

## SOMMAIRE

### **Site Internet Mutuelle La Choletaise**

- Connexion à mon espace adhérent-salarié
  - Mon espace adhérent

### **RMA—Garantie d'assistance**

- Écoute, Conseil et Orientation
- Accompagnement Psycho—social
- Hospitalisation, Immobilisation, Maternité
  - Protocole de soins anticancéreux
  - Accompagnement des aidants
- Prestations d'assistance en cas de décès en France
  - Assistance Internationale

### **Téléconsultation**

- Covid-19 : Tout savoir sur la téléconsultation des actes à distance

### **C'Utile**

- Services à la Mutuelle La Choletaise



**Bienveillance et proximité  
sont nos priorités.**

## 1– Connexion à son espace adhérent :

1-1—Allez sur « [www.mutuelledecholetaise.fr](http://www.mutuelledecholetaise.fr) » puis dans « Votre espace » et cliquer sur « Adhérent » :



1-2– La page suivante va s’ouvrir :

La page 'ESPACE ADHERENT' a un titre 'ESPACE ADHERENT' avec un pictogramme d'utilisateur. Le contenu principal est un message d'accueil en français, suivi d'une section 'Identification' avec deux champs de saisie ('Identifiant' et 'Mot de passe :') et un bouton 'S'identifier'. À droite de ces champs, il y a deux boutons déroulants : 'Vous souhaitez recevoir vos identifiants ?' et 'Mot de passe perdu'. En bas de la page, il y a une note de 'Nouvelle version' et un lien 'Suis-je concerné(e) ? / En savoir +'.

1-3– Créez votre espace en cliquant sur « Vous souhaitez recevoir vos identifiants ? » :

Le formulaire 'Vous souhaitez recevoir vos identifiants ?' est un rectangle blanc avec un titre et un sous-titre. Il contient un message explicatif, cinq champs de saisie (N° d'adhérent \*, Nom (responsable de famille) \*, Prénom (responsable de famille) \*, Date de naissance (jj/mm/aaaa) \*, Adresse email \*) et deux boutons : 'Annuler/Fermer' et 'Demande'.

1-4- À l'aide de votre carte mutuelle, saisir :

- ◆ Votre numéro d'adhérent qui figure sur votre carte mutuelle,
- ◆ Votre nom et prénom, à l'identique de votre carte mutuelle (en majuscule),
- ◆ Votre date de naissance,
- ◆ Votre adresse email,
- ◆ Et cliquer sur « Demande ».

1-5- Vous recevrez sur votre adresse email indiquée, vos identifiants.

1-6- À réception de vos identifiants, retournez à la page de connexion, et saisissez vos identifiants :

La page 'Identification' est un rectangle blanc avec un titre 'Identification'. Elle contient deux champs de saisie ('Identifiant' et 'Mot de passe :') et un bouton 'S'identifier'.

**NB:** Vous pourrez par la suite, changer votre mot de passe.

## 2- Mon espace adhérent :

### 2-1- « MON COMPTE » :

- ◆ « Mon profil – ma famille » : indication de vos coordonnées, mot de passe de connexion et vos bénéficiaires/composition de la famille.
- ◆ « Mes abonnements » : possibilité de recevoir vos décomptes de remboursements de soins par email.
- ◆ « Suivi de mes demandes » : suivi en temps réels de l'état de vos demandes de modifications faites sur votre espace adhérent.

### 2-2- « INFOS PRATIQUES » :

- ◆ « Espace documentaire » : documents liés à votre contrat complémentaire santé.
- ◆ « Demandes & Questions diverses » : rubrique à votre disposition pour communiquer directement avec le centre de gestion de votre contrat santé.
- ◆ « Trouvez un professionnel de santé Audio » : en cours d'actualisation.
- ◆ « Trouvez un professionnel de santé Optique/Dentaire/Ostéo » : vous permet de rechercher selon votre situation géographique un professionnel de santé partenaire du réseau Kalixia :

### 2-3- « COMPLÉMENTAIRE SANTÉ » :

- ◆ « Mes garanties » : possibilité de visualiser ou télécharger votre garantie santé et la date d'adhésion.
- ◆ « Mes cotisations » : informations sur votre mode de règlement, votre situation actuelle, et les échéances à venir.
- ◆ « Mes remboursements » : informations sur le mode de remboursement de vos prestations, les remboursements effectués sur votre compte et les remboursements effectués aux tiers (pharmacie, autres prestataires) en fonction d'une période souhaitée.

## Écoute, 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 sur les garanties d'assistance,
- 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 de 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 médico-sociaux, d'assistants de service social, de conseillers en économie sociale et familiale, et de psychologues et propose :

1. Un service d'appels de convivialité qui permet de rompre l'isolement et de restaurer le lien social,
2. Un service de conseil social qui accompagne dans la durée pour faciliter les démarches et l'accès aux droits,
3. 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 accompagnements 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 ou de maternité (séjour en service maternité d'un établissement de soins public ou privé de plus de 4 jours, une césarienne ou une naissance prématurée ou multiple).**

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

### 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 en substitution : auxiliaire de vie, portage de repas, entretien du linge, livraison de courses alimentaires, 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 transports chez ce proche.

### Garde des animaux domestiques

L'Assistance organise et prend en charge la garde des animaux domestiques 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 hospitalisation.

### Protocole de soins anticancéreux

**Afin d'apporter un soutien aux patients suivis pour une pathologie cancéreuse (protocole de soins par chimiothérapie et/ou radiothérapie), l'Assistance met à disposition du bénéficiaire une aide à domicile.**

#### En cas de traitements 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.

Cette prestation s'organise:

- 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 des prestations offertes par la garantie d'assistance, le bénéficiaire doit contacter l'Assisteur dans un délai de 48 heures après la séance.**

### 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) :** aide à domicile, prestations de soutien et bien-être, garde (enfants, personnes dépendantes, animaux).

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

#### **Transfert 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.

### 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.



**MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE  
POUR CONTACTER L'ASSISTEUR SANS INTERRUPTION,  
24 HEURES SUR 24, 7 JOURS SUR 7**

Par téléphone :

**09 69 32 94 38**

pour les adhérents résidant dans les DROM, ou appelant de l'étranger par téléphone :  
00 33 969 329 438

**Pour toute transmission de documents médicaux uniquement, merci de les adresser à  
medecinconseil@rmassistance.fr**

## Covid-19 : Tout savoir sur la téléconsultation des actes à distance

Le déploiement de la **Télé médecine** est un enjeu clé pour l'amélioration de l'organisation du système de santé et l'accès aux soins pour tous les assurés sur tout le territoire. Les conditions de réalisation et de prise en charge, ainsi que les tarifs encadrant les téléconsultations et les télé-expertises ont été définis en juin 2018, par un avenant à la convention médicale.

La **Téléconsultation** constitue une voie nouvelle pour faciliter l'accès des citoyens aux soins sur l'ensemble du territoire, y compris dans les zones où les professionnels de santé sont peu nombreux. Elle permet une prise en charge et un suivi plus rapides des patients, en prévenant notamment des renoncements aux avis spécialisés ou des délais de consultation trop longs. Elle est aussi un moyen d'éviter, pour les patients, des déplacements inutiles ou un recours aux urgences. Elle favorise également la prise en charge coordonnée entre professionnels de santé.

La **Télé-expertise** est une pratique qui consiste pour un médecin à solliciter d'un autre médecin son expertise en raison de sa formation ou de sa compétence particulière. Cette nouvelle pratique devrait améliorer encore la qualité de la prise en charge des patients et permettre également aux professionnels de gagner du temps et ainsi de libérer un temps médical.

Afin de respecter les consignes de confinement et de protéger l'ensemble de la population, certains professionnels de santé (médecins, infirmiers, sages-femmes, orthophonistes, masseurs-kinésithérapeutes, pédicures-podologues, orthophonistes) **peuvent proposer une prise en charge à distance de leurs patients**. Cette solution permet la continuité des soins tout en limitant les risques de propagation du coronavirus.

### Comment se déroule la prise en charge à distance ?

Dans un premier temps, le patient contacte le professionnel de santé qu'il souhaite consulter pour vérifier qu'il propose la consultation à distance. **Si c'est justifié et possible, un rendez-vous est fixé**. La prise en charge à distance n'implique pas d'échanges de données médicales. Elle peut se faire sans être équipé d'un logiciel spécifique de téléconsultation. Il suffit d'utiliser la solution d'échange vidéo (exemple : Skype, WhatsApp, Facetime...) proposée par le professionnel de santé.

### Qui est concerné ?

Toute personne peut bénéficier d'une téléconsultation prise en charge à 100 % par l'Assurance Maladie. **Les règles du parcours de soin doivent être respectées : le médecin traitant, qui connaît l'état de santé et les antécédents de ses patients, doit être consulté en premier lieu**. Toutefois, par dérogation, si une personne est infectée par la Covid-19 ou susceptible de l'être, elle peut s'adresser à un autre médecin de ville pour une téléconsultation si son médecin traitant n'est pas disponible ou si elle n'en a pas.

### Comment recevoir l'ordonnance ?

À l'issue d'un acte réalisé à distance, le professionnel de santé peut établir, si besoin, une prescription sur ordonnance (pour des médicaments ou des soins par exemple). Il peut transmettre l'ordonnance soit par mail sécurisé au pharmacien choisi par le patient soit directement au patient par voie postale ou par mail.

### Quel remboursement ?

Pendant la période de l'épidémie, **toutes les consultations à distance, quel qu'en soit le motif, sont prises en charge à 100 % par l'Assurance Maladie jusqu'à la fin de l'état d'urgence sanitaire**. Si le professionnel de santé pratique le tiers payant, le patient n'a rien à régler. Si le professionnel de santé ne pratique pas le tiers payant ou dans le cas de dépassement d'honoraires, le patient doit régler l'acte réalisé à distance selon le moyen de paiement choisi par le professionnel de santé qu'il consulte : paiement en ligne, virement, chèque...

À la suite de l'acte de prise en charge à distance, le professionnel de santé élabore une feuille de soins :

- Si la feuille de soins est électronique, elle est transmise directement à la CPAM du patient, celui-ci n'a alors aucune démarche à réaliser ;
- Si la feuille de soins est au format papier, le professionnel de santé doit l'envoyer par voie postale à son patient, qui devra l'adresser à son tour par voie postale à sa CPAM pour obtenir un remboursement.

Source : <https://www.ameli.fr/maine-et-loire/assure/remboursements/rembourse/telemedecine/teleconsultation>

### Source : Ameli.fr

<https://www.ameli.fr/maine-et-loire/assure/actualites/covid-19-tout-savoir-sur-la-teleconsultation-et-les-actes-distance>

**Bienvveillance et proximité  
sont nos priorités.**



**Services à la Mutuelle La Choletaise**

**► Siège Social**

1 rue de la Sarthe—49300 Cholet  
02 41 49 16 00

[conseil@mutuellelacholetaise.fr](mailto:conseil@mutuellelacholetaise.fr)

**► Service relation adhérent**

Du lundi au jeudi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00  
Le Vendredi de 9h00 à 12h30 et de 15h00 à 18h00

[gestion@mutuellelacholetaise.fr](mailto:gestion@mutuellelacholetaise.fr)

**► Service production**

*(Gestion des contrats collectifs, individuels et C2S, adhésions-radiations individuels et entreprises, informations divers...)*

[fichier@mutuellelacholetaise.fr](mailto:fichier@mutuellelacholetaise.fr)

**► Pôle entreprise**

*(Cotisations, mouvements de personnel, prélèvements, appels de cotisations...)*

[entreprises@mutuellelacholetaise.fr](mailto:entreprises@mutuellelacholetaise.fr)

**► Pôle prévoyance**

*(Traitement et suivi des dossiers)*

[prevoyance@mutuellelacholetaise.fr](mailto:prevoyance@mutuellelacholetaise.fr)

**► Service prestations**

*(Traitement des remboursements frais de santé : factures, devis, ...)*

[prestations@mutuellelacholetaise.fr](mailto:prestations@mutuellelacholetaise.fr)

**► Service réclamations**

*(Traitement des réclamations)*

[reclamations@mutuellelacholetaise.fr](mailto:reclamations@mutuellelacholetaise.fr)

**► Service recours**

*(Traitement du contentieux : indus des prestations, impayés des cotisations ; Gestion des décès)*

[recours@mutuellelacholetaise.fr](mailto:recours@mutuellelacholetaise.fr)

**Suivez-nous sur LinkedIn et Facebook**

**[mutuellelacholetaise.fr](http://mutuellelacholetaise.fr)**