charge de l'aidant*.

9.2 Solution en cas de répit de l'aidant*

Fidélia assistance peut intervenir auprès de l'aidant*, dans les conditions définies ci-après, afin de le soulager dans ses activités quotidiennes.

Si l'aidé* peut être maintenu au domicile*

Recherche et mise en relation avec des prestataires agréés « services à la personne »

Fidélia assistance met à disposition un service de renseignements destiné à rechercher et mettre en relation l'aidant* avec des prestataires agréés concernant les activités de « services à la personne » à son domicile*.

Les « services à la personne » sont relatifs à l'assistance aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle et aux tâches ménagères et familiales.

Les activités proposées sont les suivantes :

- entretien de la maison et travaux ménagers ;
- préparation de repas à domicile*, y compris le temps passé à faire les courses ;
- livraison de repas ;
- assistance aux personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile*, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux ;
- assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété ;
- garde-malade, à l'exclusion des soins ;
- aide à la mobilité et transport de personnes ayant des difficultés de déplacement ;
- accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile* (promenades, transports, actes de la vie courante) ;
- livraison de courses à domicile* ;
- soins et promenades d'animaux de compagnie*, pour les personnes dépendantes ;
- soins d'esthétique et de coiffure à domicile* pour les personnes dépendantes ;
- téléassistance.

Fidélia assistance ne peut pas être tenu pour responsable de la qualité des travaux effectués par le prestataire contacté par l'aidant*.

Cette mise en relation ne donne lieu à la perception d'aucun frais et l'aidant* a le droit à la commande d'un nombre illimité de prestations.

Cependant le coût de la prestation commandée est à la charge de l'aidant*.

Informations sur les Cesu

Fidélia assistance met à la disposition de l'aidant*, du lundi au vendredi, de 9h à 19h (sauf les jours fériés), un service de renseignements dans les domaines suivants :

- utilisation des Cesu (chèques emploi service universels) ;
- orientation pour toute question de nature administrative, sociale ou fiscale autour du Cesu.

Aide à la recherche d'établissements de jour

Du lundi au vendredi de 9h à 19h (sauf les jours fériés), Fidélia assistance recherche et communique les coordonnées des centres d'accueils de jour ou d'hôpitaux de jour qui peuvent être susceptibles d'accueillir temporairement l'aidé*, sans toutefois pouvoir garantir que le centre ou l'établissement indiqué l'accueillera.

Si l'aidé* doit être placé en institution

Recherche d'établissements d'hébergement

Du lundi au vendredi de 9h à 19h (sauf les jours fériés), Fidélia assistance évalue la situation de l'aidé* et indique à l'aidant* les coordonnées d'établissements spécialisés qui peuvent être susceptibles d'accueillir à titre permanent ou temporaire, en fonction de son état de dépendance ou handicap.

La recherche tient compte des critères suivants : localisation et caractéristiques des établissements (Ehpad, résidences services, maisons de retraite, etc.) correspondant au budget souhaité et besoins médicaux de l'aidé* ainsi que les démarches à effectuer en cas d'admission.

Fidélia assistance ne s'engage aucunement sur l'aboutissement des demandes auprès des organismes conseillés.

9.3 Tableau des prestations et des plafonds

PRESTATIONS	PLAFONDS
Aide à la constitution de dossier	Conseils. Nombre illimité de prestations. Les coûts engagés (hors recherche et mise en relation) sont à la charge de l'aidant*.
Solution en cas de répit de l'aidant*	Nombre illimité de prestations. Le coût de la prestation commandée est à la charge de l'aidant*.

10. ACCOMPAGNEMENT AU QUOTIDIEN

10.1 Informations santé

Fidélia assistance fournit à l'assuré* un service d'informations santé portant sur les domaines suivants :

- prévention : vaccinations, prévention bucco-dentaire, allergies, nutrition, dépistage et prévention des cancers, des maladies cardio-vasculaires, des pathologies liées au stress, etc.
- pathologies : informations générales sur les maladies ;
- techniques nouvelles : soins palliatifs, chirurgie ambulatoire, transplantations et greffes, chirurgie réparatrice suite à un cancer du sein ;
- examens médicaux : information sur la nature des divers examens et analyse (radiologie, biologie, échographie) ;
- coordonnées utiles : centres de consultation spécialisés, associations de patients, établissements spécialisés (rééducation, thermalisme, etc.).

Aucune ordonnance ne sera délivrée par l'équipe médicale de Fidélia assistance. L'évaluation et les conseils communiqués par l'équipe de Fidélia assistance ne constituent pas une consultation médicale et ne se substituent pas à une consultation effectuée par un médecin.

10.2 Informations vie pratique

Sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 9 h à 19 h, Fidélia assistance recherche et communique à l'assuré* le ou les renseignement(s) nécessaire(s) liés à des problèmes de la vie familiale et quotidienne dans les domaines suivants :

- services publics (EDF, Engie, SNCF, la poste, etc.) ;
- habitation, logement, copropriété, locaux professionnels ;
- formalités, cartes, permis ;
- vacances, loisirs ;
- impôts, fiscalité ;
- droit de la famille ;
- salaires ;
- sociétés, commerçants, artisans ;
- assurances, allocations, retraites ;
- enseignement, formation ;
- protection sociale ;
- informations voyages.

10.3 Recherche et mise en relation avec des prestataires agréés « Services à la personne »

Fidélia assistance met à disposition un service de renseignements destiné à rechercher et mettre en relation l'assuré* aidant* avec des prestataires agréés concernant les activités de « services à la personne » à son domicile*. Les prestations sont pris en charge par l'assuré.

Les « services à la personne » sont relatifs à l'assistance aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle et aux tâches ménagères et familiales.

Les activités proposées sont les suivantes :

- entretien de la maison et travaux ménagers ;
- préparation de repas à domicile*, y compris le temps passé à faire les courses ;
- livraison de repas ;
- assistance aux personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile*, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux ;
- assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété ;
- garde-malade, à l'exclusion des soins ;
- aide à la mobilité et transport de personnes ayant des difficultés de déplacement ;
- accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile* (promenades, transports, actes de la vie courante) ;
- livraison de courses à domicile* ;
- soins et promenades d'animaux de compagnie, pour les personnes dépendantes ;
- soins d'esthétique et de coiffure à domicile* pour les personnes dépendantes.

10.4 Accompagnement social en cas de maternité

Une assistante sociale de Fidélia assistance peut délivrer des renseignements spécialisés dans tous les domaines de la maternité aux futurs parents (avant, pendant, après) :

- informations générales : grossesse, habitation, congés parentaux, établissements maternels, etc.
- informations administratives et sociales : prestations familiales, allocations familiales, incidence fiscale, etc.
- informations sur les modes de garde : assistante maternelle, garde à domicile*, etc.
- informations juridiques : filiation, autorité parentale, droit de la nationalité, allocation et obligations alimentaires.

10.5 Conseils sociaux pour la vie professionnelle

Dès l'adhésion, et en fonction de la situation médicale de l'assuré*, celui-ci peut se retrouver dans différentes situations au regard de l'emploi.

En cas d'arrêt de travail

Une assistante sociale de Fidélia assistance peut accompagner l'assuré* pendant son arrêt de travail.

L'assistante sociale de Fidélia assistance peut le renseigner sur les prestations délivrées par le régime de protection sociale, sur les différentes formes de congés maladie, les délais, les convocations médicales du médecin conseil, sur les différentes catégories d'invalidité, sur ses droits et devoirs, etc.

L'assistante sociale de Fidélia assistance peut accompagner l'assuré* dans ses démarches hors protection sociale, notamment sur les droits ouverts par les maisons départementales des personnes handicapées (MDPH).

Reconnaissance accident professionnel – maladie professionnelle

Une assistante sociale de Fidélia assistance peut accompagner l'assuré* dans ses démarches de reconnaissance d'accident* ou de maladie* professionnels : déclaration de prise en charge, indemnités journalières, convocation chez le médecin conseil, tableau des maladies professionnelles, taux AT/MP, consolidation, aggravation, rente, recours à un avocat, recours auprès du tribunal des affaires de la Sécurité sociale, du tribunal du contentieux de l'incapacité.

Maintien dans l'emploi

Une assistante sociale de Fidélia assistance informe et oriente l'assuré* dans sa démarche de maintien dans l'emploi.

L'assistante sociale de Fidélia assistance conseille et oriente l'assuré* dans la démarche et sa demande relative au travail, à l'emploi et à l'orientation professionnelle du dossier MDPH, étudie les accords de branche ou d'entreprise (mission handicap, etc.).

L'assistante sociale de Fidélia assistance conseille et oriente vers les structures de maintien dans l'emploi notamment le Sameth

(service d'appui au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés), l'Agefiph (association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapés), pour une étude ergonomique ou autre du poste de travail, de l'aménagement extérieur, intérieur, etc.

L'assistante sociale de Fidélia assistance informe sur les rôles de la médecine du travail, du médecin conseil, des services sociaux, sur les processus de retour à l'emploi, les aides possibles aussi bien en termes d'aménagement de poste de travail, de temps partiel, que d'allocation financière.

Réinsertion professionnelle

Si l'assuré* est déclaré inapte à son poste de travail et qu'un licenciement pour inaptitude professionnelle est envisagé, l'assistante sociale de Fidélia assistance peut l'accompagner et le conseiller pendant cette période pour faire valoir ses droits (bilan de compétence, droits d'indemnisations, etc.).

L'assistante sociale de Fidélia assistance pourra l'accompagner dans ses démarches liées à Pôle emploi ou Cap emploi ou la mission locale.

10.6 Conseils sociaux en cas de problème de santé ou de décès au sein du foyer familial

Fidélia assistance intervient lorsque l'assuré* est victime d'un accident*, d'une invalidité par une pathologie lourde, un accident* ayant entraîné une atteinte corporelle grave ou le décès d'un proche parent.

Celle-ci :

- évalue les besoins d'aides dans les domaines relatifs à la santé, au handicap, à l'invalidité, à l'aide sociale, à la famille, au budget, au travail ;
- communique les renseignements appropriés, les procédures, les différents acteurs, l'accès aux différents droits ;
- oriente et/ou prend un contact, en accord avec l'assuré*, avec les organismes adéquats.

10.7 Conseils sociaux en cas de perte d'autonomie

10.7.1 Informations sociales

Une assistante sociale de Fidélia assistance peut accompagner l'assuré* ou un proche ou son représentant légal dans ses démarches sociales.

Après une évaluation médico-sociale, celle-ci pourra communiquer à l'assuré* des renseignements sur :

- les aides légales, extra-légales en nature et en espèces pour les personnes handicapées ou âgées : plan d'action personnalisé des régimes de retraites, actions sociales des régimes de protection sociale, APA (aide personnalisée d'autonomie), PCH (prestation de compensation du handicap), majoration pour tierce personne, services de soins (conditions d'admission, montant de la prestation, procédures d'attribution, mesures d'accompagnement) ;
- les services d'aide à la personne pour le maintien à domicile* : structures publiques, entreprises privées, associations, services médicaux, paramédicaux, etc.
- les services à domicile* : accompagnement véhiculé, coiffeur, pédicure, portage de repas à domicile*, etc.
- les services d'accompagnement et de soutien dans les démarches : services sociaux, Clic (centres locaux d'information et de coordination), Coderpa (comité départemental des retraités et personnes âgées), CCAS (centre communal d'action sociale) ;
- les aides et fournitures techniques facilitant le maintien à domicile* de la personne avec des coordonnées de fournisseurs et les aides financière possibles ;
- les droits et les prestations disponibles au titre d'un état de dépendance ou de handicap (carte invalidité, etc.) ;
- les associations de santé, de familles, de patients ;
- la prise en charge des soins médicaux, pharmaceutiques, la reconnaissance d'une ALD ;
- l'obligation alimentaire des enfants, des petits enfants ;
- la fiscalité, l'exonération de charges, les déductions fiscales ;
- la protection des majeurs et le mandat de protection future.

10.7.2 Aide sociale

Une assistante sociale de Fidélia assistance réalise par téléphone une évaluation globale et multi référentielle de la situation de l'assuré*. Ainsi l'assistante sociale de Fidélia assistance accompagnera et co-élaborera un plan d'actions avec l'assuré* en coordonnant les différentes démarches, en tenant compte de ses ressources, de l'environnement et des moyens existants :

- aide à monter le dossier qui devra être déposé dans des organismes tels que le conseil général, la sécurité sociale, la MDPH (maison départementale des personnes handicapées) ;
- conseil et renseignement sur les possibilités et la manière d'obtenir des aides publiques ou privées ;
- réalisation d'un « plan d'aide » prenant en compte selon la pathologie, les moyens financiers, etc.

Si l'assuré* le souhaite, l'assistance sociale de Fidélia assistance pourra prendre contact avec les différents organismes et acteurs sociaux concernés.

En fonction de son état de dépendance et de la situation médicale de l'assuré* et à sa demande, l'assistante sociale de Fidélia assistance peut lui communiquer des coordonnées d'établissements spécialisés : hôpitaux de jour, accueil de jour, consultations mémoires, maisons de repos ou de rééducation, cures thermales, cliniques spécialisées, etc.

Si le maintien à domicile* n'est plus envisageable, l'assistante sociale de Fidélia assistance peut accompagner et guider l'assuré* ou un proche vers les établissements spécialisés : maison de retraite publique, privée, hébergement temporaire, USLD (unité de soins de longue durée), etc.

10.8 Conseils en cas de décès de l'assuré

Une assistante sociale de Fidélia assistance peut accompagner le conjoint de l'assuré* ou ses ayants droits, à sa demande, dans les démarches relatives au décès.

L'assistante sociale de Fidélia assistance pourra lui indiquer les démarches à effectuer auprès des organismes : celles dans les 24 heures, une semaine, deux semaines, un mois et six mois.

L'assistante sociale de Fidélia assistance l'informerait de ses droits sociaux, des aides financières, lui fournira tous documents utiles (lettres types, etc.) et l'accompagnera en prenant contact avec les organismes si nécessaire :

- démarches liées aux obsèques : informations sur les obsèques civiles ou religieuses, crémation, prélèvements d'organes, don du corps ;
- organisation des obsèques : soins de conservation, chambre funéraire, transport, cimetières, concessions, services de pompes funèbres, inhumation, coûts, conseils sur les devis ;
- héritage et succession : ordres et degrés, option successorale, testament, pensions et allocations ;
- informations juridiques et fiscales.

Si un accompagnement en face à face est nécessaire pour aider l'assuré* conjoint, l'assistante sociale de Fidélia assistance se mettra en relation avec ses collègues de secteur pour une visite à domicile* ou un entretien individuel.

10.9 Bilan mémoire

Fidélia assistance propose d'effectuer un bilan par téléphone sur la mémoire et les fonctions cognitives. Ce sont des tests répartis en quatre séances de 30 minutes avec un membre de l'équipe de psychologues pour des assurés à partir de 55 ans.

10.10 Tableau des garanties et des plafonds

PRESTATIONS	PLAFONDS
Informations santé	Conseils. Nombre illimité de prestations.
Accompagnement social en cas de maternité	Conseils. Nombre illimité de prestations.
Conseils sociaux pour la vie professionnelle	Conseils. Nombre illimité de prestations.
Conseils sociaux en cas de problème de santé ou de décès au sein du foyer familial	Conseils. Nombre illimité de prestations.

Conseils sociaux en cas de perte d'autonomie	Conseils. Nombre illimité de prestations.
Conseils en cas de décès de l'assuré*	Conseils. Nombre illimité de prestations.
Bilan mémoire	Tests répartis en quatre séances de 30 minutes pour des assurés de 55 ans minimum.

11. ASSISTANCE PROTECTION JURIDIQUE

Il est entendu que dans le cadre du contrat, Fidélia assistance réalisera la réception des appels, du lundi au vendredi du 9h à 19h, dans le cadre du contrat protection juridique établi avec :

Covéa protection juridique

Société anonyme, au capital de 88 077 090,60 euros – RCS Le Mans 442 935 227 – APE 6512Z

Siège social : 33, rue de Sydney – 72045 Le Mans Cedex 2

Entreprise régie par le code des assurances.

12. EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Outre les exclusions prévues à chaque garantie sont exclus :

- la négligence, la faute intentionnelle ou dolosive de l'assuré ;
- les conséquences d'une prise volontaire de drogue ou de stupéfiants, sauf prescription médicale ;
- l'état d'ivresse ou état alcoolique de l'assuré constaté par un taux d'alcoolémie pour lequel l'assuré peut faire l'objet d'une sanction pénale ;
- tout acte de terrorisme, toute participation à un attentat ou un acte délictueux ou intentionnel de l'assuré, notamment le suicide ou ses tentatives de mutilation volontaire (le suicide ou les tentatives de suicide sont couverts s'ils surviennent après un an d'assurance) ;
- les demandes de garanties conduisant à émettre un diagnostic, une prescription médicale, à s'immiscer dans ceux-ci, ou encore à se substituer aux services de secours ;
- la participation à un défi, à un crime ou à une rixe, sauf légitime défense ;
- les interventions ou traitements d'ordre essentiellement esthétique ;
- les hospitalisations et immobilisations pour les bilans de santé, check-up, examens médicaux faisant partie d'un dépistage à titre préventif, et les examens médicaux de dépistage ou de suivi de maladie ;
- les hospitalisations à domicile, celles-ci n'étant pas assimilées à des hospitalisations pour l'application des garanties ;
- les séjours en maison de repos, de convalescence, les séjours en centre de rééducation ou centre de soins de suite et de réadaptation (sauf consécutifs à une hospitalisation* faisant suite à une maladie* ou à un accident*) ;
- la caisse nécessaire au transport des animaux ainsi que les frais pour leur restauration.

Les circonstances exceptionnelles

La responsabilité de Fidélia assistance ne saurait être recherchée en cas de non-exécution, ou d'exécution partielle ou contretemps à l'exécution des garanties, si ceux-ci résultent de cas de force majeure ou d'événements tels que :

- guerre civile ou étrangère ;
- hostilités, représailles, conflits, saisies arrêts, contraintes, mobilisations ou détentions par une autorité de droit ou de fait ;
- réquisition des hommes et du matériel par les autorités de droit ou de fait ;
- acte de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre d'actions concertées ;
- conflits sociaux : il s'agit par exemple de grèves, émeutes, mouvements populaires, lock-out ;
- cataclysmes et catastrophes naturelles ;

- effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur, d'irradiation provenant de la transmutation de noyau d'atome ou de la radioactivité ;
- empêchements climatiques.

Dans les zones épidémiques, ne peuvent donner lieu à intervention :

- les situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays d'origine ;
- les états pathologiques résultant d'une maladie* infectieuse contagieuse ou de l'exposition à des agents biologiques infectants, d'une exposition à des substances chimiques type gaz de combat, incapacitants neurotoxiques ou à effets toxiques rémanents, d'une contamination par radio nucléides.



Siège social – Agence de Paris
2, rue de Laborde - CS 40041
75374 PARIS Cedex 08

Agence de Lyon
33, rue Maurice Flandin
69003 LYON

Agence de Guyane
2, rue du Capitaine Bernard
97300 CAYENNE

www.mutuelle-smi.com

SMI 136 - Octobre 2021



Document à caractère informatif

SMI, mutuelle régie par les dispositions du livre II du code de la mutualité
SIREN 784 669 954 | Agréée pour les branches 1, 2, 20 et 21
Siège social : 2, rue de Laborde - CS 40041 - 75374 Paris Cedex 08

GRUPE
CO
vea