



NOTICE D'INFORMATION

## ASSISTANCE SANTÉ INDIVIDUELLE OFFRE 3

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

04 27 19 02 19

# • SOMMAIRE •



---

La convention d'assistance présentée ci-après propose des garanties d'assistance à domicile aux adhérents ayant un contrat « Assistance santé » auprès de SO'LYON.

Les garanties d'assistance sont assurées par IMA ASSURANCES, ci-après dénommée IMA, société anonyme au capital de 7000000 euros entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 Niort Cedex 9, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.511.632, soumise au contrôle de l'ACPR 61, rue Taitbout 75436 Paris cedex 09.

---

<b>GARANTIES D'ASSISTANCE À DOMICILE</b>	<b>P.04</b>
1 - Dès la souscription	p.04
2 - En cas d'hospitalisation imprévue ou programmée, en cas d'immobilisation imprévue	p.05
3 - En cas d'évènement traumatisant	p.09
4 - Garanties maternité	p.09
5 - En cas de maladie redoutée	p.10
6 - Garanties décès	p.12
7 - En cas de chirurgie ambulatoire ou d'intervention chirurgicale	p.12
<b>GARANTIES PROGRAMME IMA S@ANTÉ</b>	<b>P.15</b>
8 - Conditions d'application des garanties	p.15
9 - Site Internet Ma Santé au Quotidien	p.15
10 - En cas d'hospitalisation, accompagnement pré et post hospitalisation	p.16
<b>CONDITIONS D'APPLICATION</b>	<b>P.17</b>
<b>DÉFINITIONS</b>	<b>P.23</b>

---

# • GARANTIES D'ASSISTANCE •

## GARANTIES ASSISTANCE À DOMICILE

### 1 - DÈS LA SOUSCRIPTION

#### 1.1. INFORMATIONS JURIDIQUES

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

#### 1.2. INFORMATIONS MÉDICALES

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

**Les conseils médicaux donnés ne peuvent en aucun cas être considérés comme des consultations médicales ou un encouragement à l'automédication et ils ne remplacent pas le médecin traitant. En cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler les services médicaux d'urgence.**

#### 1.3. RECHERCHE DE MÉDECIN, INFIRMIÈRE, INTERVENANT PARAMÉDICAL

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

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

#### 1.4. PRÉVENTION DES TROUBLES MUSCULO-SQUELETIQUES (TMS)

À tout moment, afin d'aider le membre participant ou son conjoint souhaitant obtenir des informations sur la prévention des TMS, IMA organise et prend en charge un bilan téléphonique réalisé par un ergothérapeute avec remise de préconisations.

Cette garantie est limitée à un bilan par an.

Cette prestation, basée sur **une approche plurifactorielle des facteurs de risques**, consiste :

- En un recueil de données via un bilan téléphonique.

Lors de l'échange téléphonique, l'ergothérapeute présentera globalement la démarche au bénéficiaire et procédera à un recueil de données via des outils dédiés. Ce recueil concernera tant les caractéristiques individuelles de la personne que son environnement de travail, le contexte, etc. : description du poste, tâches effectuées, rythme et cadences, facteurs biomécaniques, contraintes horaires, etc. L'objectif est d'apporter un premier niveau de sensibilisation et d'information sur les troubles musculo-squelettiques et leurs conséquences.

- En l'envoi d'un document de synthèse faisant un état de propositions et solutions pratiques pour le bénéficiaire.

Ce document proposera une synthèse du recueil de données, une analyse, et la proposition de mesures correctrices et solutions pratiques parmi lesquelles

# • GARANTIES D'ASSISTANCE •

on retrouve les outils et équipements, le rappel des bonnes postures ou des bons gestes, les exercices à réaliser, une orientation vers un professionnel ou une structure, etc.

## 1.5. PRÉVENTION DU STRESS AU TRAVAIL

À tout moment, afin d'aider le membre participant ou son conjoint qui rencontrent une situation professionnelle génératrice de stress ou de mal-être (conflits avec le public, un collègue ou un supérieur hiérarchique, surcharge de travail, difficulté à concilier vie professionnelle/vie personnelle, etc.) et qui souhaitent bénéficier d'un soutien pour y faire face, IMA organise et prend en charge jusqu'à 5 entretiens téléphoniques par an et par bénéficiaire avec un psychologue clinicien.

Le psychologue réalise une écoute professionnelle, non orientée et non interventionniste en gardant distance et neutralité.

Le bénéficiaire peut notamment aborder avec le psychologue, dans le cadre de ces entretiens, la situation vécue, les difficultés rencontrées, les conséquences sur sa santé. Il peut réfléchir avec le psychologue sur les sources de son stress et de son mal-être, ses difficultés pour y faire face et envisager d'éventuelles actions pour faire face et mieux vivre la situation rencontrée.

L'entretien téléphonique vise également à orienter le bénéficiaire vers des professionnels de santé (psychiatre, psychologue spécialisé) ou une association, etc. si le psychologue le juge nécessaire.

## 1.6. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

En cas de nécessité, IMA se charge de transmettre des messages urgents à la famille du bénéficiaire.

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

### 2.1. AIDE À DOMICILE

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ayant entraîné :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours,

OU

- une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours.

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie ayant entraîné :

- une hospitalisation programmée de plus de 2 jours.

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

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

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

# • GARANTIES D'ASSISTANCE •

## 2.2. PRÉSENCE D'UN PROCHE

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ayant entraîné :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours,

OU

- une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours.

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie ayant entraîné :

- une hospitalisation programmée de plus de 2 jours.

IMA organise et prend en charge le déplacement aller-retour d'un proche par train 1<sup>er</sup> classe ou avion classe économique.

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

## 2.3. SERVICES DE PROXIMITÉ

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ayant entraîné :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours,

OU

- une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours.

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie ayant entraîné :

- une hospitalisation programmée de plus de 2 jours.

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

### 2.3.1. Livraison de médicaments

La recherche des médicaments prescrits par le médecin traitant à la pharmacie la plus proche du domicile et leur

livraison au domicile lorsque ni l'adhérent, ni le conjoint, ni leurs proches ne sont en mesure de s'en charger. La garantie est limitée à une livraison par événement. Le prix des médicaments demeure à la charge de l'adhérent.

### 2.3.2. Portage de repas

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

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

Le prix des repas demeure à la charge de l'adhérent.

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

### 2.3.3. Portage d'espèces

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

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

La garantie est limitée à 1 portage par événement.

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

### 2.3.4. Livraison de courses

La livraison d'une commande par semaine lorsque ni l'adhérent ni son

# • GARANTIES D'ASSISTANCE •

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

## 2.3.5. Coiffure à domicile

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

## 2.4. PRISE EN CHARGE DES ENFANTS (DE MOINS DE 16 ANS) OU ENFANTS HANDICAPÉS (SANS LIMITE D'ÂGE)

Vous, votre conjoint ou votre enfant avez subi un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ayant entraîné :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours,

OU

- une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours.

Vous, votre conjoint ou votre enfant avez subi un accident ou une maladie ayant entraîné :

- une hospitalisation programmée de plus de 2 jours.

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

### 2.4.1. Déplacement d'un proche

Le déplacement aller-retour d'un proche, par train 1<sup>er</sup> classe ou avion classe économique, pour garder les enfants au domicile.

### 2.4.2. Transfert des enfants

Le déplacement aller-retour des enfants

ainsi que celui d'un adulte les accompagnants, par train 1<sup>er</sup> classe ou avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

En cas de nécessité, ou d'indisponibilité d'un accompagnateur, IMA organise et prend en charge l'accompagnement des enfants par l'un de ses prestataires.

### 2.4.3. Garde des enfants

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

## 2.5. CONDUITE À L'ÉCOLE ET RETOUR AU DOMICILE DES ENFANTS

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ayant entraîné :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours,

OU

- une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours.

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie ayant entraîné :

- une hospitalisation programmée de plus de 2 jours.

Lorsque aucun proche ne peut se rendre disponible, IMA organise et prend en charge la conduite à l'école et le retour des enfants au domicile par l'un de ses prestataires, dans la limite d'un aller-retour par jour et par enfant, jusqu'à 5 jours sur 4 semaines.

Pour les enfants handicapés, la conduite en centre spécialisé s'effectue selon les mêmes dispositions, sans aucune limite d'âge.

# • GARANTIES D'ASSISTANCE •

## 2.6. SOUTIEN SCOLAIRE À DOMICILE (ENFANT ACCIDENTÉ OU MALADE)

Vous enfant a subi un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ayant entraîné :

- une immobilisation imprévue au domicile de plus de 14 jours.

Dès lors que l'enfant n'est pas en état de suivre sa scolarité, IMA organise et prend en charge un soutien pédagogique sous la forme de cours particuliers au domicile

Les cours sont adaptés au niveau scolaire de l'élève de manière à combler les lacunes dues à son immobilisation. Ils sont proposés aux enfants du primaire au secondaire, dans les matières principales (mathématiques, français, SVT, physique/chimie, langues, histoire/géo, philosophie, économie), du lundi au vendredi, hors vacances scolaires et jours fériés, jusqu'à 3 heures par jour.

Cette garantie s'applique pendant l'année scolaire en cours.

## 2.7. PRISE EN CHARGE DES ANIMAUX DOMESTIQUES

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ayant entraîné :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours.

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie ayant entraîné :

- une hospitalisation programmée de plus de 2 jours.

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

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

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

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

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

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

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ayant entraîné :

- une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours.

IMA organise et prend en charge :

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

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

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

## 2.8. PRISE EN CHARGE DES ASCENDANTS

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie soudaine et

# • GARANTIES D'ASSISTANCE •

imprévisible ayant entraîné :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours,

OU

- une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours.

Vous ou votre conjoint avez subi un accident ou une maladie ayant entraîné :

- une hospitalisation programmée de plus de 2 jours.

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

## 2.8.1. Déplacement d'un proche

Le déplacement aller-retour d'un proche, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, pour garder les ascendants au domicile.

## 2.8.2. Transfert des ascendants chez un proche

Le déplacement aller-retour des ascendants ainsi que celui d'un adulte les accompagnant, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

## 2.8.3. Garde des ascendants

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

## 3 - GARANTIES EN CAS D'ÉVÈNEMENT TRAUMATISANT

### 3.1. SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

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

IMA organise et prend en charge selon la situation :

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

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

## 4 - GARANTIES LIÉES À LA MATERNITÉ

### 4.1. AIDE À DOMICILE

Les garanties sont acquises :

- en cas d'accouchement entraînant un séjour prolongé à la maternité de plus de 8 jours.

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

Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra



# • GARANTIES D'ASSISTANCE •

excéder 30 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 30 jours.

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

## 4.2. PRISE EN CHARGE DES ENFANTS (DE MOINS DE 16 ANS) OU ENFANTS HANDICAPÉS (SANS LIMITE D'ÂGE)

Les garanties sont acquises :

- en cas d'accouchement entraînant un séjour prolongé à la maternité de plus de 8 jours.

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

### 4.2.1. Déplacement d'un proche

Le déplacement aller-retour d'un proche, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, pour garder les enfants au domicile.

### 4.2.2. Transfert des enfants

Le déplacement aller-retour des enfants ainsi que celui d'un adulte les accompagnants, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

En cas de nécessité, ou d'indisponibilité d'un accompagnateur, IMA organise et prend en charge l'accompagnement des enfants par l'un de ses prestataires.

### 4.2.3. Garde des enfants

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

## 5 - GARANTIES EN CAS DE MALADIE REDOUTÉE

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

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

## 5.1. AIDE À DOMICILE

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

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

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

# • GARANTIES D'ASSISTANCE •

## 5.2. PRISE EN CHARGE DES ENFANTS (DE MOINS DE 16 ANS) OU ENFANTS HANDICAPÉS (SANS LIMITE D'ÂGE)

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

### 5.2.1. Déplacement d'un proche

Le déplacement aller-retour d'un proche, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, pour garder les enfants au domicile.

### 5.2.2. Transfert des enfants

Le déplacement aller-retour des enfants ainsi que celui d'un adulte les accompagnants, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

En cas de nécessité, ou d'indisponibilité d'un accompagnateur, IMA organise et prend en charge l'accompagnement des enfants par l'un de ses prestataires.

### 5.2.3. Garde des enfants

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

## 5.3. PRISE EN CHARGE DES ASCENDANTS

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

### 5.3.1. Déplacement d'un proche

Le déplacement aller-retour d'un proche, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, pour garder les ascendants au domicile.

### 5.3.2. Transfert des ascendants chez un proche

Le déplacement aller-retour des ascendants ainsi que celui d'un adulte les accompagnant, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

### 5.3.3. Garde des ascendants

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

## 5.4. COACHING SPORTIF

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

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

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

## 5.5. CONSEIL SOCIAL

- En cas de survenance, dûment justifiée par un certificat médical, d'une pathologie lourde, selon la liste établie dans les définitions,

OU

- en cas de survenance, dûment justifiée par un certificat médical, d'une

# • GARANTIES D'ASSISTANCE •

pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie et/ou curiethérapie,

OU

- suite à l'aggravation, dûment justifiée par un certificat médical, d'une pathologie mentionnée ci-dessus.

IMA met en relation le membre participant ou son conjoint avec un Travailleur Social (titulaire du diplôme de Conseiller en Économie Sociale et Familiale) ou un Assistant social et prend en charge de 1 à 5 entretiens téléphoniques par foyer. Ce service est accessible du lundi au vendredi de 9h à 19h pour une durée d'un an à compter de la date du premier appel.

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

Le Travailleur Social (titulaire du diplôme de Conseiller en Économie Sociale et Familiale) ou l'Assistant social s'appuie sur une approche globale de la personne afin de prendre en compte sa ou ses problématiques. Il doit être en capacité d'écouter pour identifier les priorités et faire des préconisations.

Sa mission lui permet d'informer le bénéficiaire :

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

## 6 - GARANTIES LIÉES AU DÉCÈS

En cas de décès de l'adhérent, de son conjoint ou d'un enfant :

### 6.1. AIDE À LA RECHERCHE D'UN PRESTATAIRE FUNÉRAIRE

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

### 6.2. ACCOMPAGNEMENT SUITE DÉCÈS

Afin d'aider les proches dans les différentes étapes du deuil, d'identifier avec eux les démarches à accomplir, de planifier et de prioriser les actions à mettre en œuvre, les travailleurs sociaux d'IMA apportent leur expertise, par téléphone du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Cette garantie est accordée dans la limite de 3 entretiens téléphoniques sur 90 jours, accompagné d'un appel de suivi dans les 3 mois suivant le premier appel et d'une fiche de synthèse adressée au bénéficiaire.

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

### 7.1. AIDE À DOMICILE

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

IMA organise et prend en charge la

# • GARANTIES D'ASSISTANCE •

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

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

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

## 7.2. PRÉSENCE D'UN PROCHE

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

IMA organise et prend en charge le déplacement aller-retour d'un proche par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique.

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

## 7.3. SERVICES DE PROXIMITÉ

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

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

### 7.3.1. Livraison de médicaments

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

### 7.3.2. Portage de repas

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

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

Le prix des repas demeure à la charge de l'adhérent.

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

### 7.3.3. Portage d'espèces

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

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

La garantie est limitée à 1 portage par évènement.

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

# • GARANTIES D'ASSISTANCE •

## 7.3.4. Livraison de courses

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

## 7.3.5. Coiffure à domicile

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

## 7.4. PRISE EN CHARGE DES ENFANTS (DE MOINS DE 16 ANS) OU ENFANTS HANDICAPÉS (SANS LIMITE D'ÂGE)

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

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

### 7.4.1. Déplacement d'un proche

Le déplacement aller-retour d'un proche, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, pour garder les enfants au domicile.

### 7.4.2. Transfert des enfants

Le déplacement aller-retour des enfants ainsi que celui d'un adulte les accompagnants, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

En cas de nécessité, ou d'indisponibilité d'un accompagnateur, IMA organise et prend en charge l'accompagnement des enfants par l'un de ses prestataires.

### 7.4.3. Garde des enfants

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, IMA organise et prend en charge la garde de jour des enfants au domicile par l'un de ses intervenants habilités du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA selon la situation et ne pourra excéder 10 heures réparties sur une période maximale de 10 jours.

## 7.5. CONDUITE À L'ÉCOLE ET RETOUR AU DOMICILE DES ENFANTS

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

Lorsque aucun proche ne peut se rendre disponible, IMA organise et prend en charge la conduite à l'école et le retour des enfants au domicile par l'un de ses prestataires, dans la limite d'un aller-retour par jour et par enfant, jusqu'à 5 jours répartis sur une période de 2 semaines.

Pour les enfants handicapés, la conduite en centre spécialisé s'effectue selon les mêmes dispositions, sans aucune limite d'âge.

# • GARANTIES D'ASSISTANCE •

ima santé

PROGRAMME IMA S@NTÉ

## 8 - CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES

### 8.1. FAITS GÉNÉRATEURS

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

### 8.2. DÉLAI DE DEMANDE D'ASSISTANCE

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

Passé ce délai, aucune garantie ne sera accordée.

### 8.3. TERRITORIALITÉ

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

### 8.4. PIÈCES JUSTIFICATIVES

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

## 9 - SITE INTERNET MA SANTÉ AU QUOTIDIEN

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

### 9.1. SERVICES DIGITAUX D'AIDE A LA GESTION DE SA SANTE

Le site propose :

- une information générale sur les garanties d'assistance,
- des contenus sur les grands principes de la prévention,
- un suivi de ses vaccins, examens et dépistages : recommandations générales et rappel des prochaines échéances santé,
- un service de prise de rendez-vous médical en ligne,
- un annuaire sanitaire et social pour trouver un professionnel de santé près de chez soi,
- l'accès à un réseau qualifié de diététiciens,
- l'accès à un réseau qualifié d'ostéopathes.

### 9.2. LA TÉLÉCONSULTATION

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

Une fois connecté au site, le bénéficiaire peut être mis en relation avec un médecin généraliste ou spécialiste selon son

# • GARANTIES D'ASSISTANCE •

choix, par trois canaux de communication au choix : chat, appel audio ou visioconférence.

Le service de téléconsultation ainsi accessible se compose de :

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

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

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

## **Restrictions :**

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

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

## **10 - GARANTIE EN CAS D'HOSPITALISATION : ACCOMPAGNEMENT PRÉ ET POST HOSPITALISATION**

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

### **10.2.1. Un parcours personnalisé en ligne**

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

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

### **10.2.2. Un accompagnement par la plateforme médico-sociale**

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

- d'un appel avant l'intervention pour bien préparer son hospitalisation et anticiper sa sortie : anesthésie, formalités, gestion de l'anxiété, règles d'hygiène et d'alimentation, aides nécessaires au retour au domicile, etc.
- d'un appel au retour au domicile pour favoriser un bon rétablissement : surveillance des principaux signes cliniques et symptômes (douleur, fièvre, cicatrice, nausées, etc.), compréhension des ordonnances de sortie et mise en place de son suivi médical, reprise des activités quotidiennes, etc.
- et si l'infirmière l'estime opportun, d'un suivi allant jusqu'à 3 entretiens téléphoniques avec l'infirmière.

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

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

L'accompagnement téléphonique sera uniquement délivré au bénéficiaire hospitalisé. Toutefois en cas d'hospitalisation d'un enfant de moins de 18 ans, il pourra l'être à l'un de ses parents ou représentants légaux.

# • CONDITIONS D'APPLICATION •

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

**04 27 19 02 19**

## CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES ASSISTANCE À DOMICILE

### FAITS GÉNÉRATEURS

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

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

dans les conditions spécifiées à chaque article.

### INTERVENTION

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

### DÉLAI DE DEMANDE D'ASSISTANCE

**Sauf cas fortuit ou cas de force majeure, pour être recevable toute demande d'assistance portant sur les garanties décrites aux articles 2.2 à 2.7, 4.2, 5.2 à 5.4 et 7.2 à 7.5 doit être exercée au plus tard dans les 30 jours qui suivent :**

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

**Passé ce délai, aucune garantie ne sera accordée.**

**Pour la garantie Aide à domicile prévue aux articles 2.1, 4.1, 5.1 et 7.1, le délai de demande d'assistance est de 7 jours à compter de l'immobilisation au domicile, la sortie d'une hospitalisation ou le décès. Passé ce délai, un décompte sera effectué sur le plafond accordé et la garantie sera mise en place au prorata des jours restants. Ce décompte s'effectue à partir du premier jour de l'évènement.**

***Illustration :** en cas d'appel le 8<sup>e</sup> jour, la garantie est alors plafonnée à 22 jours.*



# • CONDITIONS D'APPLICATION •

## APPLICATION DES GARANTIES

L'application de ces garanties est appréciée en fonction de la situation personnelle du bénéficiaire. Le nombre d'heures attribué pourra donc être inférieur au plafond indiqué. Pour évaluer les besoins du bénéficiaire, IMA se base sur des critères objectifs liés à son environnement et sa situation de vie notamment : taille du logement, composition du foyer familial, niveau d'autonomie (capacité à faire sa toilette, se déplacer seul, sortir du domicile, préparer ses repas, effectuer des tâches ménagères, etc.) et aides existantes.

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

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

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

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

## TERRITORIALITÉ

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

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

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

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

## PIÈCES JUSTIFICATIVES

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

## EXCLUSIONS À L'APPLICATION DES GARANTIES

### INFRACTION

**IMA ne sera pas tenu d'intervenir dans les cas où le bénéficiaire aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation en vigueur.**

# • CONDITIONS D'APPLICATION •

## FAUSSE DECLARATION

La fausse déclaration intentionnelle du bénéficiaire, lors de la survenance d'un évènement garanti entraîne la perte du droit à garantie.

## FORCE MAJEURE

IMA ne sera pas tenu responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'évènements tels que pandémie, épidémie, guerre civile ou étrangère, révolution, mouvement populaire, émeute, attentat, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdiction officielle, piraterie, explosion d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.

## REFUS DU BÉNÉFICIAIRE

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

## EXCLUSIONS POUR LES GARANTIES D'ASSISTANCE DOMICILE

Ne donnent pas lieu à l'application des garanties :

- les hospitalisations dans des établissements et services psychiatriques, gériatriques et gérontologiques,
- les hospitalisations liées à des soins de chirurgie plastique entrepris pour des raisons exclusivement esthétiques, ainsi que leurs conséquences, en dehors de toute intervention à la suite de blessures, malformations ou lésions liées à des maladies,

- les hospitalisations liées au changement de sexe, à la stérilisation, aux traitements pour transformations, dysfonctionnements ou insuffisances sexuelles, ainsi que leurs conséquences.

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

## EXCLUSIONS POUR LES GARANTIES DÉCÈS

Ne donnent pas lieu à l'application des garanties :

- les décès par suicide s'ils surviennent moins d'un an à compter de la date d'effet des garanties.

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

### FAUSSE DÉCLARATION

La fausse déclaration intentionnelle du bénéficiaire, lors de la survenance d'un évènement garanti entraîne la perte du droit à garantie.

### FORCE MAJEURE

IMA ne sera pas tenu responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'évènements tels que pandémie, épidémie, guerre civile ou étrangère, révolution, mouvement populaire, émeute, attentat, grève, saisie ou contrainte par la force

# • CONDITIONS D'APPLICATION •

publique, interdiction officielle, piraterie, explosion d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.

## EXCLUSIONS

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

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

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

## VIE DU CONTRAT

### DURÉE DES GARANTIES

Les garanties s'appliquent pendant la période de validité du contrat So'Santé + niveau Zen souscrit par l'adhérent auprès de SO'LYON.

### RÉSILIATION

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

### SUBROGATION

IMA est subrogée à concurrence du coût de l'assistance accordée, dans les droits et actions des bénéficiaires contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à une prise en charge par IMA ; c'est-à-dire qu'IMA effectue en lieu et place des bénéficiaires les poursuites contre la partie responsable si elle l'estime opportun.

### PRESCRIPTION

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

Toutefois, ce délai ne court :

#### 1<sup>er</sup>

En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où IMA en a eu connaissance.

#### 2<sup>e</sup>

En cas de sinistre, que du jour où les bénéficiaires en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action des bénéficiaires contre IMA a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre les bénéficiaires ou a été indemnisé par ces derniers.

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

- la reconnaissance non équivoque par IMA du droit à garantie des bénéficiaires,
- la demande en justice, même en référé,

# • CONDITIONS D'APPLICATION •

- une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles ou un acte d'exécution forcée.

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

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

## PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

So'Lyon Mutuelle, Mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la Mutualité – SIREN 779846849, dont le siège social est au 18 rue Gabriel Péri, 69100 Villeurbanne collecte, en qualité de Responsable de Traitement, les catégories de données suivantes, dans le cadre de la souscription, la gestion et l'exécution du contrat d'assistance :

- des données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat,
- des données relatives à la situation familiale,
- des données nécessaires à la passation, l'application du contrat et à la gestion des sinistres,
- des informations relatives à la détermination ou à l'évaluation des préjudices,
- des données de localisation des personnes ou des biens en relation avec les risques assurés.

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

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

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

La demande de mise en œuvre des garanties emporte autorisation expresse des bénéficiaires à IMA de communiquer les informations médicales susceptibles d'être collectées à tout professionnel devant en connaître pour accomplir la mission qui lui est confiée par IMA. Dans ces conditions, les bénéficiaires reconnaissent libérer les professionnels

## • CONDITIONS D'APPLICATION •

de santé susceptibles d'intervenir dans la mise en œuvre des garanties de leur obligation de secret professionnel sur les informations médicales.

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

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

Le bénéficiaire peut, à tout moment, retirer son consentement au traitement de ses données personnelles auprès du Délégué à la Protection des Données de SO'LYON par courriel : [protection.donnees@solyon-mutuelle.fr](mailto:protection.donnees@solyon-mutuelle.fr), par courrier : So'Lyon Mutuelle – DPO – 18 rue Gabriel Péri CS 30094 – 69623 VILLEURBANNE Cedex. Dans ce cas, il accepte de ne plus bénéficier de la couverture d'assurance.

Conformément aux dispositions légales, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour motif légitime. Il peut les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, auprès d'IMA, aux coordonnées suivantes : Direction des Affaires Juridiques – 118 avenue de Paris – 79000 Niort – [dpo@ima.eu](mailto:dpo@ima.eu). / SO'LYON par courriel : [protection.donnees@solyon-mutuelle.fr](mailto:protection.donnees@solyon-mutuelle.fr), par courrier : So'Lyon Mutuelle – DPO – 18 rue Gabriel Péri CS 30094 – 69623 VILLEURBANNE Cedex.

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

### RÉCLAMATION ET MÉDIATION

En cas de désaccord sur l'application des garanties, les bénéficiaires peuvent contacter le Service Consommateur d'IMA par courrier au 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9 ou par courriel depuis le site [www.ima.eu](http://www.ima.eu), Réclamations.

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

# • DÉFINITIONS •

Dans le cadre de la notice, les termes ci-après doivent être entendus avec les acceptions suivantes :

## ACCIDENT CORPOREL

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

## ADHÉRENT

Adhérent ayant souscrit un contrat « Assistance santé et prévoyance » auprès de SO'LYON

## ANIMAUX DOMESTIQUES

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

## BÉNÉFICIAIRES DES GARANTIES D'ASSISTANCE

L'adhérent ainsi que les personnes suivantes vivant sous son toit : conjoint de droit ou de fait, enfants sous condition d'âge selon les garanties, sans limite d'âge s'ils sont handicapés et ascendants directs.

## CENTRE DE CONVALESCENCE

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

## DOMICILE

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

## FRANCE

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

## HOSPITALISATION

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

## HOSPITALISATION IMPRÉVUE

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

# • DÉFINITIONS •

## HOSPITALISATION PROGRAMMÉE

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

## IMMOBILISATION

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

## IMMOBILISATION IMPRÉVUE

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

## LISTE DES PATHOLOGIES LOURDES

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

## MALADIE

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

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

### **En cas d'hospitalisation programmée :**

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



L'assistance SO'LYON Mutuelle intervient 7j/7,  
24h/24 à la suite d'appels émanant des bénéficiaires  
au numéro suivant

---

04 27 19 02 19