



LIVRET DE L'ASSURÉ

Guide de vos services

Ensemble du personnel



FILHET-ALLARD & Cie société de courtage d'assurance

www.filhetallard.com

N° ORIAS 07 000 514 – www.orias.fr

QU'EST-CE QUE MEDADOM ?

C'est un service de vidéo consultation qui vous permet une mise en relation avec un médecin généraliste partenaire.



Sans rendez-vous



7/7 jours
de 8h à 22h

COMMENT FONCTIONNE MEDADOM ?



J'accède à la téléconsultation depuis mon Espace Assuré FILHET-ALLARD avec mon smartphone, ma tablette ou mon ordinateur via le lien MEDADOM.



L'inscription est gratuite, elle s'effectue en quelques clics avec une adresse mail et un numéro de téléphone personnel.



Les médecins sont conventionnés sans dépassement d'honoraire. Vous ne réglez que la part complémentaire qui vous sera remboursée par nos soins selon vos garanties.

COMMENT SE DÉROULE LA TÉLÉCONSULTATION ?

- Vous renseignez les quelques informations nécessaires,
- Vous êtes mis en relation avec le médecin,
- À la fin de la téléconsultation, vous pouvez récupérer sur votre espace :
 - votre compte-rendu de consultation
 - une ordonnance si nécessaire

QUELLES SONT LES CONTRE-INDICATIONS À LA TÉLÉCONSULTATION MEDADOM ?

- Enfant de moins de 3 ans
- Ordonnance sécurisée
(médicaments dits « assimilés stupéfiants »)
- Certificat d'aptitude
- Arrêt de travail

VOS SERVICES MALAKOFF

TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE



VOTRE ACCÈS À UN GÉNÉRALISTE 24H/24 ET 7J/7

- Consulter un professionnel de santé à tout moment,
- Accès au service possible depuis la France ou l'étranger,
- Possibilité de prescription et transmission d'une ordonnance à la pharmacie choisie, si nécessaire (uniquement en France),
- Un compte-rendu peut être envoyé au médecin traitant, avec votre accord.

COMMENT ÇA MARCHE ?



Service accessible 24h/24, 7j/7

Au **09 86 86 00 67** (coût d'un appel)

Ou par vidéo de 9h à 22h via le site
mh.teleconsultation.fr

Accès au service par téléphone :

1. Contactez le 09 86 86 00 67,
2. Votre appel est pris en charge par une infirmière,
3. Décrivez le motif de votre appel,
4. L'infirmière vous met en relation avec un médecin en fonction des disponibilités, ou bien effectue une demande de rappel pour procéder à une consultation à distance.

Accès au service par le portail web :

1. Pour votre 1^{ère} utilisation passez par le service téléphonique,
2. Accédez au site internet mh.teleconsultation.fr,
3. Sollicitez une téléconsultation médicale : soit un délai de 30 min auprès d'un médecin, soit par une prise de rendez-vous,
4. Choisissez d'être recontacté par téléphone ou vidéo,
5. Retrouvez vos ordonnances et les comptes rendus dans votre espace personnel de téléconsultation.

La téléconsultation n'est pas un service d'urgence et ne remplace pas votre médecin traitant. En cas d'urgence appeler le 112 Europe.

VOS SERVICES MALAKOFF

DEUXIÈME AVIS MÉDICAL



DES MÉDECINS SPÉCIALISTES POUR ÉCLAIRER VOS DÉCISIONS

- Un service en ligne qui permet en cas de problèmes de santé sérieux ou de situation médicale complexe, d'obtenir un avis médical complémentaire auprès d'un médecin référent de votre pathologie,
- Accès à plus de 300 médecins spécialisés référencés en France,
- Plus de 700 maladies accessibles (dont endométriose, orthopédie, cancérologie...),
- Deuxièmeavis.fr vous apporte une réponse en moins de 7 jours sous forme de compte rendu avec signature du médecin.

COMMENT ÇA MARCHE ?

Connectez-vous : Accédez au site grâce à l'adresse dédiée aux salariés de votre entreprise.

1. Créez votre compte,
2. Indiquez votre maladie et choisissez parmi les médecins référencés ou laissez deuxièmeavis.fr proposer un médecin avec une réponse sous 7 jours,
3. Complétez le questionnaire personnalisé et chargez vos examens médicaux,
4. Obtenez un compte rendu sous 7 jours,
5. Avec votre accord, votre dossier est transmis à votre équipe médicale traitante.

Un service patient est disponible pour vous aider du lundi au vendredi de 9h à 18h par chat ou par téléphone au 01 81 80 00 48 (*appel non surtaxé*).

VOS SERVICES MALAKOFF

ASSISTANCE SANTÉ

BÉNÉFICIER D'UNE ASSISTANCE SANTÉ IMMÉDIATE ET ADAPTÉE

L'assistance santé est là pour vous apporter une aide immédiate et adaptée dans le but de vous faciliter la vie quand vous en avez le plus besoin.

L'assistance santé s'adresse à vous et à votre famille :

- votre conjoint (marié, pacsé ou concubin) non séparé,
- vos enfants fiscalement à charge.

Bénéficiez à tout moment :

- Dès votre adhésion, une ligne téléphonique, vous permet d'être orientés concernant vos démarches administratives et sociales.
- Prestations médicales en dehors des secours d'urgence :
 - Mise en relation avec un médecin en cas d'absence ou d'indisponibilité du médecin traitant,
 - Mise en relation avec une infirmière ou tout autre intervenant paramédical en dehors des heures d'ouverture des cabinets et officines,
 - Organisation d'un transport en ambulance depuis votre domicile vers un établissement de votre choix (les frais de transport demeurent à votre charge),
 - Livraison de médicaments si ni vous ni l'un de vos proches n'est en mesure de se déplacer (le coût des médicaments reste à votre charge).



**Service accessible du lundi au samedi de 8h à 20h
(hors jours fériés)**

Au **09 79 99 03 03** (coût d'un appel)

En indiquant votre numéro de convention :
75 37 34

VOS SERVICES MALAKOFF

ASSISTANCE SANTÉ

FORMULE STANDARD

En cas d'hospitalisation imprévue qu'elle qu'en soit la durée :

- Garde d'un ascendant à charge ou vivant au domicile ;
- Garde des enfants et petits-enfants de – de 16 ans ;
- Transfert des enfants ;
- Conduite des enfants à l'école.

En cas d'hospitalisation imprévue de plus de 2 nuits ou immobilisation de plus de 5 jours :

- Aide ménagère ;
- Présence d'un proche au domicile ;
- Garde d'un ascendant à charge ou vivant au domicile ;
- Garde des enfants et petits-enfants de – de 16 ans ;
- Transfert des enfants ;
- Conduite des enfants à l'école ;
- Garde des animaux.

En cas d'hospitalisation programmée de plus de 2 nuits :

- Aide ménagère : jusqu'à 15 h réparties sur 1 mois ;
- Garde des enfants de – de 16 ans : jusqu'à 15 h réparties sur 1 mois.

Hospitalisation en cas de maternité de plus de 8 jours :

- Aide ménagère : jusqu'à 15 h réparties sur 1 mois ;
- Garde des enfants de – de 16 ans ;
- Conduite des enfants à l'école.

En cas d'immobilisation des enfants de plus de 2 jours :

- Présence d'un proche au domicile ;
- Garde des enfants de – de 16 ans ;
- Soutien pédagogique.

En cas de Radiothérapie / Chimiothérapie :

- Aide ménagère ;
- Garde d'un ascendant à charge ou vivant au domicile ;
- Garde des enfants de – de 16 ans.

En cas de décès :

- Aide ménagère ;
- Garde d'un ascendant à charge ou vivant au domicile ;
- Garde des enfants et petits-enfants de – de 16 ans ;
- Transfert des enfants ;
- Garde des animaux.

Pour connaître le détail des prestations et les limites de prise en charge, reportez vous à votre Notice d'information.

VOS SERVICES MALAKOFF

ACTION SOCIALE

Bénéficiez d'un accompagnement social, Malakoff Humanis vous aide à trouver des solutions concrètes, pour vous et vos proches en cas de fragilité. Des aides sont attribuées sous condition de ressources et en complément des dispositifs publics.

5 axes prioritaires :



COMMENT ÇA MARCHE ?

→ Pour en savoir plus sur les aides et leurs conditions d'attribution :



0 805 500 261 (coût d'un appel), de 9h à 12h et de 14h à 17h du lundi au vendredi.



action.sociale.quatrem@malakoffhumanis.com



Action sociale Quatrem - Groupe Malakoff Humanis
Accompagnement social assurance
Pôle individuel - 62006 Arras cedex

Numéros utiles :

Ligne Infos Décès : 09 79 99 03 75 Ligne ouverte 24h/24 – 7j/7..

Ligne Info Aidant : 09 86 98 88 80 du lundi au samedi de 8h à 20h.

Allo Alex (ligne cancer) : 0 800 400 310

VOS SERVICES MALAKOFF

MES ATTITUDES SANTÉ



AGIR SUR VOTRE SANTÉ PHYSIQUE ET PSYCHIQUE

- Ce programme de prévention en ligne vous permet de reprendre sa santé en main grâce à des conseils pratiques,
- Un programme conçu avec des professionnels de santé,
- 12 thématiques vous sont proposées : équilibre alimentaire, activité physique, addictions, sommeil, vision, vaccination...
- Faites le point grâce au questionnaire, la fiche repère et l'outil pédagogique.

COMMENT ÇA MARCHE ?

1. Accédez au site grâce au lien et aux identifiants dédiés aux salariés de votre entreprise,
2. Accédez à l'accueil et découvrez les différentes thématiques sur lesquelles vous pouvez vous évaluer.

1 S'auto évaluer

Testez votre niveau de stress

10 questions pour tester vos sources de stress, découvrir votre profil et bénéficier de premiers conseils.

[Faire le test](#)



1 S'auto évaluer

Testez votre propension à tomber de sommeil

8 questions pour tester votre propension à somnoler, découvrir votre profil et bénéficier de premiers conseils.

[Faire le test](#)



 <p>Ma mémoire</p> <p>Entretien sa mémoire au quotidien : limiter l'apparition de troubles et les effets de son altération naturelle.</p> <p>Découvrir</p>	 <p>Ma santé bucco-dentaire</p> <p>Protéger ses gencives et ses dents durablement : les règles d'hygiène à adopter quotidiennement.</p> <p>Découvrir</p>	 <p>Ma vue</p> <p>Protéger sa vue : limiter l'apparition des troubles et maladies par une bonne hygiène de vie et des protections adaptées.</p> <p>Découvrir</p>
 <p>Mes addictions</p> <p>Préserver sa vie sociale et familiale : les pratiques qui conduisent à la dépendance, les comportements à adopter.</p> <p>Découvrir</p>	 <p>Mes dépistages</p> <p>Profiter des dépistages organisés, multiplier ses chances de diagnostic précoce et de guérison.</p> <p>Découvrir</p>	 <p>Mes troubles musculo-squelettiques</p> <p>Respecter son dos, ses tendons, ses articulations : ses bonnes postures face aux activités à risques et répétitives.</p> <p>Découvrir</p>

VOS SERVICES MALAKOFF

LIBHÉROS



SIMPLIFIER L'ACCÈS AUX SOINS

libheros

- Ce service en partenariat avec Libhéros vous donne accès à une communauté de plus de 18 000 professionnels de santé (infirmiers, kiné, sage-femme),
- Vous pouvez bénéficier de l'aide d'un professionnel, spécialisé dans la gestion du stress, par téléphone.

COMMENT ÇA MARCHE ?

1. Accédez au site internet <https://libheros.fr/partenaires/malakoff-humanis>,
2. Sélectionnez le type d'intervention souhaité,
3. Indiquez quelle est la personne concernée par les soins,
4. Saisissez l'adresse où devra se rendre le professionnel pour les soins, et de quels soins avez-vous besoin,
5. Indiquez la date de début des soins ainsi que vos horaires de disponibilité,
6. Choisissez au moins 3 professionnels de santé,
7. Créez votre compte en saisissant : nom prénom, adresse e-mail, date de naissance, numéro de portable et choisissez un mot de passe,
8. Renseignez le code confidentiel reçu par SMS,
9. Détaillez vos soins et indiquez si vous avez une ordonnance,
10. Votre rendez-vous est pris auprès de l'un des professionnels sélectionné.

VOS SERVICES MALAKOFF

MÉDOUCINE



TROUVER UN PRATICIEN EN MÉDECINE DOUCE

- Ce service vous donne accès à un réseau de thérapeutes en médecine douce, pour vous aider à trouver un praticien de confiance,
- Des thérapeutes solutionnent de nombreux troubles grâce à des pratiques complémentaires à la médecine conventionnelle (hypnose, sophrologie, médecine chinoise, naturopathie, shiatsu...),
- Vous organisez votre planning sans stress grâce à la prise de rendez-vous en ligne.

COMMENT ÇA MARCHE ?

MÉDOUCINE
MÉDECINES DOUCES & CERTIFIÉES

1. Accédez au site internet <https://mm.medoucine.com>,
2. Saisissez votre spécialité, le trouble ou bien le thérapeute, ainsi que la ville du praticien recherché,
3. Choisissez votre praticien depuis la liste proposée, puis choisissez votre type de consultation ainsi que le jour et l'heure du RDV souhaité,
4. Saisissez vos coordonnées,
5. Votre rendez-vous est confirmé.

Les consultations en médecine douce ne sont pas prises en charge sauf pour certaines spécialités comme l'acupuncture et sous conditions indiquées dans vos garanties santé.

MENTIONS LÉGALES

RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

Assureur : CGPA

Garantie conforme aux articles L512-6, R512-14 et A512-4 du Code des Assurances

NUMÉRO ORIAS

Filhet-Allard & Cie, Société de courtage d'assurance – 07 000 514 (www.orias.fr)
RCS de Bordeaux 393 666 581

Notre activité est placée sous le contrôle de l'ACPR (Autorité de contrôle Prudentiel et de résolution)
4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 PARIS Cedex 9

Notre société n'a aucun lien avec une entreprise assurance.

Notre société n'a aucune obligation contractuelle d'exclusivité.

QU'EST CE QU'UNE RÉCLAMATION ?

Une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement envers notre société quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée.

COMMENT FAIRE UNE RÉCLAMATION ?

Adressez votre réclamation à votre interlocuteur dédié, par écrit (mail, courrier) ou pas oral (une confirmation écrite vous sera demandée).

Ce dernier en accusera réception dès que possible et dans les 10 jours maximum à compter de votre envoi.

Il en informera son responsable dès réception.

Il donnera une réponse dans les 2 mois maximum à compter de votre envoi.

Si la réponse qui vous est apportée ne vous convient pas, vous pouvez dans un 2nd temps en informer, par écrit, le service réclamation clientèle. Ce dernier en accusera réception dans les mêmes délais.

QUEL AUTRE MOYEN DE RECOURS ?

Nous vous informons que vous pouvez par ailleurs faire appel au Médiateur de l'Assurance. Il peut être saisi 2 mois après l'envoi de votre première réclamation écrite.

Cette association propose un dispositif gratuit de règlement des litiges permettant de rechercher des solutions amiables aux conflits opposants un assuré à un assureur ou un intermédiaire d'assurances. Pour cela vous devez adresser un dossier, constitué de la façon la plus complète avec les informations et pièces utiles à son examen à l'adresse ci contre.

COORDONNÉES DU SERVICE RÉCLAMATIONS CLIENTÈLE

Service réclamation clientèle
Assurance risques d'entreprises



Rue Cervantès- Mérignac
33735 Bordeaux Cedex 9

Réclamations



reclamations_facie@filhetallard.com
05 56 18 07 03

COORDONNÉES DU MÉDIATEUR

La Médiation de l'Assurance
TSA 50 110



75 441 Paris Cedex 9



www.mediation-assurance.org



CONSERVATION DES DOCUMENTS

Les documents en lien avec votre réclamation sont conservés 5 ans à compter de la date de réception.