

La mutuelle
qui nous rassemble !

Le guide de l'Adhérent

Pour tout connaître sur votre Mutuelle,
ses prestations et ses services d'assistance.

mutuelle
intégration

L'esprit de solidarité

mutuelle
intégration



L'esprit de solidarité



Cher Adhérent,

Ce guide pratique vous est destiné. Il vous permet de faire connaissance avec votre mutuelle et les services qu'elle met à votre disposition.

La Mutuelle Intégrance a été créée, il y a plus de 30 ans, par des personnes handicapées, des professionnels et des gestionnaires d'associations pour apporter des solutions adaptées à tous ceux qui sont touchés par le handicap ou la perte d'autonomie.

Aujourd'hui, parce que l'on est mieux protégé quand on est solidaire, Intégrance a ouvert sa porte et élargi ses services à l'entourage des personnes handicapées : parents, familles, amis, personnels soignants, mais aussi aux entreprises et à leurs salariés. Des adhérents de tous les horizons rejoignent Intégrance et, comme vous, s'engagent pour bénéficier d'une protection de qualité, mais également pour défendre les valeurs mutualistes.

En adhérant à Intégrance, vous trouvez une réponse de qualité pour vos besoins et ceux des vôtres, mais vous agissez également pour la cause du handicap, dans un esprit de solidarité ! N'hésitez pas à faire connaître la Mutuelle Intégrance, parce que chaque personne qui nous rejoint contribue au renforcement des moyens qu'Intégrance met en œuvre pour maintenir et développer la protection qu'elle garantit à chacun, quels que soient ses besoins.

Dans ce guide, nous vous présentons les services conçus par Intégrance pour répondre aux difficultés quotidiennes que rencontrent beaucoup de personnes handicapées. Découvrez ainsi les moyens spécifiques mis en place pour toujours mieux vous accueillir et vous accompagner.

Jean Barucq,
Président de la Mutuelle Intégrance





Sommaire

1. Votre adhésion

À propos de votre adhésion	p.05
Votre carte Mutualiste	p.06
Vos appels de cotisations	p.07

2. Vos frais de santé et vos remboursements

Le parcours de soins coordonnés	p.09
Le tiers payant	p.11
Comment se faire rembourser ?	p.12
Comment lire votre relevé des remboursements de soins ?	p.14
Votre dossier en ligne, sur www.integrance.fr	p.15

3. Intégrance assistance

Des services spécifiques pour les personnes handicapées	p.18
Des services pour tous en cas d'urgence	p.20

4. Votre situation a changé

Les pièces à nous envoyer	p.23
La mise à jour de votre carte Vitale	p.24
La carte Vitale 2	p.25
Comment payer moins cher votre mutuelle ?	p.26

5. Les services adhérents

Les solutions complémentaires	p.28
Vos informations	p.29
Une mutuelle accessible	p.30

6. Les annexes

Pour nous contacter...	p.33
Pour nous rencontrer...	p.33
Le lexique	p.35

1 ● Votre adhésion



À propos de votre adhésion

p.05

Votre carte Mutualiste

p.06

Votre échéancier annuel et rectificatif de cotisations

p.07

À propos de votre adhésion

Quand prend effet votre adhésion ?

Elle intervient au plus tôt le premier jour du mois au cours duquel Intégrance reçoit votre bulletin d'adhésion dûment complété et signé.

Vous bénéficiez du remboursement des prestations santé dès la prise d'effet de votre adhésion. Néanmoins, un délai de stage* de 3 mois est applicable à toute nouvelle adhésion dans le cadre des forfaits visant le remboursement des appareillages, des fauteuils roulants et des audioprothèses. La garantie Frais d'Obsèques prévue dans certaines garanties est soumise à un délai d'attente fixé dans la notice d'information Intégrance Frais d'Obsèques.

Comment est renouvelée votre adhésion ?

Votre adhésion est renouvelée par tacite reconduction le 1^{er} janvier de chaque année, sans intervention nécessaire de votre part.

Comment changer de niveau de garantie ?

Contactez votre agence ou téléchargez le formulaire sur notre site internet, www.integrance.fr / Rubrique Vous êtes adhérent / Particulier.

Le changement de garantie vers une option supérieure ou inférieure est possible une fois par an sous réserve d'un délai de prévenance* de 2 mois. Il prendra effet le 1^{er} jour du mois suivant la fin du délai de prévenance. Le choix d'une garantie inférieure ne peut se faire qu'après deux années d'adhésion à la même garantie. Votre cotisation sera ajustée à compter de la prise d'effet.

Pour connaître les coordonnées de votre agence, reportez-vous aux pages 33-34

Quelles démarches effectuer lorsque votre enfant atteint ses 25 ans ?

Votre enfant peut bénéficier de votre contrat familial jusqu'à l'âge de 25 ans. Pour mieux l'accompagner dans son évolution, pensez à nous contacter durant l'année anniversaire de ses 25 ans. Il pourra ainsi continuer à bénéficier d'une couverture santé adaptée, à titre personnel, sans rupture de droits.

Important : cette disposition ne s'applique pas aux enfants en situation de handicap et rattachés à votre foyer fiscal* qui peuvent bénéficier de votre contrat familial sans limite d'âge.

* cf. lexique, page 35

Votre carte mutualiste

Après votre adhésion, vous recevrez votre carte mutualiste en double exemplaire. Puis, elle vous sera envoyée, mise à jour, tous les ans avant le 31 décembre de l'année en cours.

Votre carte mutualiste est valable pour toute l'année en cours, sous réserve du paiement des cotisations. Elle vous permet de bénéficier du tiers payant auprès de plus de 100 000 professionnels de santé.

Important : Lorsque votre situation change (modifications des bénéficiaires inscrits, changement de garantie...), signalez-le nous afin de vous adresser une nouvelle carte pour le reste de l'année.

Extérieur de la carte



Définition des codes correspondant aux principaux actes pour lesquels vous bénéficiez du Tiers payant.

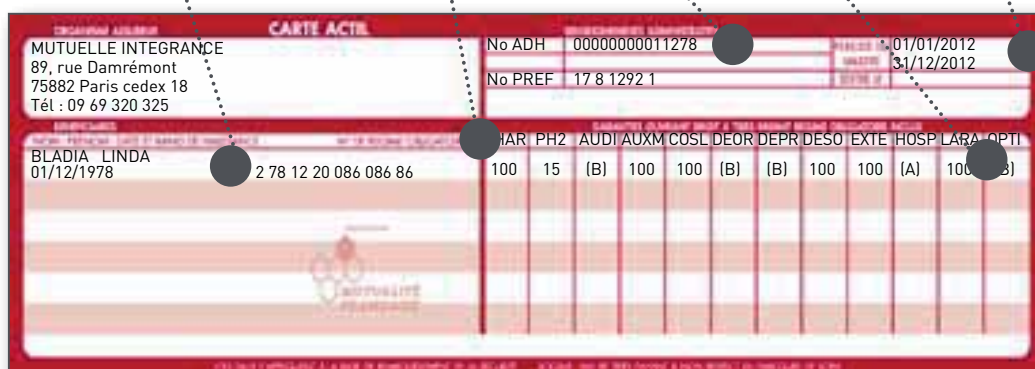
Nom, prénom, date de naissance de l'adhérent et de ses bénéficiaires

N° d'adhérent

Hauteur des prestations pour le tiers payant

Période de validité de la carte

Intérieur de la carte



PEC : Prise en charge

Vos appels de cotisations

Chaque année, en décembre, la Mutuelle Intégrance vous envoie par courrier un «**appel annuel de cotisations**», reprenant toutes les informations de votre contrat (mode de paiement, garantie, etc...) et présentant les échéances de paiement de votre cotisation.

Important : Lorsque votre situation change (modifications des bénéficiaires inscrits, changement de garantie...), signalez-le nous afin de vous adresser un «**appel rectificatif de cotisations**» prenant en compte vos modifications.

Vos références chez Intégrance (n° adhérent, de groupe, nom de votre garantie, etc...)

Informations sur votre situation justifiant l'envoi de l'appel annuel ou rectificatif (si changement sur votre contrat).

Modalités pour effectuer vos règlements

Détail du calcul de votre cotisation

Détail des échéances pour effectuer vos règlements

Appel de cotisations mutuelle **Intégrance**
L'esprit de solidarité

Informations de paiement
Date d'émission : 04/12/2011
N° Contrat : M01181
N° Adhérent / contrat : 000000017287
Garantie / Code : SOLIDARITE NAA/00340
N° Sécurité sociale : 16080030000

Plus d'infos contactez :
N° Cristal : 09 49 320 325

Document à conserver

Votre adhérent
M. MARLEY ROBERT
88, RUE DANREMONT
75 018-PARIS

Votre situation
APPEL PÉRIODIQUE DE COTISATION :
Vous trouverez ci-dessous votre échéancier de cotisations 2011.
Vous vous remboursez de votre cotisation rétroactivement.
Les adhérents se remboursent pas d'un contrat cotisant qui ne peuvent régler leur cotisation au 31/12/2011 au plus tard et au plus tard 20 jours à compter de l'envoi de ce document pour ne pas être déclarés à la Mutuelle Intégrance, par lettre recommandée.

Vos informations
Période : 01/01/2011 - 31/12/2011

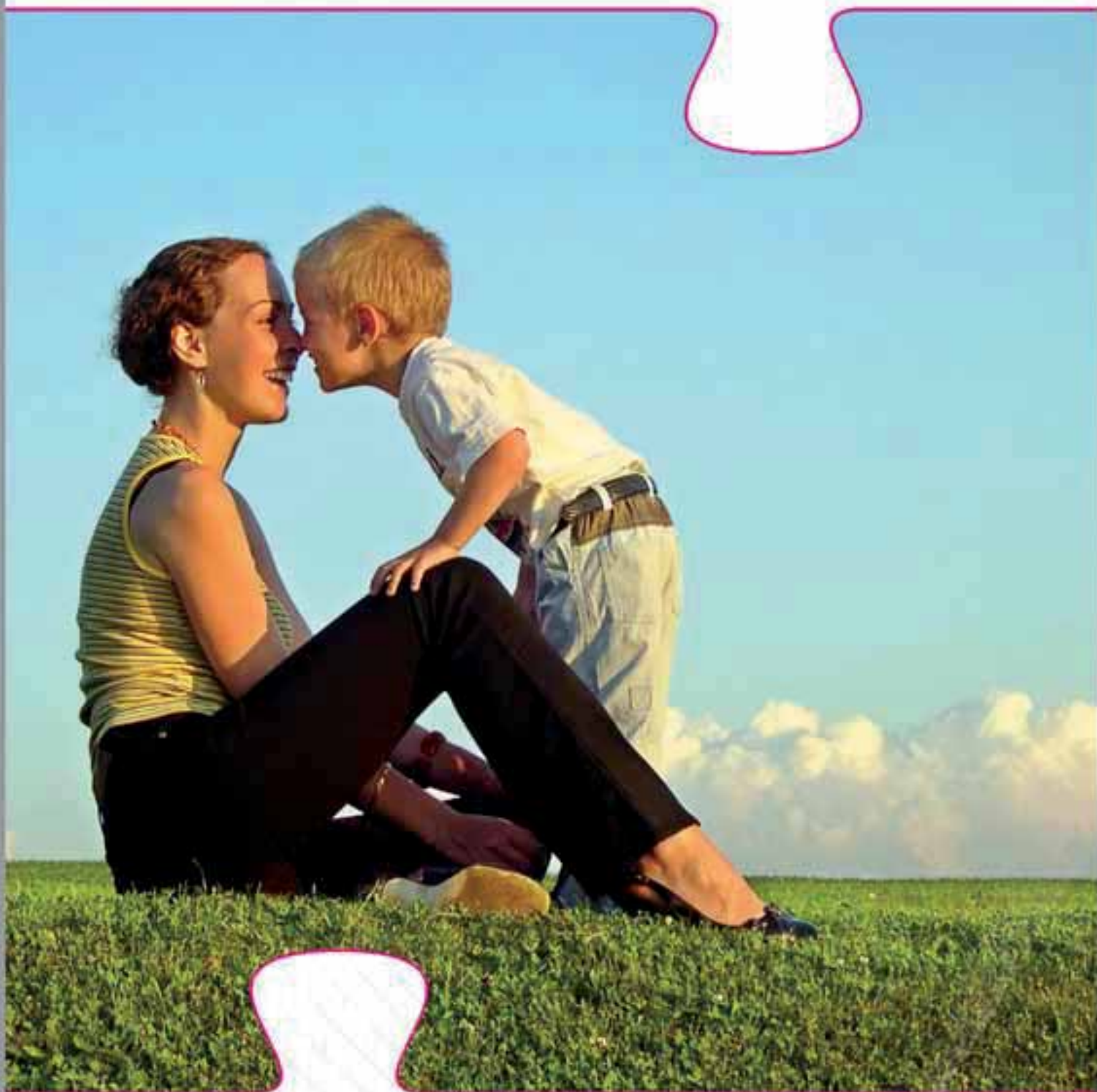
Montant cotisation	Échéance	MARLEY ROBERT
96,87 €	01/01/2011	Cotisation santé hors taxe
96,79 €	01/02/2011	Taxes*
96,79 €	01/03/2011	Total santé TTC
96,79 €	01/04/2011	Intégrance-Assurance
96,79 €	01/05/2011	Intégrance frais d'obsèques
96,79 €	01/06/2011	Solde au 31/12/2010 reporté en 2011†
96,79 €	01/07/2011	
96,79 €	01/08/2011	
96,79 €	01/09/2011	
96,79 €	01/10/2011	
96,79 €	01/11/2011	
96,79 €	01/12/2011	
Total 1 891,54 €		1 891,54 €

* Les cotisations sont imposées à 17% sur leur valeur brute (cotisation et taxe DSA)
† Solde au 31/12/2010 des cotisations de l'année précédente (voir votre contrat)

Mutuelle Intégrance
Direction Financière
88 rue Danremont
75018 PARIS Cedex 18

Mutuelle Intégrance est agréée par le Préfet de la Région Île-de-France, inscrit au Registre National des Professions de l'Assurance n° 25 79 18. Centre national des Données, Siège social : 41, rue de Valenciennes - 75019 Paris Cedex 19.

2 ● Vos frais de santé et vos remboursements



Le parcours de soins coordonnés	p.09
Le tiers payant	p.11
Comment se faire rembourser ?	p.12
Comment lire votre relevé des remboursements de soins ?	p.14
Votre dossier en ligne sur www.integrance.fr	p.15

Le parcours de soins coordonnés*

Le parcours de soins a été instauré en 2005 en vue d'améliorer les soins des assurés sociaux, grâce à une meilleure coordination entre les différents professionnels de santé.

Qui est concerné ?

Tous les assurés sociaux, mais en particulier ceux de plus de 16 ans, pour lesquels le non respect du parcours de soins peut entraîner des pénalités.

Comment respecter le parcours de soins coordonnés ?



Respecter le parcours de soins, c'est mieux se soigner

Votre médecin traitant, parce qu'il vous suit dans la durée, vous évitera :

- de subir inutilement des examens identiques à peu de temps d'intervalle,
- de prendre des médicaments incompatibles entre eux, et donc inefficaces voire dangereux.

Pour plus d'information, consultez le guide «Médecin traitant» sur notre site internet, rubrique « Infos pratiques / Documents utiles ».

* cf. lexique, page 35

Ne pas respecter le parcours de soins, c'est être pénalisé

En effet, les actes ou consultations effectués en dehors du parcours de soins sont moins bien remboursés. Depuis le 1^{er} février 2009, en cas de non déclaration d'un médecin traitant ou de consultation d'un spécialiste sans consultation préalable du médecin traitant, le montant des remboursements de la Sécurité sociale est diminué de 40%, car le parcours de soins coordonnés n'est pas respecté.

Par exemple une consultation normalement remboursée à 70% par l'Assurance Maladie ne le sera qu'à 30% du tarif de convention* de la Sécurité sociale.

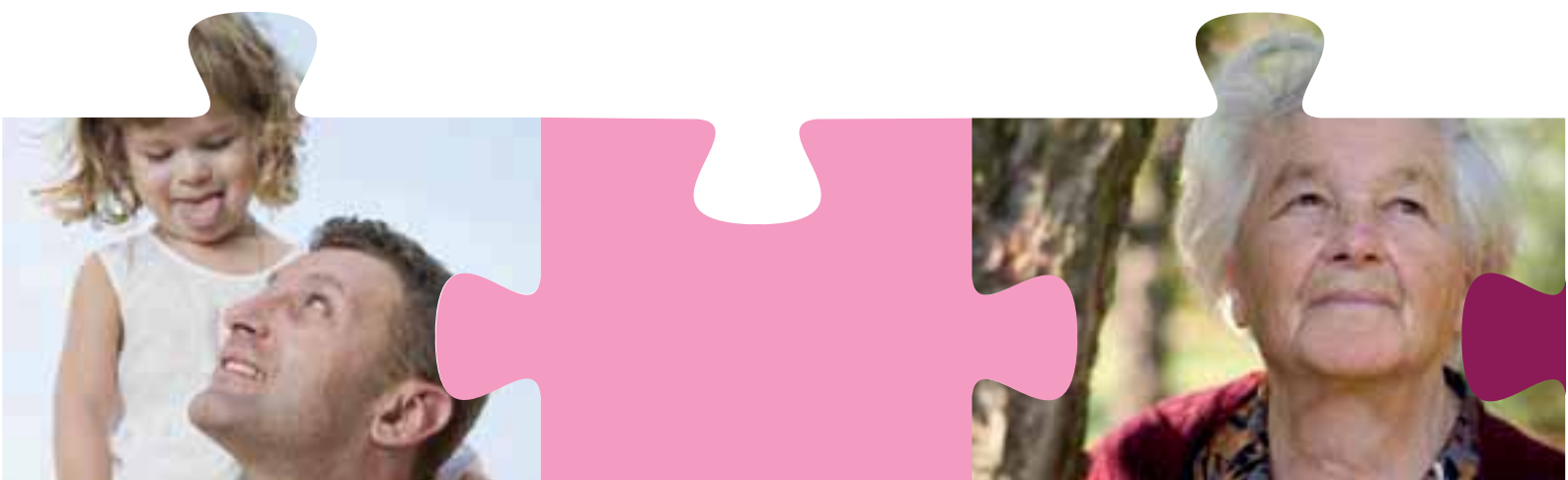
Important

Vous pouvez continuer de consulter certains spécialistes sans passer par votre médecin traitant et sans pénalité financière (Ophtalmologues, Gynécologues, Psychiatres et Pédopsychiatres pour les moins de 26 ans, Dentistes). Mais attention, si vous n'avez pas déclaré de médecin traitant, vous êtes considéré comme hors parcours de soins et donc moins bien remboursé.

Depuis le 1^{er} janvier 2008, les actes hors parcours de soins ne sont plus remboursés par la Mutuelle Intégrance.

Pour plus d'information, rendez-vous sur le site de l'Assurance Maladie www.ameli.fr

* cf. lexique, page 35



Le tiers payant, pour vous simplifier la vie

En présentant à votre professionnel de santé votre carte Vitale (ou d'assuré social) et votre carte mutualiste Intégrance, vous pouvez éviter l'avance des frais de soins de santé. La Sécurité sociale et Intégrance rembourseront directement le professionnel de santé.



MUTUELLE INTEGRANCE		No ADH		01/01/2012									
89, rue Dammont 75882 Paris cedex 18 Tél : 09 69 320 325		0000000011278		31/12/2012									
		No PREF		17 8 1292 1									
BLADIA LINDA	2 78 12 20 086 086 86	PHAR	PH2	AUDI	AUXM	COSL	DEOR	DEPR	DESO	EXTE	HOSP	LARA	OPTI
01/12/1978		100	15	[B]	100	100	[B]	[B]	100	100	[A]	100	[B]

Pas
= d'avance
de frais

Pour mettre à jour votre carte Vitale, reportez-vous à la page 24.



Comment se faire rembourser ?

Si vous n'avez fait aucune avance de frais, vous n'avez rien à nous envoyer.

Nous rembourserons directement votre professionnel de santé sur sa propre demande.

Si vous avez fait une avance de frais, vous trouverez dans ce tableau les documents à nous faire parvenir pour vous faire rembourser.

	Les pièces à nous envoyer si vous avez tout réglé (Part Sécurité sociale + part Complémentaire)
Soins médicaux (consultations, radiologie, biologie, auxiliaires médicaux), transport	Original du décompte de la Sécurité sociale* Pensez à indiquer à votre
Pharmacie	Original du décompte de la Sécurité sociale *
Soins dentaires, optique, appareillage (accepté par la Sécurité sociale)	Original du décompte de la Sécurité sociale *
Optique (refusée par la Sécurité sociale)	Ordonnance + facture acquittée
Appareillage, Fauteuil roulant	Original du décompte de la Sécurité sociale *
Hospitalisation (médecine, chirurgie, psychiatrie)	Bulletin de situation + Avis de sommes à payer et Attestation de paiement + Copie de l'attestation de droits à l'Assurance Maladie. Pensez à indiquer au bureau des entrées



*À SAVOIR

La phrase « ces informations ont été transmises à votre organisme complémentaire » figure-t-elle sur votre décompte ?

Les pièces à nous envoyer si vous n'avez réglé que la partie complémentaire	À noter
Facture acquittée + original du décompte de la Sécurité sociale* médecin si vous êtes en Affection	Les actes hors parcours de soins ne sont pas remboursés de Longue Durée (ALD) ou en invalidité.
Facture acquittée + original du décompte de la Sécurité sociale*	Pensez à mettre à jour votre carte Vitale auprès de votre CPAM
Facture acquittée + original du décompte de la Sécurité sociale*	Dentaire : Afin de connaître la part remboursée par Intégrance, envoyez vos devis dentaires par courrier à votre agence ou au Service Prestations, 89 rue Damrémont – 75882 PARIS CEDEX 18 ou encore par courriel à spat@integrance.fr
Ordonnance + facture acquittée	Optique : Pour éviter l'avance de frais, demandez à votre opticien de nous adresser une demande de prise en charge par fax au 04 26 23 84 99.
Facture acquittée + original du décompte de la Sécurité sociale*	Les forfaits appareillage concernent l'achat, la réparation, l'adjonction ou la location (sous réserve) d'une prise en charge par la Sécurité sociale.
Bulletin de situation + Avis de sommes à payer et Attestation de paiement + Copie de l'attestation de droits à l'Assurance Maladie. si vous êtes en Affection de Longue Durée	Demandez à votre centre hospitalier, avant ou au premier jour de votre hospitalisation, de nous transmettre une demande de prise en charge en nous contactant par fax au 04 26 23 84 99. Vous serez ainsi dispensé de l'avance de frais qui sera prise en charge par Intégrance. ou en invalidité et à présenter votre attestation de carte Vitale

- Si **oui**, les échanges de données informatiques (EDI) entre l'Assurance Maladie et Intégrance fonctionnent : **ne nous envoyez pas votre décompte**.
- Si **non**, ces échanges ne fonctionnent pas, pour être remboursé : vous devez nous **envoyer votre décompte** puis contactez-nous au 09 69 320 325 (appel non surtaxé) pour installer ces échanges et être remboursé plus rapidement.

Comment lire votre relevé des remboursements de soins ?

RELEVÉ DES REMBOURSEMENTS DE SOINS

Siège social : 89 rue Derrémont 75882 PARIS CEDEX 18
 Renseignements : 09 69 329 325 (appel non surtaxé)
 E-mail : spat@integrance.fr • Fax : 01 44 92 42 54 • Site : www.integrance.fr

Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité,
 inscrit au Registre National des Mutuelles sous le n° 340 359 800.

Toutes marques déposées.



**mutuelle
integrance**

L'esprit de solidarité

IDENTIFIANT : _____ MOT DE PASSE : _____

Numéro adhérent : _____

Date d'édition : _____

Bénéficiaire des soins Nature des prestations	Dépenses engagées	Coût	Taux de taux	Quantité	Régime Obligatoire			P P T	Régime Complémentaire			P P T
					Base	Taux	Montant		Base	Taux	Montant	
	2								5	6		

Le montant total de vos dépenses est indiqué dans cette colonne

La base et le taux de remboursement sont ceux appliqués par l'Assurance Maladie

Cette colonne indique le montant remboursé par l'Assurance Maladie qui apparaît également sur le décompte que votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) vous a envoyé.

La base et le taux de remboursement sont ceux appliqués par la Mutuelle Intégrance selon la garantie à laquelle vous avez adhéré.

Cette colonne indique le montant remboursé par la Mutuelle Intégrance en complément de celui de l'Assurance Maladie.

Vos codes d'accès pour consulter votre dossier personnel sur [www.integrance.fr / iadhérent](http://www.integrance.fr/iadhérent).

Votre dossier en ligne sur www.integrance.fr

@adhérent

Le site internet de la Mutuelle, www.integrance.fr, accessible à tous et notamment aux personnes aveugles ou déficientes visuelles, vous permet de consulter, gratuitement, votre dossier administratif ainsi que le détail de vos remboursements des 6 derniers mois. Vous pouvez également demander des modifications de votre dossier.



Accédez à vos informations

- Rendez-vous sur le site www.integrance.fr,
- Saisissez votre code d'accès (la lettre A + 6 chiffres) et votre mot de passe (code à 5 chiffres) puis validez votre demande,
- Consultez votre dossier personnel et vos remboursements.



Votre dossier

- Visualisez vos informations personnelles et les différentes informations concernant votre garantie complémentaire santé en cliquant sur le bouton « dossier »,
- Le détail du contrat apparaît en cliquant sur votre numéro de contrat,
- Vous pouvez également visualiser votre garantie pour l'année en cours (tableau de prestations).



Vos remboursements

- La liste des remboursements traités les 6 derniers mois s'affiche,
- Si vous désirez connaître le détail d'un remboursement, il vous suffit de cliquer dessus.
- Ce service gratuit de consultation en ligne n'interrompt pas l'envoi de vos décomptes par courrier à l'adresse postale que vous nous avez communiquée.



Vos demandes d'informations

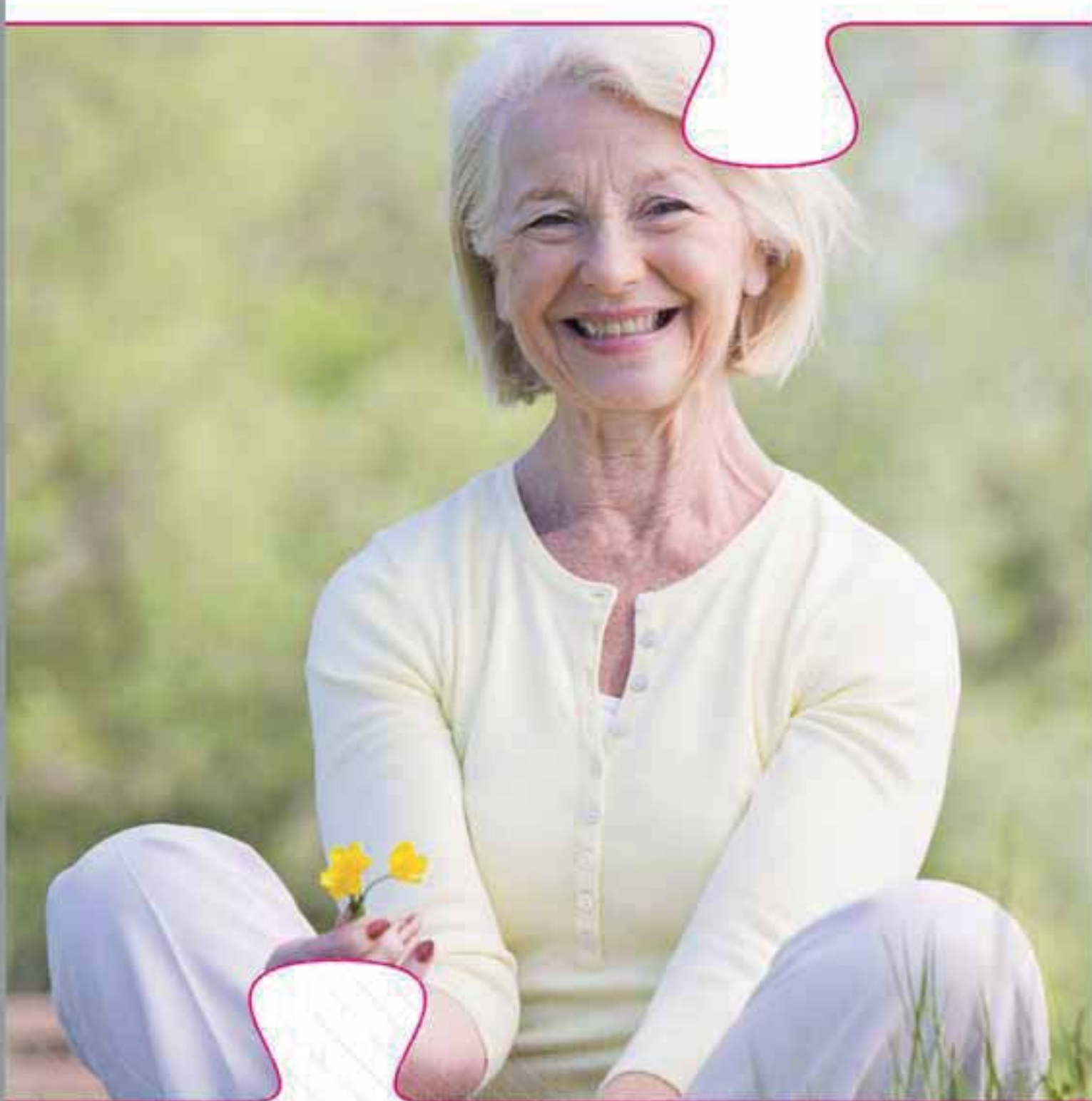
- Ce service vous permet de modifier vos informations personnelles (adresse, modalités de paiement...) et d'adresser à la Mutuelle une demande de carte mutualiste.



Et pour vos remboursements de l'Assurance Maladie ?

De même, il est possible de consulter vos remboursements de la Sécurité sociale sur le site www.ameli.fr en vous munissant de l'identifiant communiqué par votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie et en créant votre espace personnel.

3 ● Intégrance Assistance



Des services spécifiques
pour les personnes handicapées

p.18

Des services pour tous en cas d'urgence

p.20

Des services spécifiques pour les personnes handicapées

Les services Intégrance Assistance (ci-dessous et pages suivantes) qui interviennent suite à une hospitalisation ou une immobilisation, s'appliquent en cas d'accident ou de maladie soudaine, imprévisible et aiguë.

Pour connaître les conditions précises, merci de consulter la « **Notice d'Information Intégrance Assistance** » intégrée au cahier juridique qui vous a été remis lors de votre adhésion, ou sur notre site internet www.integrance.fr.

Aide à la maternité ou à la paternité



À la suite d'une naissance, Intégrance Assistance met à la disposition de l'adhérent handicapé visuel, un intervenant qualifié qui l'aidera dans l'apprentissage des premiers gestes autour du bébé.

Accompagnateur à l'école



Quand l'accompagnateur habituel de l'enfant handicapé est immobilisé au domicile ou hospitalisé plus de 2 jours, Intégrance Assistance organise et prend en charge le transport de l'enfant du domicile jusqu'à l'école, par le moyen le plus adapté.

Présence d'une personne de compagnie



En cas d'hospitalisation de plus de deux nuits de l'adhérent handicapé mental ou de l'enfant handicapé mental de l'adhérent nécessitant la présence d'une personne à son chevet, Intégrance Assistance organise et prend en charge la venue d'un intervenant qualifié qui tiendra compagnie (discussion, lecture, jeux...) à l'adhérent hospitalisé pendant les heures de visite.

Accompagnateur pour réaliser des examens médicaux






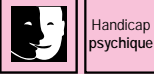




En cas d'impossibilité pour l'adhérent en fauteuil roulant de se rendre seul à l'hôpital ou en cabinet de radiographie pour un examen médical et en l'absence de relais familial et si l'adhérent doit être déplacé, soulevé, manipulé au cours de l'examen, Intégrance Assistance organise et prend en charge son transport aller et retour du domicile vers le lieu d'examen par le moyen le plus adapté et met à disposition un intervenant qualifié qui l'assistera sur le lieu de l'examen.

Rapatriement depuis le lieu de vacances



En cas de trouble du comportement de l'adhérent handicapé mental/psychique ou de l'enfant handicapé mental/psychique de l'adhérent sur son lieu de vacances (difficulté d'adaptation), Intégrance Assistance organise et prend en charge le retour de l'enfant au domicile ou dans un établissement spécialisé proche du domicile par le moyen le plus adapté, ainsi que celui d'un accompagnant agréé ou désigné par l'adhérent, les proches ou le représentant légal. En cas de défaillance du fauteuil roulant de l'adhérent handicapé moteur sur son lieu de vacances, Intégrance Assistance organise et prend en charge le retour de l'adhérent à son domicile par le moyen le plus adapté.

<p>Prise en charge du chien Guide ou du chien d'Assistance</p> 	<p>Lorsque l'adhérent handicapé visuel ou moteur est hospitalisé suite à un accident ou une maladie soudaine sur la voie publique, Intégrance Assistance prend en charge le transfert et la garde du chien guide ou du chien d'assistance en pension animalière agréée, et, si nécessaire, organise son transfert chez une personne désignée par l'adhérent.</p>
<p>Rapatriement de l'adhérent handicapé visuel ou moteur</p> 	<p>En cas de bris, perte de la canne blanche de l'adhérent handicapé visuel ou d'accident de son chien guide ou, du chien d'assistance de l'adhérent handicapé moteur, Intégrance Assistance organise et prend en charge son retour au domicile en taxi, train, avion ou par la mise à disposition d'un accompagnateur.</p>
<p>Aide aux démarches administratives</p> 	<p>En cas d'hospitalisation ou d'immobilisation de la personne aidant habituellement l'adhérent handicapé visuel dans la gestion de son courrier et de ses tâches administratives, Intégrance Assistance organise et prend en charge la venue d'une aide au domicile.</p>
<p>Instructeur ou professeur de locomotion</p> 	<p>En cas de déménagement, de changement de lieu de travail de l'adhérent handicapé visuel ou de son conjoint ou concubin, ou d'indisponibilité de son chien guide, Intégrance Assistance met à disposition un instructeur ou un professeur de locomotion. Il aidera l'adhérent à prendre ses repères dans ce nouvel environnement et sur le trajet domicile/travail. Un préavis de 15 jours maximum est requis pour la venue de l'intervenant qualifié en locomotion.</p>
<p>Auxiliaire de vie</p> 	<p>Lorsqu'à la suite d'une crise, médicalement établie, l'autonomie de l'adhérent handicapé psychique est réduite et entraîne une immobilisation au domicile, Intégrance Assistance organise et prend en charge la venue d'une aide au domicile.</p>
<p>Rapatriement après une fugue</p> 	<p>Lorsqu'à la suite d'une fugue, déclarée à la police ou à la gendarmerie, l'adhérent handicapé mental/psychique ou l'enfant handicapé mental/psychique de l'adhérent est retrouvé en France ou à l'étranger, Intégrance Assistance organise et prend en charge, avec son accord, son rapatriement au domicile ou dans un établissement spécialisé proche du domicile ainsi que les frais de transport d'un accompagnant agréé ou désigné par la famille ou le représentant légal.</p>
<p>Prise de rendez-vous</p> 	<p>Pour permettre à l'adhérent sourd ou malentendant ou à son conjoint/concubin, de prendre rendez-vous avec son médecin traitant ou un auxiliaire médical, Intégrance Assistance traite sa demande reçue par fax ou par sms (coordonnées du médecin et date souhaitée) et lui communique la date et l'heure du rendez-vous par fax ou par sms.</p>
<p>Interprète LSF</p> 	<p>En cas d'hospitalisation suite à une maladie soudaine, à un accident corporel, à un accouchement, ou lors de consultations ou échographies liées à une grossesse de l'adhérent sourd ou malentendant ou de son conjoint/concubin, Intégrance Assistance organise et prend en charge la venue d'un interprète en Langue des Signes Française pour aider à la compréhension médicale entre l'adhérent et les professionnels de santé.</p>

Des services pour tous en cas d'urgence

Intégrance Assistance vous propose l'organisation et la prise en charge des services suivants :

En cas d'hospitalisation de plus de 2 jours ou d'immobilisation au domicile de plus de 5 jours : la présence d'un proche au chevet du patient bénéficiaire, le téléviseur à l'hôpital, l'aide ménagère, le transfert et la garde des animaux domestiques familiers, la transmission de messages urgents ;

En cas d'hospitalisation immédiate ou d'immobilisation au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint : la prise en charge des enfants (âgés de moins de 16 ans) et/ou des ascendants ;

En cas de séjour de plus de 8 jours de l'adhérent, de son conjoint, ou de son concubin en maternité : l'aide ménagère et la prise en charge des enfants (âgés de moins de 16 ans) et/ou des ascendants ;

En cas d'immobilisation de plus de 14 jours de l'enfant au domicile : l'école à domicile ;

En cas de décès de l'adhérent, de son conjoint ou de son concubin : l'aide ménagère, la prise en charge des enfants et/ou des ascendants et la prise en charge des animaux.

En cas de nécessité de traitement médical entraînant des séances de radiothérapie ou chimiothérapie en établissement hospitalier ou à domicile, Intégrance Assistance peut vous proposer l'organisation et la prise en charge des services suivants : aide ménagère, prise en charge des enfants (âgés de moins de 16 ans) et/ou ascendants.

En cas de décès de l'un des bénéficiaires, Intégrance Assistance peut apporter toute information utile aux proches vivant au domicile (dispositions et démarches relatives à la crémation, la succession...), assister la famille dans l'organisation des obsèques et faire l'avance des frais s'y rapportant. La somme avancée devra être remboursée dans un délai de 30 jours.



Intégrance Assistance peut également vous apporter des conseils médicaux (24 h/ 24 et 7 j/ 7), vous aider à rechercher un médecin, une infirmière ou un intervenant paramédical, organiser votre transport en ambulance ou véhicule sanitaire léger (frais de transport à la charge de l'adhérent) et faire livrer vos médicaments (prix des médicaments à la charge du patient).

Afin d'aider les adhérents souhaitant obtenir des informations à caractère général, Intégrance Assistance s'efforce d'orienter les appelants vers les services appropriés, ou de rechercher et communiquer par téléphone (du lundi au vendredi sauf jours fériés, de 8 h à 19 h), toute information utile concernant l'un des domaines suivants : Famille, Enseignement, Santé, Droit du travail, Formation, Retraite, Succession, Fiscalité, Administration, Justice, Logement, Banque, Crédit, Consommation, Automobile, Vie pratique, Vacances à l'étranger...

À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2012, BÉNÉFICIEZ DES
SERVICES INTÉGRANCE ASSISTANCE 24H/24 ET 7J/7 :

Par téléphone : 0 969 320 015 (appel non surtaxé)

Par télécopie : 01 47 11 12 97

Par mël : integranceassistance@fidelia-assistance.fr

Par SMS : 06 73 05 80 60 (réservé aux adhérents sourds ou malentendants)

Par courrier : Intégrance Assistance / Fidélia - 27 quai Carnot - 92 210 Saint Cloud

La plate-forme de traitement des demandes d'assistance par SMS étant réservée exclusivement aux adhérents sourds ou malentendants, nous remercions ceux qui ne sont pas dans ce cas de contacter Intégrance Assistance par téléphone.



4 ● Votre situation a changé



Les pièces à nous envoyer	p.23
La mise à jour de votre carte Vitale	p.24
La carte Vitale 2	p.25
Comment payer moins cher votre mutuelle ?	p.26

Les pièces à nous envoyer

Afin d'accélérer vos remboursements, pensez à nous signaler tout changement de situation. **Toutes les demandes doivent émaner de l'adhérent principal ou de son représentant légal.**

Changement d'adresse	Nous le signaler par courrier, par mél : sfichier@integrance.fr , ou par téléphone au 09 69 320 325 (appel non surtaxé). Vous pouvez également enregistrer cette modification dans votre espace personnel sur iadhérent .
Inscription du conjoint ou d'un enfant	Nous envoyer un courrier en indiquant la date de rattachement et une copie de l'attestation carte Vitale du nouveau bénéficiaire ou télécharger le formulaire « demande d'ajout d'un bénéficiaire à un contrat » sur notre site internet www.integrance.fr , rubrique « Vous êtes Adhérent / Particulier ». Modification prise en compte au plus tôt le 1 ^{er} jour du mois de réception du formulaire par la Mutuelle Intégrance.
Modification de la situation familiale / Changement des garanties	Nous le demander par courrier, mél ou compléter le formulaire « demande d'ajout d'un bénéficiaire à un contrat » ou « demande de modification de garantie » téléchargeable sur notre site www.integrance.fr , rubrique « Vous êtes Adhérent / Particulier ». Modification prise en compte au plus tôt le 1 ^{er} jour du mois de réception du formulaire par la Mutuelle Intégrance (Délai de prévenance de 2 mois pour les modifications de garanties).
Mise en place ou fin du protocole ALD, invalidité...	Nous envoyer un courrier et une copie de l'attestation carte Vitale.
Changement de numéro de Sécurité sociale d'un bénéficiaire	Nous envoyer un courrier et une copie de l'attestation carte Vitale du bénéficiaire.
Changement d'état civil	Nous le signaler par courrier en précisant le changement et sa date de prise d'effet (exemple : Acte de mariage...).
Changement de centre de Sécurité sociale ou de régime	Nous envoyer un courrier et une copie de l'attestation carte Vitale du bénéficiaire.
Changement d'établissement bancaire	Nous envoyer un courrier et un relevé d'identité bancaire (IBAN, anciennement RIB) ainsi qu'une autorisation de prélèvements bancaire si ce mode de paiement a été choisi.
Délivrance ou renouvellement du Chèque santé	Nous envoyer l'original du Chèque santé que votre CPAM vous a adressé (date de validité non dépressée).

La mise à jour de votre carte Vitale

À quoi sert votre carte Vitale ?



Votre carte Vitale vous est envoyée par votre Caisse d'Assurance Maladie. Elle contient tous les éléments administratifs nécessaires à la prise en charge de vos soins et de vos remboursements.

La carte Vitale simplifie vos démarches, vous évite l'envoi de feuilles de soins papier et vous permet d'accélérer vos remboursements.

Pourquoi mettre à jour sa carte Vitale ?

Votre carte Vitale contient toutes les données pour déclencher le remboursement de vos soins. Sa mise à jour vous garantit un remboursement rapide et en toute sécurité avec les dernières informations transmises à votre CPAM.

Elle ne se met pas à jour automatiquement. C'est pourquoi, n'oubliez pas de l'actualiser après chaque changement dans votre vie (maternité, déménagement, mariage, affection de longue durée, etc) et de nous faire parvenir une copie de l'attestation carte Vitale mise à jour.



Important : Même sans changement de situation, nous vous conseillons de mettre à jour votre carte Vitale une fois par an.

Comment mettre à jour sa carte Vitale ?

1. Rendez-vous dans votre centre de Sécurité sociale
2. Insérez la carte dans le lecteur de la borne Sésam Vitale
3. Appuyez sur la touche OK
4. Appuyez sur F1 quand la mise à jour est terminée
5. Ne retirez pas votre carte avant le message « Retirer votre carte »



La carte Vitale 2

Qui est concerné ?

Dans un premier temps, cette diffusion concerne les personnes qui n'ont pas encore de carte Vitale (nouveaux assurés, les jeunes à partir de 16 ans) et le remplacement des cartes perdues, volées ou défectueuses.

Si vous possédez déjà une carte Vitale, l'Assurance Maladie vous contactera par courrier et vous enverra un formulaire « ma nouvelle carte Vitale ».

Les nouveautés

- Une sécurité renforcée : identification de son porteur (avec une photo),
- Une plus grande capacité de stockage d'informations :
médecin traitant, les coordonnées de la personne à prévenir en cas d'urgence...

La carte Vitale 2 devient ainsi une véritable carte d'identité de santé.



Pour plus d'information, consultez le guide «La carte Vitale 2» sur notre site internet, rubrique « Infos pratiques / Documents utiles ».

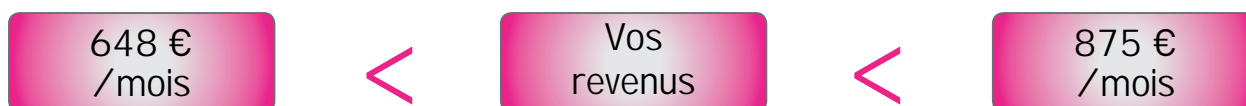
Comment payer moins cher votre mutuelle ? Grâce au «Chèque santé» de la CPAM

Qu'est-ce que c'est ?

Afin de faciliter les démarches pour bénéficier de l'aide pour une complémentaire santé, le ministère de la Santé a lancé, en 2008, le « Chèque santé » pour aider les personnes ayant des revenus modestes à accéder à une complémentaire santé.

Qui peut en bénéficier ?

Le Chèque santé est attribué aux personnes dont les revenus sont compris entre (Les montants indiqués ci-dessous sont ceux en vigueur au 01/01/2012) :



Quel est le montant de cette aide ?

(Les montants indiqués ci-dessous sont ceux en vigueur au 01/01/2012)

Âge du bénéficiaire au 1 ^{er} janvier de l'année en cours	Montant de l'aide annuelle
Moins de 16 ans	100 €
de 16 à 49 ans	200 €
de 50 à 59 ans	350 €
60 ans et plus	500 €

Comment bénéficier de cette aide ?

Par **téléphone**, en contactant la Mutuelle qui pourra vous accompagner dans vos démarches auprès de la CPAM :

TELEPHONE appel non surtaxé **09 69 320 325**

Par **internet** en remplissant la demande disponible sur

- www.integrance.fr
- ou www.ameli.fr.

5 ● Les services adhérents



Les solutions complémentaires

p.28

Vos informations

p.29

Une mutuelle accessible

p.30

Les solutions complémentaires

Afin de vous apporter des solutions adaptées à vos besoins, Intégrance vous propose une gamme de produits prévoyance, pour toujours mieux vous protéger :

Épargne Handicap

Des produits pour gérer en toute sérénité votre épargne avec des contrats aux avantages multiples : disponibilité des fonds, souplesse de gestion, options de sorties innovantes, avantages fiscaux et sociaux...

Des contrats éligibles à la fiscalité de l'Épargne Handicap !

Garanties Obsèques

Découvrez nos solutions obsèques, afin de préparer vos obsèques en toute simplicité, pour votre tranquillité d'esprit et celle de vos proches. Des produits souples, des capitaux adaptés, exonérés des droits de succession (dans les limites fixées par la réglementation) et la possibilité de choisir, en toute liberté, le bénéficiaire.

Par ailleurs, pour être couvert en cas d'accident, Intégrance vous permet d'assurer le versement d'un capital à vos proches en cas de décès ou de bénéficier d'un capital par anticipation en cas d'invalidité absolue et définitive dû à un accident.

Des garanties pour financer vos frais d'obsèques !

Prévoyance professionnelle

Vous êtes salarié ou travailleur indépendant et vous souhaitez protéger vos revenus contre les conséquences d'un arrêt de travail temporaire, d'une invalidité permanente ou de votre décès, Intégrance vous propose une garantie complète pour sécuriser votre avenir et celui de votre famille.

Une protection contre les risques majeurs de la vie !

Nos
partenaires
Epargne & Prévoyance



Vos informations

Tout au long de l'année, Intégrance vous informe et vous accompagne grâce à...

www.integrance.fr : tout intégrance en un clic !

Accédez directement à votre dossier personnel en ligne pour consulter votre garantie, vos derniers remboursements, suivre vos démarches... Si vous ne retrouvez pas vos codes d'accès, contactez-nous :

TELEPHONE **09 69 320 325**
appel non surtaxé

Et retrouvez-y les offres de nos partenaires qui vous sont réservées, nos offres promotionnelles, toutes vos actualités concernant la santé, le handicap, nos produits, garanties et services, toutes nos documentations pour bien vivre votre mutuelle...



Les feuillets dans vos décomptes de remboursements

Retrouvez, chaque mois, avec vos décomptes de remboursements des feuillets d'information :

- des renseignements pratiques,
- les actualités santé, sociales et culturelles,
- les offres promotionnelles de nos partenaires ,
- les services spécifiques mis en place par Intégrance...



La Cause Mutuelle Adhérents

Recevez, à votre domicile, votre lettre d'information avec :

- toutes nos actualités,
- les événements du secteur,
- nos partenariats et offres en cours,
- votre agenda culturel,
- les salons et événements où nous retrouver...



Une mutuelle accessible



Notre personnel est formé à l'accueil des personnes handicapées mentales

Depuis 30 ans, les membres du personnel d'Intégrance accueillent et accompagnent les personnes handicapées mentales. Intégrance adhère à la charte d'application qui garantit l'accessibilité de ses produits et services.



Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

Le siège social et toutes les agences d'Intégrance sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant.



Une communication adaptée pour les personnes déficientes visuelles

Le site Internet d'Intégrance est accessible aux personnes non voyantes ou malvoyantes. Il permet notamment la consultation de vos décomptes compatible avec la plage braille et la synthèse vocale.

De plus, la Mutuelle Intégrance adapte ses documents en braille. Un correspondant non voyant, salarié d'Intégrance, est en mesure de traiter vos questions et d'y répondre en braille. À votre demande, il vous adressera :

- La présentation de la Mutuelle Intégrance,
- Le détail de vos garanties, les statuts, le règlement intérieur et le règlement mutualiste,
- La liste des professionnels de santé pratiquant le tiers payant dans votre département.

En vocal sur CD Audio :

- La présentation de la Mutuelle Intégrance,
- Le détail de vos garanties,
- Ce guide de l'adhérent,
- Les statuts et autres documents juridiques de la Mutuelle Intégrance.

En agrandi :

Le détail de vos garanties.

Pour toute demande, contactez nous au 01 44 92 58 20 ou dv@integrance.fr



Un accueil adapté pour les adhérents sourds ou malentendants

Boucle Magnétique de guichet

Afin d'améliorer l'accueil des adhérents malentendants, la Mutuelle Intégrance a équipé toutes ses agences de boucles magnétiques. Cet équipement, en limitant les bruits de fond et les échos qui nuisent à la compréhension, améliore sensiblement la qualité d'écoute des personnes équipées d'un appareil récepteur. Intégrance propose également la mise à disposition d'une boucle magnétique pour les Sites pour la Vie Autonome et les Maisons Départementales des Personnes Handicapées.

Communiquer par SMS, Télécopie...

Afin de faciliter vos démarches, Intégrance vous propose également plusieurs possibilités de communication écrite rapide. Pour toute question relative à vos prestations complémentaires santé, votre adhésion, vos démarches administratives, contactez-nous par :

- SMS au 06 18 37 86 28
- Télécopie au 01 44 92 42 54

6 ● Les annexes



Pour nous contacter...

p.33

Pour nous rencontrer...

p.33

Le lexique

p.35

Pour nous contacter...

... Un seul numéro de téléphone :

TELEPHONE **09 69 320 325**
appel non surtaxé

Nos conseillers sont à votre écoute
du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 17h.

Pour nous rencontrer...

ALBI	8 lices Georges Pompidou - 81000 ALBI Télécopie : 05 63 43 22 49 - albi@integrance.fr
AMIENS	6 rue Lamarck - 80000 AMIENS Télécopie : 03 22 09 06 99 - amiens@integrance.fr
ANGERS	2 rue Paul Bert - 49000 ANGERS Télécopie : 02 41 81 89 59 - angers@integrance.fr
AVIGNON	2 avenue de la Synagogue - 84000 AVIGNON Télécopie : 04 32 76 83 39 - avignon@integrance.fr
BESANÇON	7 place Flore - 25000 BESANÇON Télécopie : 03 81 21 29 19 - besancon@integrance.fr
BETHUNE	Béthune - 28 place du 73ème - 62400 BETHUNE Télécopie : 03 91 82 84 79 - bethune@integrance.fr
BORDEAUX	28, allées de Tourny - 33000 BORDEAUX Télécopie : 05 56 48 63 99 - bordeaux@integrance.fr
BREST	145 rue Jean Jaurès - 29200 BREST Télécopie : 02 98 43 85 09 - brest@integrance.fr
CAEN	27 rue du 11 novembre - 14000 CAEN Télécopie : 02 31 84 93 69 - caen@integrance.fr
CERGY	7 rue Francis Combe - 95000 CERGY Télécopie : 01 30 75 70 99 - cergy@integrance.fr
CLERMONT FERRAND	4 avenue Édouard Michelin - 63000 CLERMONT FERRAND Télécopie : 04 73 98 96 99 - clermont@integrance.fr
DIJON	2 ter rue de Colmar - 21000 DIJON Télécopie : 03 80 60 95 19 - dijon@integrance.fr
GRENOBLE	6 bis avenue Jean Perrot - 38000 GRENOBLE Télécopie : 04 76 50 76 99 - grenoble@integrance.fr
LILLE	79 rue Léon Gambetta - 59000 LILLE Télécopie : 03 20 21 91 39 - lille@integrance.fr

LIMOGES	6 cours Gay Lussac - 87000 LIMOGES Télécopie : 05 55 34 71 89 - limoges@integrance.fr
LYON	183 cours Lafayette - 69006 LYON Télécopie : 04 72 75 54 49 - lyon@integrance.fr
MARSEILLE	15 rue de Cassis - 13008 MARSEILLE Télécopie : 04 91 29 61 21 - marseille@integrance.fr
METZ	Centre d'affaire et de vie « La Tannerie » - 14 rue La Tannerie - 57070 SAINT JULIEN LES METZ - Télécopie : 03 87 66 03 79 - metz@integrance.fr
MONTPELLIER	106 avenue Samuel Champlain - 34000 MONTPELLIER Télécopie : 04 67 99 45 89 - montpellier@integrance.fr
NANCY	54 avenue Foch - 54000 NANCY Télécopie : 03 83 41 82 79 - nancy@integrance.fr
NANTERRE	15 rue Henri Barbusse - 92000 NANTERRE Télécopie : 01 41 37 67 99 - nanterre@integrance.fr
NANTES	15 bis allée du Commandant Charcot - 44000 NANTES Télécopie : 02 51 86 02 59 - nantes@integrance.fr
NICE	9 rue d'Italie - 06000 NICE Télécopie : 04 92 03 01 59 - nice@integrance.fr
ORLEANS	67 rue Eugène Turbat - 45100 ORLEANS Télécopie : 02 38 56 90 59 - orleans@integrance.fr
PARIS	31 rue de Châteaudun - 75009 PARIS Télécopie : 01 56 81 13 19 - paris@integrance.fr
PAU BILLERE	131 avenue Jean Mermoz - 64140 PAU BILLERE Télécopie : 05 59 72 04 59 - pau@integrance.fr
POITIERS	1 rue de la Croix Blanche - 86000 POITIERS Télécopie : 05 49 52 39 31 - poitiers@integrance.fr
REIMS	17 rue Raymond Guyot - 51100 REIMS Télécopie : 03 26 86 61 94 - reims@integrance.fr
RENNES	19 place du Maréchal Juin - 35000 RENNES Télécopie : 02 99 35 26 09 - rennes@integrance.fr
ROUEN	23 quai Pierre Corneille - 76000 ROUEN Télécopie : 02 32 76 10 69 - rouen@integrance.fr
STRASBOURG	14 quai Kléber - 67000 STRASBOURG Télécopie : 03 88 23 89 89 - strasbourg@integrance.fr
TOURS	148 bis rue de la Fuye - 37000 TOURS Télécopie : 02 47 63 45 59 - tours@integrance.fr
TOULOUSE	31/33 boulevard de Strasbourg - 31000 TOULOUSE Télécopie : 05 62 21 46 59 - toulouse@integrance.fr
VANNES	Parc d'activité de Laroiseau - rue Ella Maillart - 56000 VANNES Télécopie : 02 97 46 97 29 - vannes@integrance.fr

Le lexique

• Page 5 :

Délai de stage : Période qui suit l'adhésion ou la souscription et pendant laquelle l'assuré cotise à une complémentaire santé sans pouvoir bénéficier des prestations pour tout ou partie des risques.

Délai de prévenance : Délai minimum devant être respecté entre la réception de la demande de changement de garantie et la date d'effet de ce changement.

Enfants en situation de handicap ou rattachés à votre foyer fiscal : Voici une liste de documents qui justifient soit de la situation de handicap de votre enfant, soit de son rattachement à votre foyer fiscal : Notification CDAPH, COTOREP ou CDES, attestation ou relevé d'A.A.H., notification, relevé ou attestation d'Invalidité, 1^{ère}, 2^{ème} ou 3^{ème} catégorie Sécurité sociale, avis d'imposition indiquant les personnes rattachées à votre foyer fiscal.

• Page 9 :

Parcours de soins coordonnés : Depuis le 1^{er} juillet 2005, chaque bénéficiaire d'une couverture maladie doit indiquer à sa caisse de Sécurité sociale le médecin traitant de son choix qui leur permet de s'inscrire dans un parcours de soins coordonnés.

• Page 10 :

Tarif de convention : Montant des honoraires défini par la convention entre la Sécurité Sociale et les syndicats de praticiens. C'est la base de calcul du montant des remboursements.

mutuelle
intégrance
L'esprit de solidarité



Le guide de l'Adhérent

TELEPHONE 09 69 320 325

www.integrance.fr



Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité, immatriculée au Répertoire SIRENE sous le n° 340 359 900. Siège social : 89, rue Damrémont - 75882 Paris cedex 18. Toutes marques déposées.

Réal : S.Com - 12/2011 - photos : Fotolia.

