



# Mutissimo



• • • *l'Assistance à Domicile  
de votre mutuelle  
qui renforce l'ensemble  
de vos garanties santé*



*Lorsqu'un accident,  
une maladie (soudaine,  
imprévisible et aiguë),  
ou un décès surviennent,  
l'organisation de la vie  
familiale peut être  
bouleversée.*



*Afin de vous aider  
à la réorganiser,  
**votre mutuelle**  
**vous propose le service**  
**"Assistance à Domicile"**  
**Mutissimo.***

*Par ce service qui renforce  
l'ensemble de vos garanties  
santé, votre mutuelle  
réaffirme sa vocation à faire  
preuve de solidarité  
et de professionnalisme  
pour protéger ses adhérents  
en toutes circonstances.*

# SOMMAIRE

## *Ce qu'il faut savoir sur **Mutissimo***

---

- I - Qu'est-ce que l'Assistance à Domicile ? P. 4
- II - Qui intervient ? P. 4
- III - Qui bénéficie de **Mutissimo** ? P. 5
- IV - Comment **Mutissimo** intervient-il ? P. 5

## *Les services **Mutissimo***

---

- V - Vous êtes hospitalisé P. 7
- VI - Votre séjour en maternité est supérieur à 8 jours P.10
- VII - Vous êtes immobilisé chez vous plus de 5 jours P.10
- VIII - Vous suivez un traitement par radiothérapie ou chimiothérapie P.11
- IX - Vos enfants sont malades ou accidentés P.11
- X - Un décès survient P.13
- XI - Vous avez besoin d'aide dans vos démarches quotidiennes P.13

## *Ce qu'il faut savoir sur **Mutissimo***

### **I - Qu'est-ce que l'assistance à domicile ?**

L'**assistance à domicile** est un ensemble de services qui vous aide à réorganiser votre vie familiale perturbée par un **accident corporel, une maladie soudaine, imprévisible et aiguë, ou un décès.**

L'**assistance à domicile Mutissimo**, proposée par votre mutuelle, met en place les aides adaptées à la nature de l'événement.

### **II - Qui intervient ?**

La Mutualité Française et son réseau de mutuelles ont créé **Mutissimo** et ont choisi un partenaire mutualiste, **Inter Mutuelles Assistance, IMA**, leader de l'assistance en France, pour mettre en oeuvre cet ensemble de services.

Qu'il s'agisse d'accompagner vos enfants chez un proche, de les conduire à l'école, d'assurer leur soutien pédagogique à domicile, de les faire garder ou de faire venir une aide à votre domicile pour les tâches ménagères, les intervenants sont dans tous les cas agréés par **IMA**.

**600 professionnels** permanents du plateau d'assistance téléphonique sont à votre disposition. De plus, **Mutissimo** peut compter sur un réseau de

plusieurs milliers de prestataires qualifiés et immédiatement disponibles :

- 1 200 taxis,
- 600 ambulanciers,
- 400 accompagnateurs,
- 4 150 associations d'aides à domicile,
- etc . . .

### III - Qui bénéficie de Mutissimo ?

Vous-même et les personnes (conjoint ou concubin, enfants et ascendants à charge vivant sous votre toit) qui bénéficient de la garantie santé de la mutuelle au jour de la demande.

Vous n'êtes plus couvert par **Mutissimo** dès le jour où vous cessez d'adhérer à votre mutuelle (de ce fait, vous devez lui restituer votre carte **Mutissimo**).

### IV - Comment Mutissimo intervient-il ?

*Lors d'un accident corporel, d'une maladie soudaine, imprévisible et aiguë (non chronique), ou du décès d'un bénéficiaire, Mutissimo intervient pour répondre aux besoins réels lorsque ne peuvent être mis en place :*

- les services de secours,
- ou
- la solidarité naturelle des proches,

ou

- les prestations habituelles dues par les organismes sociaux ou les employeurs.

La mise en oeuvre des services **Mutissimo** s'apprécie au cas par cas selon les situations.

Pour cela, un service téléphonique est à votre disposition 24 h /24 et 7 jours /7.

**Mutissimo** intervient uniquement en France métropolitaine.

- **Attention : Mutissimo ne participe pas aux dépenses engagées de votre propre initiative. Un accord préalable doit être demandé à IMA.**

Avant toute intervention, **Mutissimo** se réserve le droit :

- de demander la justification médicale de **l'évènement soudain** qui vous conduit à solliciter son aide (justificatifs médicaux, certificat de décès, attestation de l'employeur, etc ),
- de s'assurer de votre qualité d'adhérent auprès de votre mutuelle.

## Les services **Mutissimo**

**V - Vous êtes hospitalisé lors de la survenance d'un accident corporel ou d'une maladie soudaine, imprévisible et aiguë (non chronique)**

**I** Vos enfants de moins de 16 ans ne peuvent s'organiser seuls ou être pris en charge par votre entourage :

**Mutissimo** vous propose l'organisation et la prise en charge :

○ du déplacement d'un proche (aller et retour en France métropolitaine en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion classe économique),

ou

○ du transfert de vos enfants chez un proche (aller et retour en France métropolitaine en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion classe économique), avec un accompagnateur agréé,

ou

○ de la conduite à l'école des enfants 2 fois par jour durant 5 jours.

Si aucune de ces solutions ne peut convenir, **Mutissimo** organise et prend en charge la garde des enfants à leur domicile ou chez une assistante maternelle pour une durée, déterminée selon la situation, qui peut aller jusqu'à **30 heures** réparties sur un mois.

## **2 Vos ascendants à charge ne peuvent rester seuls.**

Si vous avez des ascendants à votre charge, vivant sous votre toit, dont l'état de santé ne leur permet pas de se prendre en charge ou d'être pris en charge par votre entourage, **Mutissimo** organise et prend en charge dès le 1<sup>er</sup> jour :

- le déplacement d'un proche à votre domicile (aller et retour en France métropolitaine en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion classe économique),

ou

- le transfert de vos ascendants chez un proche (aller et retour en France métropolitaine en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion classe économique),

ou

- la garde de vos ascendants au domicile pour une durée, déterminée selon la situation, qui peut aller jusqu'à **30 heures** réparties sur un mois.

## **SI VOTRE HOSPITALISATION DURE PLUS DE 2 JOURS :**

- 3** Votre état nécessite la présence d'un proche à votre chevet.

**Mutissimo** organise et prend en charge le déplacement d'un parent en France métropolitaine,

aller et retour en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion classe économique, ainsi que l'hébergement pour 2 nuits, petits-déjeuners compris à concurrence de 92 € au total.

**4 L'assistance d'une personne à votre domicile est nécessaire pour effectuer des tâches ménagères.**

**Mutissimo** organise et prend en charge la venue d'un intervenant qualifié à votre domicile à raison de 2 heures maximum par jour d'immobilisation et ce pour une durée, déterminée selon la situation, qui peut aller jusqu'à **30 heures** réparties sur un mois.

Il vient assurer des tâches ménagères à votre domicile (repassage, ménage, préparation des repas) pour vous aider à réorganiser votre vie familiale perturbée.

**5 Vos animaux domestiques ne peuvent être pris en charge par votre entourage.**

**Mutissimo** organise et assure le transport et/ou l'hébergement de vos animaux familiers en pension animalière si aucun proche ne peut s'occuper d'eux, pendant une durée maximale **d'un mois**.

- 6** Vous devez faire parvenir un message à votre famille.

**Mutissimo** se charge de transmettre les messages urgents.

## VI - Votre séjour en maternité est supérieur à 8 jours

Si nécessaire, dès le 9<sup>ème</sup> jour, les deux services suivants (à l'exclusion de tout autre) peuvent être assurés :

- prise en charge des enfants,
- assistance pour les tâches ménagères.

Ces services s'appliquent selon les conditions définies ci-avant (paragraphe **1** et **4** du point **V**).

Pour tout séjour en maternité inférieur à 8 jours, **Mutissimo** n'intervient pas.

## VII - Vous êtes immobilisé chez vous plus de 5 jours

Si lors d'un **accident corporel** ou d'une **maladie soudaine, imprévisible et aiguë (non chronique)**, une immobilisation à votre domicile vous est prescrite pour une durée de plus de 5 jours, vous pouvez bénéficier si nécessaire, dès le 1<sup>er</sup> jour, des services de **Mutissimo** :

- prise en charge des enfants,
- prise en charge des ascendants,
- déplacement d'un proche à votre domicile,

- assistance pour les tâches ménagères,
- garde des animaux domestiques.

Ces services s'appliquent selon les conditions définies ci-avant (paragraphe **1**, **2**, **3**, **4**, **5**, du point **V**).

**Mutissimo** peut également vous faire livrer vos médicaments **sans toutefois faire l'avance des frais**.

### VIII - Vous suivez un traitement par radiothérapie ou chimiothérapie

Si vous êtes astreint à un traitement médical entraînant des séances de radiothérapie ou de chimiothérapie en établissement hospitalier ou à domicile, **Mutissimo** met à votre disposition une aide ménagère pendant la durée du traitement.

Cette aide déterminée selon la situation peut aller jusqu'à **30 heures**.

### IX - Vos enfants sont malades ou accidentés

#### **1 - EN CAS D'IMMOBILISATION DE L'ENFANT SUPERIEURE A 2 JOURS :**

Si vous ne pouvez vous arrêter de travailler et qu'aucune personne de votre entourage ne peut s'occuper de vos enfants de moins de 16 ans accidentés ou malades (maladie soudaine,

imprévisible et aiguë), immobilisés au domicile pour une durée prévisible de plus de 2 jours, et si ceux-ci ne peuvent rester seuls, **Mutissimo** prend en charge dès le 1<sup>er</sup> jour d'arrêt :

- soit le déplacement d'un proche (aller et retour en France métropolitaine en taxi, train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion classe économique),
- soit la garde des enfants au domicile. Elle est assurée par une travailleuse familiale pour une durée, déterminée selon la situation, qui peut aller jusqu'à **30 heures** réparties sur un mois.

Cette prestation ne s'applique qu'au-delà des journées accordées par les entreprises pour garder les enfants malades au domicile.

## **2 - EN CAS D'IMMOBILISATION DE L'ENFANT SUPÉRIEURE A 14 JOURS : L'ÉCOLE À DOMICILE**

- Si lors d'un **accident corporel** ou d'une **maladie soudaine imprévisible et aiguë (non chronique)**, votre enfant est immobilisé à votre domicile pour une durée de plus de 14 jours, **Mutissimo** peut si nécessaire organiser et prendre en charge dès le 1<sup>er</sup> jour son soutien pédagogique, jusqu'à la reprise des cours.
- Cette garantie s'applique pendant l'année scolaire en cours, pour les enfants du

primaire ou secondaire 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> cycle.  
Il s'agit de cours particuliers donnés à votre domicile, qui peuvent aller, selon la situation, jusqu'à **3 heures** par jour ouvrable hors vacances scolaires.

## X - Un décès survient

En cas de décès de l'un des bénéficiaires (définis au point III), **Mutissimo** assure si nécessaire les services suivants :

- prise en charge des enfants,
- prise en charge des ascendants,
- assistance pour les tâches ménagères,
- garde des animaux domestiques,
- transmission des messages urgents.

Ces services s'appliquent selon les conditions définies ci-avant (paragraphe **1**, **2**, **3**, **4**, **5**, du point V).

**Mutissimo** peut également assister la famille pour l'organisation des obsèques, et faire l'avance des frais (remboursables dans un délai d'un mois).

## XI - Vous avez besoin d'aide dans vos démarches quotidiennes

**1** Votre médecin traitant est indisponible.

En cas d'absence de votre médecin traitant,

**Mutissimo** peut vous apporter toute l'aide nécessaire pour la recherche d'un médecin.

**Mutissimo** peut également vous aider à trouver une infirmière ou des intervenants paramédicaux.

### **2** Vous avez besoin d'une ambulance.

**Mutissimo** peut organiser, sur prescription médicale, le transport du patient par ambulance entre son domicile et l'établissement de soins choisi, proche du domicile et médicalement adapté. **Les frais de transport demeurent à la charge du bénéficiaire** (ils seront remboursés par la Sécurité sociale et votre mutuelle).

### **3** Vous avez besoin de conseils médicaux.

Hors urgence médicale et en absence de votre médecin traitant, les médecins de **Mutissimo** peuvent vous apporter des conseils 24 h /24 et 7 jours /7. En aucun cas, il ne peut s'agir de consultations médicales par téléphone.

### **4** Vous avez besoin de renseignements.

Le service de renseignements **Mutissimo** est à votre disposition du lundi au vendredi de 9 h à 18 h pour répondre à vos questions sur :

- les organismes sociaux et les prestations : remboursement des frais médicaux et d'hospitalisation, indemnités journalières, rentes

et pensions d'invalidité,

- les démarches et toutes les formalités concernant l'employeur, les caisses d'allocations familiales, l'aide sociale, l'aide aux handicapés.

**Votre mutuelle, à travers Mutissimo, s'efforcera toujours de vous venir en aide si vous êtes confronté à de sérieux ennuis non prévus dans les garanties et consécutifs à une maladie soudaine, imprévisible et aiguë (non chronique), un accident corporel ou au décès d'un bénéficiaire.**

**Si vous souhaitez des informations complémentaires concernant Mutissimo, contactez votre mutuelle qui sera heureuse de vous renseigner.**

Vos demandes de remboursement  
doivent être adressées à :

**Mutissimo**

B.P. 8842 - 79028 Niort cedex 09

Votre mutuelle :



Union Nationale de la Prévoyance de la Mutualité Française (U.N.P.M.F.)  
Union soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité,  
enregistrée au Registre National des Mutuelles sous le numéro 442 574 166,  
agrée pour les branches 1, 2, 20, 21 et 22  
Siège social : 255, rue de Vaugirard - 75015 Paris