

COVID-19, dispositif de maintien des services du réseau

Durant cette période inédite, Itelis a mis en place un dispositif permettant d'assurer le maintien de ses services auprès des 10 millions de français bénéficiaires du réseau de soins.

En tant que bénéficiaires des réseaux de soins d'Itelis, de quels services d'urgence pouvez-vous disposer ?

- *Prise en charge prioritaire des personnels soignants et des personnels d'astreinte*
- *Réalisation de soins dentaires (si urgent)*
- *Renouvellement des équipements cassés ou perdus (si urgent)*
- *Renouvellement des équipements inadaptés (si urgent)*

1. Moyens mis en œuvre dans le domaine de l'Optique p. 2-3

2. Moyens mis en œuvre dans le domaine de l'Audio p.4

3. Moyens mis en œuvre dans le domaine du Dentaire p.5



1. Moyens mis en œuvre dans le domaine de l'Optique

En Optique, la consigne des syndicats des Opticiens a été de demander à l'ensemble des Opticiens de France de fermer leurs magasins. Toutefois, selon les magasins et les enseignes, chacun a pu mettre en place des dispositifs adaptés pour permettre de gérer les urgences.

Aussi, et dans le cas où vous auriez besoin d'un équipement Optique en urgence, et après échange avec les différentes enseignes partenaires qui proposent des solutions de prise en charge des urgences, nous conseillons d'adopter les dispositions ci-dessous.

Comment procéder ?

1

En première intention, vous pouvez prendre contact avec votre Opticien habituel, de préférence par e-mail. Vous pouvez trouver l'e-mail de votre Opticien sur une ancienne facture.

À date, pour les enseignes suivantes :



L'ensemble des Opticiens partenaires du groupe KRYUS peuvent donc vous aider à vous équiper en cas d'urgence uniquement sur rendez-vous, de préférence par e-mail.



L'enseigne ECOUTER VOIR a mis en place un numéro de téléphone centralisé : **04 66 27 98 70** afin d'orienter leurs clients vers un magasin qui peut assurer les urgences du **lundi au vendredi de 09h00 à 18h00**. Vous pouvez également les contacter par e-mail : service.client@ecoutervoir.fr.



L'enseigne OPTICAL CENTER a mis en place un numéro de téléphone centralisé : **01 44 40 15 95** afin d'orienter leurs clients vers un magasin qui peut assurer les urgences du **lundi au vendredi de 09h00 à 18h00**. Vous pouvez également les contacter par e-mail : service.client@optical-center.fr.

2

Si vous n'arrivez pas prendre contact avec votre Opticien habituel, vous pouvez également rechercher un Opticien (partenaire ou non partenaire) qui s'est déclaré sur le site d'urgence mis en place par les syndicats des Opticiens : www.urgenceopticien.fr.

3

Si vous ne souhaitez pas vous déplacer, vous pouvez utiliser notre service d'Optique à domicile en utilisant notre partenariat avec Les Opticiens Mobiles® qui peut adresser un équipement de dépannage sur l'ensemble du territoire sous 10 jours.

Un accord exceptionnel, négocié dans le cadre du confinement, vous permet de vous procurer un équipement (monture + 2 verres) à 30€ TTC (hors frais de port), livré par la Poste directement à votre domicile, que vous ayez déjà acheté ou non, un équipement chez Les Opticiens Mobiles®.

La prise de contact se fait directement par téléphone au 04 82 90 49 82. Pour bénéficier de cet avantage, vous devez indiquer lors de l'appel que vous disposez des services Itelis.



Si vous possédez un contrat avec une OPTI 2 à 5 ou B à D et que vous avez un équipement après le 01/01/2020, vous pouvez bénéficier d'un équipement de dépannage gratuit.

Dans ce cas, vous devez vous connecter directement votre espace bénéficiaire pour activer la garantie dépannage. De manière exceptionnelle, l'équipement de dépannage sera délivré par notre partenaire Les Opticiens Mobiles® sous 10 jours.



2. Moyens mis en œuvre dans le domaine de l'Audio

En Audiologie, une proposition de « Service de continuité des soins pour les Audioprothésistes » a été adoptée par le Conseil d'administration d'un des syndicats des Audioprothésistes : l'UNSAF. Cependant, à date, la majorité des professionnels de l'Audiologie ne reçoivent quasiment plus de patients. Toutefois, selon les magasins et les enseignes, chacun a pu mettre en place des dispositifs adaptés pour permettre de gérer les urgences.

Aussi, et dans le cas où vous auriez besoin d'un appareil auditif en urgence, et après échange avec les différentes enseignes partenaires qui proposent des solutions de prise en charge des urgences, nous conseillons d'adopter les dispositions ci-dessous.

Comment procéder ?

1

En première intention, comme en Optique, vous pouvez prendre contact avec votre Audioprothésiste habituel, de préférence par e-mail. Vous pouvez trouver l'e-mail de votre Audioprothésiste sur une ancienne facture.

À date, pour les enseignes suivantes :



Les magasins KRYS AUDITION, ont mis en place un protocole de prise en charge de l'urgence sans contact avec les patients. L'ensemble des Audioprothésistes KRYS AUDITION peut donc vous aider à vous équiper en cas d'urgence uniquement sur rendez-vous, de préférence par e-mail.



L'enseigne ECOUTER VOIR a mis en place un numéro de téléphone centralisé : **04 66 27 98 70** afin d'orienter leurs clients vers un magasin qui peut assurer les urgences du **lundi au vendredi de 09h00 à 18h00**. Vous pouvez également les contacter par e-mail : service.client@ecoutervoir.fr.



L'enseigne AMPLIFON a mis en place un service gratuit de suivi à distance pour l'ensemble des patients en phase d'adaptation et de suivi qu'ils aient été appareillés par AMPLIFON ou non. Pour les cas ne pouvant pas être résolus à distance, un numéro vert gratuit **0 800 128 128**, ouvert du **lundi au vendredi de 10h00 à 17h00**, a été mis en place afin de répondre aux cas d'urgence et les orienter vers l'un des **90 centres de permanence accessibles que sur rendez-vous**. Les coordonnées des centres de permanence sont consultables sur : <https://www.amplifon.com/fr/information-covid19>.

2

Si vous n'arrivez pas prendre contact avec votre Audioprothésiste habituel, vous pouvez rechercher un Audioprothésiste (partenaire ou non partenaire) qui s'est déclaré sur le site d'urgence mis en place par les syndicats des Audioprothésistes : www.permanence-audio.fr.



Renouvellement des piles : l'achat de piles pour audioprothèses peut se faire en grande surface ou sur des sites spécialisés (notez la référence de vos piles avant tout achat).



3. Moyens mis en œuvre dans le domaine du Dentaire

Le Conseil National de l'Ordre a émis les recommandations suivantes :

- Cessation de l'activité des soins non urgents et de confort
- Occupation des cabinets pour gérer les urgences
- Non traitement des patients en absence de masques FFP2

Aussi, nous vous conseillons de prendre contact auprès de votre Chirurgien-dentiste habituels directement par téléphone afin de vérifier si le cabinet de votre Chirurgien-dentiste est ouvert et a le matériel permettant de vous accueillir en toute sécurité.

Dans le cas contraire, vous pouvez appeler au numéro d'urgence suivant **09 705 00 205** afin d'accéder à un Chirurgien-dentiste qui participe aux astreintes des urgences mis en place par la profession.