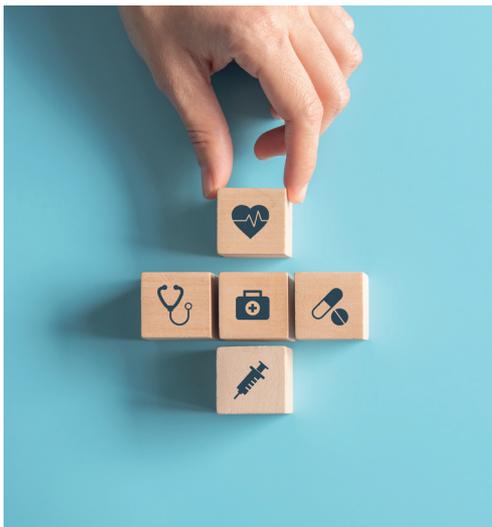




L'IMPORTANCE DE LA GARANTIE ASSISTANCE SANTÉ

La garantie d'assistance santé est présente nativement au sein de toutes nos solutions d'assurance santé. Pour autant, nos clients y ont recours trop rarement, souvent par méconnaissance. Afin de remédier à cela KERALIS vous informe sur le contenu de l'assistance santé intégrée à nos contrats de complémentaires santé.



? QU'EST-CE QUE L'ASSISTANCE SANTÉ ?

L'assistance santé regroupe l'ensemble des services et des conseils que peut vous délivrer votre assureur en différentes circonstances ; livraison à domicile de médicaments, soutien psychologique ou garde de vos enfants en cas d'hospitalisation par exemple. L'assistance santé est disponible et joignable 24h/24, 7j/7 sans interruption. Elle est entièrement gratuite (car incluse d'office dans le contrat de complémentaire santé) et s'adresse à tous les clients ayant souscrit un contrat complémentaire santé KERALIS ainsi qu'à tous leurs ayants droits affiliés au contrat Complémentaire santé.

De surcroît, cette assistance intervient aussi bien au domicile, sur tout le territoire français (départements et régions d'outre-mer compris), que lors de déplacements à l'étranger.

? COMMENT BÉNÉFICIER DE L'ASSISTANCE SANTÉ ?

Pour activer la prise en charge de l'assistance santé, il suffit simplement d'appeler au :

- 09 69 32 34 16 en France Métropolitaine (appel non surtaxé) ;
- 00 33 969 32 34 16 dans les DROM ou à l'étranger (prix d'appel) ;

Le client bénéficie d'un accueil 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Au premier contact, l'adhérent doit obligatoirement mentionner :

- son numéro d'affiliation (référence client) au contrat Complémentaire santé obligatoire KERALIS ;
- son nom (d'usage et/ou de jeune fille), prénom et adresse.

Un numéro d'assistance lui est alors attribué. Il sera le seul élément à communiquer par la suite lors de chacune des relations avec l'assistant.



KERIALIS

Prévoyance, Santé & Retraite



DANS QUELS CAS APPELER L'ASSISTEUR ?

L'assistance santé est activée à la suite de faits générateurs parmi les suivants :

Hospitalisation
de plus de 24 heures

Maternité
de plus de 4 jours

Grossesse
pathologique

Traitement
anticancéreux

Immobilisation prévue de plus
de 10 jours ou imprévue de
plus de 5 jours

Maladie, accident ou blessure
survenant au bénéficiaire ou à
l'un des ayants droits

Toutes les prestations garanties sont déclenchées avec l'accord préalable de l'Assisteur et sur présentation des justificatifs demandés. Dès l'appel du bénéficiaire, l'Assisteur met tout en œuvre dans le cadre de son obligation de moyens, pour répondre au plus vite à la demande.



AUTRES PRESTATIONS DONT VOUS POUVEZ BÉNÉFICIER

La garantie d'assistance santé KERIALIS vous permet de bénéficier d'appels de convivialité mais aussi de conseils avisés et d'informations médicales précieuses ciblées sur des questions génériques ou très précises selon les besoins (contraception, hygiène de vie, sport, vaccins, troubles musculo-squelettiques, santé au travail, alimentation, diététique, grossesse, puériculture, santé en voyage, médecines douces...).

Des prestations d'assistance sont proposées en cas d'hospitalisation, de maternité, d'immobilisation ou de traitement anticancéreux :

Aide à domicile

Bien-être et soutien à domicile
(auxiliaire de vie, portage de repas,
, coiffure, pédicure, entretien du
linge, séance de coaching santé
ou nutrition, livraison des courses
alimentaires)

Garde des enfants et des
personnes dépendantes

Garde des animaux familiers

Téléassistance

Aide à la présence d'un
proche au chevet de la
personne malade

Aide à l'aidant...





KERIALIS

Prévoyance, Santé & Retraite

? DE QUELS SERVICES POUVEZ-VOUS BÉNÉFICIER ?

L'assistance santé KERIALIS développe différents conseils et services à destination de ses clients.

> Écoute, conseil et orientation

Rattachée à notre Action sociale, KERIALIS et l'assistant travaillent de concert afin d'assurer une écoute, des conseils, une orientation et un soutien permanent à chaque moment important de la vie. L'assistant informe les clients sur leurs garanties d'Assistance, les dispositifs de services à la personne, les aides légales ou extra légales existantes au regard de leurs besoins et de leurs situations respectives. Il peut en outre faire fonction d'intermédiaire avec les acteurs et prestataires de proximité capables d'aider et de réaliser les services dont les bénéficiaires ont besoin. Le coût de la prestation restant à la charge du bénéficiaire.

> Information juridique

Nos chargés d'information juridique ont pour mission de répondre à des questions d'ordre réglementaire :

- Sur le logement ou l'habitation ;
- Sur des questions relatives à la justice, dans le cadre d'un recours juridique ou pour conseiller les bénéficiaires sur leur défense ;
- Dans le cadre de la vie professionnelle ;
- Sur des questions d'assurances sociales ou retraite ;
- Sur des questions de fiscalité ;
- Sur des questions de droit de la famille.

Ou d'ordre pratique. Notamment sur des questions inhérentes à la consommation, aux vacances, aux loisirs, à certaines formalités administratives comme le permis de conduire, ou sur l'enseignement et la formation professionnelle.

Ces prestations de conseil juridique sont délivrées uniquement par téléphone. Certaines questions demandant des recherches plus approfondies, un rendez-vous peut être fixé dans les 48 heures afin de répondre de la manière la plus complète qui soit.



KERIALIS
Prévoyance, Santé & Retraite



KERIALIS

Prévoyance, Santé & Retraite

> Soutien psychologique

Le soutien psychologique fait également partie des prestations offertes par la garantie d'assistance santé. Dans la forme, il est réalisé par téléphone, lors de consultations confidentielles auprès de psychologues diplômés. Il intervient à différents niveaux :

Pour les jeunes majeurs ou parents d'enfants mineurs lors de difficultés scolaires, de situations de harcèlement, de difficultés lors de l'entrée dans la vie active, suite à une agression, en cas de souffrance psychologique, pour essayer de comprendre et de remédier à des conduites à risques ou addictives.

Pour l'adhérent et ses ayants droits suite à des aléas de santé : annonce d'une maladie, parcours de soin, aide à la gestion de la douleur, pour amoindrir l'impact de la maladie sur la vie quotidienne.

Dans le cadre de difficultés professionnelles comme le stress, les situations agressives et/ou de violence au travail, les risques psycho-sociaux, l'épuisement physique et/ou nerveux.

Pour les aidants dans la prévention de l'épuisement, dans la réflexion autour des rôles dans le couple ou dans la famille, dans le travail autour de la culpabilité, ou au moment du deuil de la personne aidée.



KERIALIS
Prévoyance, Santé & Retraite



KERIALIS

Prévoyance, Santé & Retraite

> Accompagnement social

Des assistantes sociales ou conseillères en Economie Sociale et Familiale peuvent intervenir lors d'entretiens téléphoniques confidentiels. Divers thèmes sont abordés selon les besoins :

Cursus scolaire et universitaire (scolarité et handicap, financement des études...)

Entrée dans la vie active, accès aux droits, gestion d'un budget, logement...

Aide au budget : bilan de la situation (ressources, charges, endettement, surendettement), recherche de solutions pour équilibrer le budget

Soutien à la parentalité : mode de garde, coparentalité, nutrition, relations familiales et conjugales,

Soutien en cas d'aléas de santé : aide à domicile, adaptation du logement et ou du poste de travail, ouverture de droits (invalidité, handicap, retraite...)

Aide au départ à la retraite : démarches administratives, projection budgétaire, investissement d'un nouveau rôle social

Recherche et financement des solutions de répit (hébergement temporaire, accueil de jour...) pour des aidants

Organisation et financement de soutien à domicile (aide et soins à domicile...)

Conciliation des vies professionnelles et privées (congé, allocations...)

Recherche d'organisme (aide à domicile, aide aux familles, aide aux déplacements...)

Constitution des dossiers de demande de financement (Caisses de retraite, APA, aide sociale...)

Recherche, si la situation le justifie, d'une aide au financement des restes à charge

Réalisation des démarches administratives et recherche des aides de financement en cas de décès d'un proche.

