

## Service accompagnement et info santé

### Accompagnement médico-social

En cas de maladie grave ou de décès, une assistante sociale est à votre disposition pour réaliser un bilan de votre situation individuelle et sur les aides dont vous pouvez bénéficier. Celle-ci peut également vous assister, si vous le souhaitez, dans vos démarches auprès des organismes appropriés.

### Accompagnement psychologique

Un psychologue clinicien est là pour vous écouter et vous apporter, à la faveur de 3 entretiens téléphoniques, le soutien et réconfort dont vous avez peut-être besoin. Si vous le souhaitez, nous pouvons ensuite vous mettre en relation avec un psychologue proche de votre domicile. Cette prestation de soutien psychologique s'applique uniquement en cas de maladie grave ou de décès et ne comprend aucune prise en charge.

### Accompagnement juridique santé

Nos juristes sont à votre disposition pour vous donner toutes informations utiles pour vous permettre de faire valoir vos droits en cas de litige avec un tiers identifié (Professionnel de santé, Etablissement de Soins...)

### Allo info santé

Votre santé est votre bien le plus précieux...et nous vous aidons à la préserver en apportant des réponses claires aux questions que vous vous posez à ce sujet, notamment dans les domaines suivants :

- **Prévention** : vaccinations, allergies, diététique, dépistage et prévention des cancers, des maladies cardio-vasculaires...
- **Mode de vie** : facteurs de risques et hygiène de vie (tabac, drogue, alcool, pollution, alimentation, sport...) contre-indications courantes (activités, lieu de vie, climat...)
- **Pathologies** : informations générales (nature, symptômes, effets...), les maladies infantiles...
- **Techniques nouvelles** : soins palliatifs, chirurgie ambulatoire, médecines douces...
- **Examens médicaux** : information (nature, indications...) sur les

différents types d'examens et d'analyses (biologie, radiologie, scanners, IRM, échographie...)

- **Coordonnées utiles** : numéros de téléphone importants (les urgences, centres antipoison...), centres de consultation (2<sup>ème</sup> étage chirurgical...) et établissements spécialisés (rééducation, désintoxication, thermalisme...) associations diverses (malades : diabétiques, etc., handicapés...)
- **Données administratives** : aides au maintien à domicile des personnes âgées, prise en charge de la dépendance, structures d'accueil médicalisées...
- **Préparation des voyages** : vaccins obligatoires et/ou conseillés selon les destinations, précaution d'hygiène, situations endémiques locales, équivalences de médicaments à l'étranger, procédures de règlement des frais médicaux à l'étranger...

### Renseignements juridiques et « vie pratique »

Nous sommes à votre disposition, du lundi au vendredi de 9 h à 19 h, pour vous fournir toutes informations juridiques ou « vie pratique », concernant votre vie privée : droit de la famille, de la consommation, du travail, démarches administratives, Sécurité sociale, retraite, aides au budget, à la famille et au logement...

### Infos /orientation « assistance »

Lorsque votre demande sort du champ d'application de EMOA Assistance à Domicile, ou que la prestation prévue par notre Service s'avère insuffisante, nous vous proposons de faire le point avec vous des garanties substitutives ou complémentaires dont vous pourriez par ailleurs bénéficier.

## Pour le bon usage des garanties

### Qui peut en bénéficier ?

Vous-même, qui êtes Adhérent de la Mutuelle, et, pour autant qu'ils bénéficient de votre Garantie Santé, votre conjoint de droit ou de fait, et, vos enfants à charge fiscale. Les garanties sont utilisables au domicile, en France métropolitaine, Andorre et Monaco. Par domicile, il faut entendre la résidence principale du bénéficiaire. Vous perdez, vous et votre famille, le bénéfice de ces garanties dès lors que vous n'êtes plus Adhérent de la Mutuelle.

### Comment s'exercent-elles ?

Les prestations de EMOA Assistance à Domicile sont organisées par nos soins sur simple appel téléphonique dès lors que votre demande entre dans le champ d'application des garanties. Leur durée d'application et leur montant de prise en charge sont dans tous les cas déterminés par nos services, et cela en fonction de la nature de l'événement, et de ses conséquences pour les bénéficiaires. L'application des garanties nécessitant l'intervention d'un prestataire (aide à domicile, répétiteur scolaire etc.) est bien entendu subordonnée à la disponibilité des intervenants locaux appropriés.

### Dans quelles circonstances ?

EMOA Assistance à Domicile est à vos côtés lorsqu'un problème de santé (accident corporel ou maladie) vient chambouler votre quotidien...et que, dans l'urgence, vous ne savez comment faire face à vos obligations : entretien du foyer, garde des enfants, prise en charge des animaux domestiques...

Si nous mettons alors tout en œuvre pour vous venir en aide, nous ne pouvons cependant nous substituer à la responsabilité et à la solidarité de votre entourage, de même qu'aux prestations auxquelles vous donnez droit les organismes sociaux. C'est pourquoi les garanties de EMOA Assistance à Domicile n'ont vocation à s'exercer qu'en complément de ces dernières et lorsque vos proches ne sont pas en mesure de vous prodiguer l'aide requise par les circonstances.

## Cas non garantis

Afin de pouvoir faire bénéficier le plus grand nombre d'entre vous du service le meilleur, certains événements ne peuvent être garantis, notamment :

- Les maladies ou troubles mentaux comprenant les troubles anxieux et anxio-dépressifs, les syndromes dépressifs, les dépressions et autres névroses, les psychoses, et les troubles de la personnalité et du comportement.
- Les hospitalisations aux fins de soins de suite et de réadaptation fonctionnelle.
- Les états de grossesse sauf complications imprévisibles, et, dans tous les cas, les états de grossesse après le 6<sup>ème</sup> mois.
- Les tentatives de suicide et états résultant de l'usage de drogues, de stupéfiants ou d'alcool.
- Toute intervention volontaire pour convenance personnelle (chirurgie esthétique, etc.).
- Les événements survenus du fait de la participation du bénéficiaire, en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires.



## Un réseau de 12 agences

### TOULON

89, Place de la Liberté  
BP 5006  
83091 Toulon Cedex  
toulon@mutuelle-emoa.fr

### BRIGNOLES

Batiment Var Horizon  
(face à Leclerc)  
1<sup>er</sup> étage C.Cial Saint Jean  
83170 Brignoles  
brignoles@mutuelle-emoa.fr

### COGOLIN

5, Rue Carnot  
83312 Cogolin Cedex  
cogolin@mutuelle-emoa.fr

### DRAGUIGNAN

3, Boulevard Georges  
Clemenceau  
83300 Draguignan  
draguignan@mutuelle-emoa.fr

### FRÉJUS

Le Verlainne,  
Avenue Victor Hugo  
83600 Fréjus  
frejus@mutuelle-emoa.fr

### HYÈRES

37, Avenue Gambetta  
83400 Hyères  
hyeres@mutuelle-emoa.fr

### LA VALETTE DU VAR

Valgora (Derrière IKEA)  
Centre Hermès  
Bât. 1 RDC - Av. Kastler  
83160 La Valette-du-Var  
valgora@mutuelle-emoa.fr

### LA SEYNE-SUR-MER

2, Place Daniel Perrin  
83500 La Seyne-sur-Mer  
la-seyne@mutuelle-emoa.fr

### SIX-FOURS LES-PLAGES

285, Rue de la Cauquière  
BP 117- 83184 Six-Fours  
Les-Plages Cedex  
six-fours@mutuelle-emoa.fr

### SANARY-SUR-MER

21 chemin de la Buge  
83110 Sanary-Sur-Mer  
sanary@mutuelle-emoa.fr

### ANTIBES

31, Boulevard Wilson  
06600 Antibes  
antibes@mutuelle-emoa.fr

### MARSEILLE

58, Boulevard Michelet  
Rés. Prado-Michelet  
13008 Marseille  
marseille@mutuelle-emoa.fr

retrouvez tous nos services sur

[www.mutuelle-emoa.fr](http://www.mutuelle-emoa.fr)



Pour bénéficier de nos services, rien de plus simple !

1 Composez le :

**0 810 00 83 83\*** Service 0,06 € / min + prix appel

- 2 Indiquez-nous votre code d'accès au service (83.926), puis votre numéro d'adhérent à la Mutuelle
- 3 Exposez-nous votre problème... et nous y trouverons une solution !

## IMPORTANT

Surtout, n'organisez aucune prestation et n'engagez aucun frais sans nous avoir préalablement contactés au 0.810.00.83.83\* et sans avoir obtenu un accord de prise en charge (communication d'un numéro de dossier).

\* Vous pouvez également nous joindre en appelant le 09 77 40 68 35

EMOA Mutuelle Assistance à domicile est garantie par Garantie Assistance S.A. au capital de 1.850.000 € Immatriculée sous le n°312 517 493 RCS Nanterre Entreprise régie par le Code des Assurances - 108 bureaux de la Colline 92210 SAINT-CLOUD

EMOA est une marque de Mutuelle du Var  
Siège administratif : 285, rue de la Cauquière - BP 117 - 83184 Six-Fours-les-Plages Cedex Mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la Mutualité -SIREN n°783 169 220.

Ce document est un dépliant d'information, et n'est donc pas contractuel. Les dispositions générales de la convention d'assistance correspondante vous seront remises sur simple demande écrite adressée à votre Mutuelle et/ou consultables sur leur site internet.

Votre service d'assistance à domicile

# EMOA ASSISTANCE



24h/24 et 7j/7

**0 810 00 83 83\*** Service 0,06 € / min + prix appel

Inclus dans votre contrat

PRÈS DE VOUS,  
PRÊTS POUR DEMAIN

**emoa.**  
Mutuelle

## En cas d'urgence médicale à votre domicile...

### Permanence médicale

En cas d'urgence, le bon réflexe est d'appeler les services de secours publics (SAMU : 15, Pompiers : 18) ou votre médecin traitant. Toutefois nos médecins se tiennent à votre disposition, 24h/24 et 7j/7, pour vous conseiller et, le cas échéant, déclencher les services appropriés si vous ne savez, sur le moment, à qui vous adresser.

### Personnel médical

Nous pouvons en l'absence de votre médecin traitant, rechercher et organiser le passage d'un autre médecin à votre domicile. Nous pouvons aussi, sur prescription médicale, vous aider à rechercher une infirmière, ou de tout autre intervenant paramédical. Les frais de consultation et de soins sont à votre charge. Ils vous seront, le cas échéant, remboursés par la Sécurité sociale et votre Mutuelle.

### Réservation d'un lit d'hôpital

À votre demande et si votre état de santé le justifie (prescription médicale), nous pouvons réserver, pour votre compte, une place dans un établissement hospitalier proche de votre domicile.

### Transport en ambulance

Nous pouvons, dans les mêmes conditions, organiser votre transfert en ambulance depuis votre domicile jusqu'à l'établissement hospitalier approprié. Les frais de transport sont à votre charge. Ils vous seront, par la suite, remboursés par la Sécurité sociale et votre Mutuelle.

## Vous êtes hospitalisé(e)

Vous-même, ou votre conjoint, êtes hospitalisé(e) à la suite d'un accident ou d'une maladie pour une durée supérieure à 24 heures, nous vous faisons, dès le 1er jour, bénéficier des garanties suivantes :

### Transmission de messages urgents

Nous nous chargeons, si vous le souhaitez, d'avertir vos proches ou de leur transmettre, par les moyens les plus rapides, vos messages urgents.

### Prise en charge de vos enfants

Personne ne peut assurer la garde de vos enfants de moins de 16 ans, nous organisons et prenons en charge :

- Soit le déplacement (A/R) à votre domicile, de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- Soit leur transfert accompagné (A/R) chez l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- Soit, s'ils sont scolarisés, leur conduite à l'école et leur retour au domicile à concurrence de 10 A/R et dans un rayon de 25 km du domicile.

Si aucune de ces trois solutions ne vous donne satisfaction, nous pouvons organiser et prendre en charge la garde de vos enfants, dans la limite des disponibilités locales, à concurrence de 30 h à répartir sur un mois à compter de la date de l'événement.

### Prise en charge des ascendants dépendants

Personne ne peut s'occuper de vos ascendants ou de personnes dépendantes à votre charge dont l'état de santé exige une présence, nous organisons et prenons en charge :

- Soit le déplacement (A/R) à votre domicile, de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- Soit le transfert (A/R) de vos ascendants chez l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- Soit la garde à domicile, par une personne qualifiée à concurrence de 30h à répartir sur un mois à compter de la date de l'événement.

## Votre hospitalisation doit se prolonger au-delà de 2 jours...

### Présence d'un proche à votre chevet

Aucun de vos proches ne réside à proximité (moins de 50 km) de votre lieu d'hospitalisation, nous prenons en charge la présence à vos côtés d'un parent résidant en France métropolitaine. Nous mettons à sa disposition un titre de transport (A/R) et prenons également en charge ses frais d'hébergement sur place (petit déjeuner compris) pendant 2 nuits à concurrence de 50 € par nuit. Cette garantie s'applique également aux autres membres de la famille.

**Aide à domicile :** Lorsque votre état de santé et/ou votre situation de famille le justifie, nous vous faisons bénéficier des services d'une aide à domicile pour faciliter le retour à la normale de la vie de votre foyer :

- Soit pendant votre hospitalisation, en aidant votre famille à faire face aux obligations domestiques qui vous incombent habituellement ;
- Soit dès votre sortie de l'établissement de soins, en vous soulageant des tâches ménagères que votre convalescence ne vous permet pas d'assumer. L'aide à domicile pourra ainsi assurer, les jours ouvrés, tout ou partie de l'entretien courant du foyer, faire les courses quotidiennes, préparer les repas... Cette garantie s'exerce à concurrence de 10 heures sur une période de 5 jours ouvrés.

A cette première allocation d'heures s'ajoute la prise en charge d'un maximum de 10 heures supplémentaires sur une 2ème semaine en cas d'hospitalisation prolongée de plus de 8 jours, si vous avez un enfant à charge de moins de 8 ans, si vous vivez seul(e) ou si votre conjoint est invalide ou dépendant.

Le nombre d'heures alloué et la durée d'application de la garantie sont dans tous les cas déterminés par notre service médical.

### Garde de vos animaux domestiques

Vous ne savez à qui confier vos animaux domestiques, nous organisons et prenons en charge leur hébergement chez un proche ou leur garde dans un établissement spécialisé à concurrence d'un mois à compter du 1<sup>er</sup> jour de l'évènement.

## Vous êtes immobilisé(e) à domicile...

Une maladie ou un accident vous immobilise, vous ou votre conjoint, pour une durée médicalement prescrite supérieure à 5 jours. Vous pouvez, dès le 1<sup>er</sup> jour, bénéficier des garanties suivantes :

- **Prise en charge de vos enfants**
- **Prise en charge de vos ascendants et personnes dépendantes**
- **Déplacement d'un proche à votre domicile**
- **Aide à domicile**
- **Garde de vos animaux domestiques**

**NB :** Ces garanties s'exercent pendant votre immobilisation dans les mêmes conditions qu'en cas d'hospitalisation.

### Acheminement de médicaments

Personne de votre entourage n'est en mesure d'aller chercher les médicaments que vous a prescrits votre médecin, nous prenons en charge leur livraison à votre domicile. Le coût de ces médicaments est cependant à votre charge, même s'il doit vous être, par la suite, remboursé par la Sécurité sociale et votre Mutuelle.

## En cas de traitement par radiothérapie ou chimiothérapie...

**Aide à domicile :** En cas de traitement par chimiothérapie ou radiothérapie entraînant ou non une hospitalisation, nous mettons à votre disposition une aide à domicile au cours des 48 heures suivant chaque séance de soins à raison de 2 heures par jour et à concurrence de 10 heures maximum sur toute la durée du traitement (quel que soit le nombre de protocoles et de séances). A cette première allocation d'heures s'ajoute la prise en charge d'un maximum de 10 heures supplémentaires sur une 2ème semaine si vous avez un enfant à charge de moins de 8 ans, si vous vivez seul(e) ou si votre conjoint est invalide ou dépendant.

## Un souci avec vos enfants...

### UN DE VOS ENFANTS EST HOSPITALISÉ

#### Présence au chevet

Votre enfant de moins de 16 ans est hospitalisé à plus de 50 km de votre domicile, à la suite d'une maladie soudaine et imprévisible ou d'un accident, nous mettons à votre disposition, ou à celle d'un membre de votre famille, un titre de transport A/R pour vous rendre à son chevet. Nous prenons aussi en charge vos frais d'hébergement sur place pendant 7 nuits à concurrence de 50 € par nuit.

#### Garde des autres enfants

Un de vos enfants est hospitalisé à la suite d'une maladie soudaine et imprévisible ou d'un accident et personne ne peut assurer la garde de vos autres enfants de moins de 16 ans, nous organisons et prenons en charge :

- Soit le transfert A/R à votre domicile, de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- Soit leur transfert A/R accompagné chez un proche résidant en France métropolitaine ;
- Soit leur garde à votre domicile par une personne qualifiée à concurrence de 30 h sur 30 jours.

### UN DE VOS ENFANTS EST IMMOBILISÉ

#### Garde d'enfant malade

Un problème médical imprévu oblige votre enfant de moins de 16 ans à rester immobilisé à votre domicile pendant plus de 48 h alors que votre activité professionnelle ne vous permet pas de rester à son chevet, nous organisons et prenons en charge :

- Soit le transfert A/R à votre domicile de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine
- Soit sa garde à votre domicile par une personne qualifiée à concurrence de 30 h à répartir sur un mois.

L'appréciation du médecin doit être confirmée par l'envoi ultérieur d'un certificat établi avant l'appel.

#### École à domicile

Votre enfant est en convalescence à votre domicile à la suite d'une maladie soudaine et imprévisible ou d'un accident et ne peut retourner à l'école avant plus de 15 jours, nous mettons à sa disposition les services d'un répétiteur scolaire qui lui apportera, à compter du 1er jour et dans les matières principales, le soutien pédagogique dont il a besoin. Cette garantie s'exerce à raison de 2 h de cours par jour ouvré, ce tant que votre enfant n'est pas en mesure de retourner en classe et sur une durée de 6 semaines consécutives (hors vacances scolaires et jours fériés). La garantie cesse en tout état de cause à la fin de l'année scolaire.

**NB :** Cette garantie s'exerce également et dans les mêmes conditions en cas d'immobilisation en milieu hospitalier, sous réserve de l'accord du médecin traitant, de l'établissement et du personnel soignant.

### EN CAS D'ARRÊT DE LA PERSONNE EN CHARGE DE VOS ENFANTS

#### 'Nounou' de remplacement

En cas d'hospitalisation (plus de 24 h) et/ou d'immobilisation au domicile (plus de 48 h) imprévues (accident ou maladie soudaine) de la personne déclarée en charge de vos enfants de moins de 16 ans, nous organisons et prenons en charge :

- Soit la mise à disposition d'une personne qualifiée à concurrence de 30 h à répartir sur 1 mois ;
- Soit le transfert A/R à votre domicile, d'un proche résidant en France métropolitaine ou le transfert du ou des enfants au domicile de celui-ci.
- Soit leur transfert accompagné (A/R) chez l'un de vos proches résidant en France métropolitaine.

## En cas de maternité...



### Allo info «jeunes parents»

En cas de maternité, nous mettons à votre disposition un Service «Allo Info» spécialisé dans tous les domaines en rapport avec l'évènement (avant et après) susceptibles de vous intéresser : médical, paramédical, social, administratif, organisationnel.

### Accompagnement « Baby blues »

En cas de « Baby blues », nous pouvons vous apporter un soutien psychologique à raison de 3 entretiens téléphoniques avec un psychologue répartis sur une période de 2 mois. Nous pouvons également vous mettre en relation avec un psychologue proche de votre domicile.

### Prise en charge de vos enfants

En cas de séjour en maternité de plus de 5 jours, cette garantie s'exerce dans les mêmes conditions qu'en cas d'hospitalisation.

### Auxiliaire de puériculture

En cas de naissance multiple ou de 1<sup>ère</sup> maternité, nous mettons à votre disposition une auxiliaire de puériculture à votre domicile (3h) au cours des 5 jours ouvrés qui suivent votre sortie de maternité. Cette personne qualifiée vous aidera à vous organiser en vous rappelant notamment les principes essentiels relatifs aux soins de vos bébés.

### Aide à domicile

En cas de naissance multiple, nous mettons à votre disposition une aide à domicile à concurrence de 10 h à répartir sur une période d'une semaine (5 jours ouvrés) qui suit votre sortie de la maternité. En cas de séjour en maternité de plus de 5 jours peuvent s'ajouter à cette prise en charge un maximum de 10 heures supplémentaires sur une 2<sup>ème</sup> semaine si vous avez un enfant à charge de moins de 8 ans, si vous vivez seul(e) ou si votre conjoint est invalide ou dépendant.

## SPECIAL SENIOR

### TELEASSISTANCE

Vous êtes âgé(e) de 75 ans et plus et vous vous trouvez isolé(e) pendant votre convalescence après une hospitalisation de plus de 24 heures, nous mettons gracieusement à votre disposition un appareil de Téléassistance "PREVIFIL" pendant une durée de 3 mois. Au-delà de cette période, nous pouvons à votre demande prolonger cette mise à disposition à un tarif d'abonnement préférentiel.

## UN DECES SURVIENT DANS LA FAMILLE

En cas de décès de l'un des parents, nous faisons immédiatement bénéficier les autres membres de la famille des garanties suivantes :

- **Transmission de messages urgents**
- **Prise en charge de vos enfants**
- **Prise en charge de vos ascendants et personnes dépendantes**
- **Aide à domicile**
- **Garde de vos animaux domestiques**

**NB :** Ces garanties s'exercent en cas de décès dans les mêmes conditions qu'en cas d'hospitalisation

Nous pouvons aussi, si vous le désirez, vous assister dans vos démarches relatives à l'organisation des obsèques et vous faire l'avance de leurs frais à concurrence de 3.000 € contre engagement de remboursement dans un délai d'un mois.

## AIDE AUX AIDANTS EN CAS DE PERTE D'AUTONOMIE

### Allo Info Dépendance

Nous mettons à votre disposition un service d'informations téléphoniques «dépendance» destiné à répondre à toute question de nature pratique : Allocation Personnalisée d'Autonomie, Santé, Retraite, etc.

### Accompagnement perte d'autonomie

Lorsque l'un de vos proches parents, dont vous êtes « aidant » est en état de dépendance/handicap, des professionnels (assistantes sociales, médecins...) peuvent effectuer un bilan prévention autonomie afin de favoriser son maintien à domicile et préserver sa qualité de vie. Lors des entretiens téléphoniques, nos équipes peuvent vous aider à effectuer toutes les démarches à accomplir et vous orienter vers les organismes concernés.

### Assistance en cas d'absence imprévue de l'aidant

En cas d'absence imprévue, nous vous informons sur les mesures à prendre pour aider votre proche parent dépendant et sur les différentes modalités de règlement des prestataires de services. A partir de ce bilan effectué par téléphone, nos équipes établissent un plan d'aide à domicile (livraison de repas, aide-ménagère, etc.).

Nous prenons alors en charge les frais de mise en place des services à domicile à concurrence de 200 € maximum.

### Garde du proche dépendant/handicapé en cas d'hospitalisation ou d'immobilisation

Vous êtes aidant d'un proche parent dépendant/handicapé et êtes hospitalisé de plus de 24 heures ou immobilisé plus de 48 heures, nous organisons et prenons en charge :

- soit sa garde à votre domicile par une personne qualifiée à concurrence de 10 h par jour sur 3 jours maximum.
- soit le transfert A/R à votre domicile de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine. Nous prenons alors en charge ses frais d'hébergement à concurrence de 250 €.

### Accompagnement social et assistance psychologique

Nous vous conseillons pour vous aider à choisir les solutions les mieux adaptées à la situation de votre proche parent dépendant.

Des psychologues cliniciens sont également là pour vous écouter et vous apporter, à la faveur de 3 entretiens téléphoniques, le soutien et le réconfort dont vous avez besoin.

Si vous le souhaitez, ils peuvent ensuite vous mettre en relation avec un psychologue proche de votre domicile, avec une prise en charge de la 1<sup>ère</sup> séance à concurrence de 50 €.

