

Ce document est une brochure d'information non contractuelle. Il ne recense pas l'ensemble des services et prestations d'assistance. La notice d'information complète vous sera adressée sur simple demande.

## Ecoute, Conseil et Orientation

Le service Ecoute, Conseil et Orientation est un service dédié aux bénéficiaires afin de leur assurer une écoute, des conseils, une orientation et un soutien permanent à chaque moment important de la vie.

L'Assistance vous propose :

- des informations médicales, liées à la prévention, au handicap ou à la dépendance,
- des informations juridiques, administratives, économiques et sociales,
- des informations relatives à la vie pratique et quotidienne,
- des dispositifs de services à la personne,
- une orientation & la mise en relation avec un réseau des prestataires qualifiés pour faciliter votre quotidien.

## Accompagnement Psycho-Social

Lorsqu'un bénéficiaire fait face à un aléa de la vie (santé, travail, famille, addiction, dépendance, financier...), l'Assistance propose la mise en relation avec son Département d'Accompagnement Psycho-Social pour l'écouter, le conseiller et l'accompagner dans la durée.

L'équipe est composée d'assistants de service social, de conseillers en économie sociale et familiale, et de psychologues et propose :

- un service d'appels de convivialité qui permet de rompre l'isolement et de restaurer le lien social,
- un service de conseil social qui accompagne dans la durée pour faciliter les démarches et l'accès aux droits,
- un service de soutien psychologique pour une aide à la verbalisation et à la prise de distance.

## Hospitalisation, Immobilisation, Maternité

En cas d'immobilisation médicalement constatée, les prestations suivantes peuvent être mises en place.

### Livraison des médicaments ou accompagnement aux courses

L'Assisteur organise et prend en charge la livraison des médicaments indispensables au traitement immédiat du bénéficiaire ou l'accompagnement aux courses. Le coût des médicaments et des courses reste à la charge du bénéficiaire.

**En cas d'hospitalisation de plus de 24 heures, en cas d'immobilisation imprévue de plus de 5 jours ou prévue de plus de 10 jours ou de séjour en service maternité d'un établissement de soins public ou privé de plus de 4 jours, de césarienne ou de naissance prématurée ou multiple.**

Les prestations peuvent être mises en place pendant ou après l'hospitalisation ou la maternité et pendant l'immobilisation.

### Aide à domicile ou Prestations de bien-être

L'Assistance organise et prend en charge une aide à domicile à concurrence d'un maximum de 10 heures pour aider le bénéficiaire dans les tâches quotidiennes.

Si vous ne souhaitez pas une aide à domicile, des prestations de soutien et de bien-être peuvent vous être proposées : auxiliaire(s) de vie, portage de repas, entretien(s) du linge, livraison(s) de courses alimentaires, petit jardinage, coiffure à domicile, séance de pédicure, coaching santé ou coaching nutrition.

### Garde / Transfert des enfants ou des personnes dépendantes à charge

L'Assistance organise et prend en charge soit leur garde à domicile à hauteur de 8 heures par jour pendant 5 jours, soit la venue d'un proche parent à votre domicile ou soit leur transport chez ce proche.

### Garde des animaux de compagnie

L'Assistance organise et prend en charge la garde des animaux de compagnie dans un établissement spécialisé à concurrence de 300 euros TTC sur 30 jours.

### Présence d'un proche au chevet

L'Assistance organise et prend en charge le transport aller/retour d'un proche jusqu'au domicile du bénéficiaire ou jusqu'à son lieu d'hospitalisation.

## Protocole de soins anticancéreux

**L'Assisteur met à la disposition du bénéficiaire une aide à domicile pendant toute la durée du traitement, en cas de séances de radiothérapie et/ou chimiothérapie dispensées en milieu hospitalier ou prescrites en traitement à domicile.**

### En cas de traitement anticancéreux

Cette prestation s'organise selon les modalités suivantes :

- Dans le cadre des chimiothérapies protocolisées, à raison de 2 fois 2 heures dans les 15 jours qui suivent chaque séance de chimiothérapie, dès lors qu'elles sont espacées d'au minimum 15 jours, et ce pendant toute la durée du traitement,
- Dans le cadre des radiothérapies, le nombre d'heures attribuées ne pourra excéder 2 heures d'aide à domicile par semaine de soin, réparties sur une période maximale de 15 jours,
- Lorsque le traitement est un traitement de chimiothérapie, à prise journalière, le nombre d'heures attribuées ne pourra excéder 2 heures d'aide à domicile par semaine de soin, réparties sur une période maximale de 15 jours.

**Pour pouvoir bénéficier de ces prestations, le bénéficiaire doit contacter l'Assisteur dans un délai de 48 heures ouvrées après la séance.**

## Assistance Internationale

**En cas d'aléa de santé (maladie, blessure ou hospitalisation) survenant à l'étranger lors d'un déplacement privé de moins de 31 jours**

### **Service d'accompagnement et d'écoute au cours d'une hospitalisation**

Les médecins de l'Assistance sont mobilisés pour apporter un soutien au bénéficiaire ainsi qu'à sa famille en intervenant auprès du médecin en charge sur place, afin de lui apporter toutes les informations nécessaires sur les démarches thérapeutiques envisagées.

### **Avance et prise en charge des frais médicaux**

Si le bénéficiaire est malade, blessé ou hospitalisé pendant son voyage à l'étranger, l'Assistance assure l'avance des frais d'hospitalisation à concurrence de 4 600 euros TTC.

En complément, l'Assistance rembourse le montant des frais médicaux engagés à l'étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité Sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance jusqu'à concurrence de 4 600 euros TTC.

## Accompagnement des Aidants

**Concilier sa vie professionnelle et personnelle quand on est aidant n'est pas toujours simple, l'Assistance est à la disposition du bénéficiaire pour le conseiller et l'accompagner dans cette situation.**

### **Bilan psycho-social de la situation**

À tout moment, l'Assistance propose l'expertise de l'équipe pluridisciplinaire pour effectuer un bilan psycho-social de la situation.

### **Assistance préventive**

L'aidant peut bénéficier d'un accompagnement afin de mieux appréhender :

- une situation d'épuisement,
- sa santé et son bien-être,
- un soutien pour la vie quotidienne,
- un soutien au maintien de son activité professionnelle.

### **Assistance et soutien lors d'une situation de crise**

L'Assistance apporte un accompagnement pour aider à mieux vivre financièrement et émotionnellement la situation de crise avec des solutions adaptées en cas :

- d'un empêchement de l'aidant lié à son état de santé,
- d'un épuisement de l'aidant,
- d'une dégradation de l'état de santé de la personne aidée.

### **Fin de la situation d'aidant**

L'aidant peut alerter l'Assistance- chaque fois que nécessaire- sur son besoin de soutien (administratif, psychologique et juridique) lorsque la personne aidée retrouve ses capacités ou si la personne aidée décède.

## Prestations d'Assistance en cas de décès en France

**Lors du décès d'un bénéficiaire, les prestations suivantes peuvent être mises en place (dans les mêmes conditions qu'une hospitalisation) pour un autre bénéficiaire :** aide à domicile, prestations de soutien et bien-être, garde (enfants, personnes dépendantes, animaux).

**En complément, l'Assistance peut être sollicitée :**

### **Transfert/Rapatriement de corps ou d'urne**

Lorsque le décès d'un bénéficiaire survient à plus de 50 kilomètres du domicile, l'Assistance organise et prend en charge les frais de transfert, d'embaumement et administratifs jusqu'à 3 000 euros TTC ainsi que les frais de cercueil jusqu'à 800 euros TTC.

### **Présence d'un proche**

Si les formalités nécessitent la présence d'un proche, l'Assistance organise et prend en charge le transport ainsi que les frais d'hôtel pendant 5 nuits (125 euros TTC par nuit maximum).

### **Accompagnement Obsèques**

L'Assistance offre à tout moment la possibilité au bénéficiaire de confier l'enregistrement de ses volontés qui sera communiqué sur demande aux proches lors du décès ainsi que des conseils relatifs à l'organisation des obsèques.

Le nombre d'heures attribuées, la prestation et sa durée sont déterminés lors de l'évaluation de la situation par l'Assistance.

**Les interventions doivent être sollicitées dans les 20 jours qui suivent l'évènement.**

**Pour le conseil, le transfert médical, l'Assistance à l'étranger et le transfert de corps, la demande d'assistance devra être formulée dans les 48 heures après la date de survenue du fait générateur. Également, en cas de traitement anticancéreux, la demande d'assistance devra être formulée dans les 48 heures après la séance.**

Les déplacements dans les DROM s'entendent à l'intérieur du même département.