

mgen*


SOLUTIONS

SANTÉ ET PRÉVOYANCE POUR
L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

GRUPE vyv

GUIDE PRATIQUE ADHÉRENTS



**BIEN
PROTÉGER
VOTRE SANTÉ
EST AU CENTRE DE
NOTRE ENGAGEMENT**

SALARIÉS DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE MGEN SOLUTIONS VOUS SIMPLIFIE LA MUTUELLE

Bienvenue chez MGEN Solutions.

Avec plus de 120 000 salariés protégés, notre mission est de permettre aux acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire de vivre et travailler plus sereinement, **en vous accompagnant à chaque moment de votre vie et en protégeant votre santé au quotidien.**

Remboursements, Espace personnel, gestion de votre contrat et services... Ce guide pratique vous apportera toutes les informations utiles pour bien débuter avec MGEN Solutions.

UNE QUESTION SUR VOTRE CONTRAT, VOS REMBOURSEMENTS, VOS SERVICES ? VOUS ÊTES BIEN ACCOMPAGNÉS !



Retrouvez l'adresse de votre Espace personnel ainsi que toutes les informations pour nous contacter au **verso de votre carte de tiers payant** ou rendez-vous sur votre site dédié monsitedadherents-mgensolutions.fr



SOMMAIRE

MON ESPACE PERSONNEL.....	04
MES REMBOURSEMENTS.....	08
MES SERVICES EXCLUSIFS.....	12
MES RÉSEAUX DE SOINS.....	14
MON CONTRAT.....	16
MES SERVICES D'ASSISTANCE.....	20
MES ACTIONS SOLIDAIRES INCLUSES.....	22

VOTRE ESPACE PERSONNEL SÉCURISÉ ET ACCESSIBLE 24H/7J

MGEN Solutions vous guide dans **la création de votre Espace personnel**, où vous **retrouverez facilement toutes les informations pour bien gérer votre santé** et celle de vos bénéficiaires.



TOUJOURS CONNECTÉ À MA SANTÉ DEPUIS MA NOUVELLE APPLI !

Emportez partout avec vous l'essentiel des fonctionnalités de votre Espace personnel et bénéficiez de nombreux autres outils indispensables.



CONTRAT

Consultez les informations de votre contrat et vos cotisations. Affilez ou radiez vos bénéficiaires.



SANTÉ

Suivez en temps réel vos remboursements et informations relatives (RIB, remboursements aux tiers...).



SERVICES

Accédez à vos services digitaux : téléconsultation médicale, achat de lunettes ou lentilles en ligne.



DOCUMENTS

Retrouvez tous vos courriers et documents utiles (bulletins, guide pratique, notices d'informations, tableaux de prestations).



ACCUEIL

Retrouvez votre tableau de bord et vos accès rapides en page d'accueil (derniers remboursements, informations, services, contact, etc.).



COMPTE

Gérez votre profil, vos coordonnées et paramétrez facilement vos notifications.



FAQ

Trouvez toutes les réponses à vos interrogations les plus fréquentes.



OUTILS

Accédez à tous vos services santé en un clic (comme trouver un professionnel de santé, réseaux de soins).



CONTACT

Contactez directement votre conseiller par téléphone, email ou courrier postal.

VOTRE ESPACE PERSONNEL SÉCURISÉ ET ACCESSIBLE 24H/7J

MGEN Solutions vous guide dans la création de votre Espace personnel, où vous retrouverez facilement toutes les informations pour bien gérer votre santé et celle de vos bénéficiaires.

J'ACTIVE MON ESPACE PERSONNEL EN QUELQUES CLICS

1

Je me rends sur mon Espace personnel en renseignant l'URL inscrite au verso de ma carte de tiers payant.



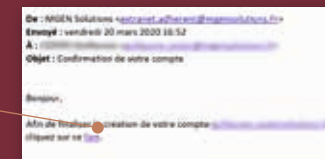
2

Je complète le formulaire.



3

Je clique sur le lien reçu par email.



4

J'active mon compte en saisissant mon mot de passe et en le confirmant.



BIEN VOUS PROTÉGER, C'EST AVANT TOUT BIEN VOUS REMBOURSER



AVEC LE TIERS PAYANT, JE PEUX CONSULTER SANS AVANCER DE FRAIS

Le tiers payant vous **dispense de l'avance de frais** chez les professionnels de santé qui acceptent ce mode de fonctionnement. Sur présentation de la **carte Vitale** et de votre **carte de tiers payant MGEN Solutions**, vos frais de santé sont pris en charge par les régimes obligatoires et complémentaires, dans la limite des garanties du contrat, qui **versent directement à ces professionnels de santé le montant de la consultation ou de l'acte médical**. À noter que les éventuels dépassements d'honoraires resteront à votre charge.

LA TÉLÉTRANSMISSION NOEMIE ME SIMPLIFIE LA VIE

La télétransmission NOEMIE est un procédé de **dématérialisation** qui permet à votre centre de Sécurité sociale d'envoyer des informations à votre complémentaire santé **en temps réel**. Vous êtes remboursé plus rapidement de vos frais de santé engagés, **sans démarche supplémentaire de votre part**.

COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT DE MES REMBOURSEMENTS



Par exemple : en pharmacie, sur présentation de votre carte de tiers payant, vos médicaments prescrits et remboursables ne nécessitent aucune avance de frais, exceptée l'éventuelle part qui pourrait rester à votre charge.



LE REMBOURSEMENT DE MES FRAIS DE SANTÉ

Le montant des remboursements de vos frais de santé engagés est viré **directement sur votre compte bancaire**. Le décompte de vos remboursements est **disponible 24h/7j sur votre Espace personnel** et vous sera transmis chaque trimestre par voie postale.

MES INFORMATIONS ONT BIEN ÉTÉ TÉLÉTRANSMISES MAIS J'ATTENDS TOUJOURS D'ÊTRE REMBOURSÉ

Il se peut que la télétransmission soit perturbée (déménagement, enfants inscrits sous votre numéro de Sécurité sociale et sous celui de votre conjoint...). Dans ce cas, **contactez votre centre de gestion** dont les coordonnées sont inscrites au dos de votre carte de tiers payant.

MES DEMANDES DE REMBOURSEMENT PAPIER

Adressez une facture détaillée indiquant que vous avez réglé les frais de santé :

- Si le tiers payant est pratiqué sur la seule part Sécurité sociale,
- Pour les actes non pris en charge par la Sécurité sociale (ostéopathie, implants dentaires, psychomotricité, etc.).

Dans les cas où vous ne bénéficiez pas de la télétransmission, vous devez **adresser vos décomptes de Sécurité sociale à votre centre de gestion MGEN Solutions**, accompagnés des pièces justificatives.



La liste des justificatifs à nous transmettre selon chaque acte médical est disponible depuis votre Espace personnel.

Envoyez l'ensemble des justificatifs par **voie électronique ou postale** aux adresses indiquées au **verso de votre carte de tiers payant**.

MES SERVICES EXCLUSIFS

LA PLATEFORME DE TÉLÉCONSULTATION MESDOCTEURS



Ouverte 24h/7j, permet des consultations avec des médecins généralistes et spécialistes (psychiatrie, ophtalmologie, dentaire, dermatologie) titulaires de diplômes d'État, enregistrés au Conseil national de l'Ordre des médecins. La consultation est intégralement prise en charge par MGEN Solutions et disponible depuis votre Espace personnel. Le service de téléconsultation MesDocteurs n'est pas un service d'urgence. En cas d'urgence, contactez le 15 ou le 112.

MA SANTÉ, J'EN PRENDS SOIN AUJOURD'HUI, POUR VIVRE MIEUX DEMAIN

Que vous souhaitiez perdre du poids, vous remettre au sport, arrêter de fumer ou mieux vivre avec votre maladie, le service Vivoptim, inclus dans votre protection MGEN Solutions, vous aide à agir sur vos habitudes de vie, atteindre vos objectifs et vous accompagne durablement.

Vivoptim vous permet de créer le programme santé qui vous correspond, quels que soient votre état de santé et votre motivation : vous choisissez vos propres objectifs santé et améliorez votre santé de manière globale (alimentation, activité physique, stress, sommeil...). En parallèle, vous êtes suivi et encouragé par des professionnels de la santé et du mieux-vivre (infirmiers, diététiciennes, coachs sportifs, psychologues...), qui sont joignables par téléphone sur rendez-vous ou simple appel.



VYV-AVANTAGES.FR LIBÈRE VOS ENVIES DE LOISIRS!







Le programme VYV Avantages a négocié des milliers de réductions auprès de partenaires locaux et nationaux pour vous permettre de vivre à fond vos passions : lecture, cinéma, théâtre, musée, concerts, sport...



UNE MUTUELLE QUI PROTÈGE AUSSI VOTRE BUDGET, ÇA CHANGE TOUT

AVEC LES RÉSEAUX DE SOINS, JE PEUX MAÎTRISER MES FRAIS DE SANTÉ

Optique, audiologie, soins hospitaliers, MGEN Solutions vous facilite l'accès à des soins et équipements de qualité, grâce à un large réseau de professionnels de santé conventionnés.

-  **Tiers payant systématique**
-  **Avantages tarifaires**
-  **Qualité garantie**
-  **Géolocalisation disponible depuis votre Espace personnel**



Kalixia

POUR MES LUNETTES ET LENTILLES EN BOUTIQUE

Kalixia Optique, le 1^{er} dispositif conventionnel en France avec ses 7 100 opticiens partenaires.

POUR MES AIDES AUDITIVES

Kalixia Audio, un réseau d'audioprothésistes partenaires répartis partout en France métropolitaine et dans les DROM.



Kalixia

CONTACTO 2.0

POUR MES LENTILLES EN LIGNE

Vos lentilles moins chères en ligne...
La même qualité, la rapidité et le tiers payant inclus !

CENTRES DENTAIRES MUTUALISTES

La prise en charge optimisée de tous vos soins dentaires et des prothèses de qualité à tarifs maîtrisés auprès de 500 centres dentaires mutualistes.

HÔPITAUX CONVENTIONNÉS

L'accès aux soins dans plus de 1 525 établissements hospitaliers et la garantie d'un reste à charge minimum, sans avance de frais.

BÉNÉFICIAIRES, COORDONNÉES... VOTRE CONTRAT FACILE À GÉRER AVEC MGEN SOLUTIONS

BIEN PROTÉGER MA SANTÉ ET CELLE DE MES PROCHES

En tant que salarié bénéficiaire, votre complémentaire santé protège votre santé mais peut également, si vous le souhaitez, couvrir certains de vos proches selon les conditions suivantes :

- **Votre conjoint, concubin ou partenaire affilié par un PACS.**
- **Vos enfants et ceux de votre conjoint :**
 - à charge au sens de la Sécurité sociale,
 - jusqu'à leurs 21 ans, sans activité rémunérée et inscrit au Pôle Emploi,
 - jusqu'à leurs 27 ans, poursuivant des études secondaires ou supérieures, en apprentissage, en alternance, demandeurs d'emploi,
 - sans limitation de durée pour les enfants atteints d'une invalidité de 2^e et 3^e catégorie de la Sécurité sociale et déclarés avant leur 28 ans.
- **Vos ascendants à charge au sens de la Sécurité sociale.**

JE MODIFIE MES INFORMATIONS FACILEMENT

En cas de changement, je mets à jour mes coordonnées en toute simplicité

Pour modifier vos coordonnées (postales, email, téléphone, RIB, etc.) vous pouvez vous connecter à votre Espace personnel et mettre directement vos informations à jour.

Si ma situation familiale évolue, je modifie facilement les bénéficiaires

PACS, mariage, divorce, concubinage, naissance... Si votre situation familiale évolue, vous avez la possibilité de modifier la liste de vos bénéficiaires. **Dès le mois où survient l'évènement, renseignez, datez et signez le « bulletin d'adhésion »** de la rubrique « modification » de votre Espace personnel, accompagné des pièces justificatives de vos bénéficiaires.



Vous recevrez alors une nouvelle carte de tiers payant avec les modifications effectuées.

VOTRE MAINTIEN DE GARANTIES

DANS LE CAS OÙ MON CONTRAT DE TRAVAIL EST SUSPENDU

Avec maintien total ou partiel de rémunération

Vos prestations garanties par votre contrat sont maintenues durant cette période si vous bénéficiez d'un **maintien total ou partiel** de rémunération, **ou d'indemnités journalières** complémentaires à celles de la Sécurité sociale.

Sans maintien total ou partiel de rémunération

Vos garanties sont gelées dès lors que votre contrat de travail est suspendu durant plus d'un mois pour des raisons personnelles (congé sabbatique, sans solde, parentale d'éducation visé, etc.).

Si vous en faites la demande, **MGEN Solutions peut continuer de vous couvrir**. Notez que les cotisations seront alors à votre charge exclusive.

DANS LE CAS OÙ MON CONTRAT DE TRAVAIL EST ROMPU

Le dispositif de Portabilité

En cas de départ de l'entreprise, votre droit à la Portabilité vous garantit, comme à vos ayants droit, **le maintien de votre couverture Santé et Prévoyance, quel que soit votre niveau de couverture**. Pour cela, vous devez impérativement avoir ouvert des droits à l'Assurance chômage auprès de Pôle Emploi.

La durée de la portabilité est égale à la durée de votre dernier contrat de travail, appréciée en mois entiers, dans la limite de 12 mois de couverture. La garantie cesse dès lors que vous retrouvez un emploi ou en cas de radiation à Pôle Emploi.

Le dispositif Loi Évin

Dans le cas où vous bénéficiez de **prestations d'incapacité ou d'invalidité, d'une pension de retraite ou êtes privé d'emploi et bénéficiaire d'un revenu de remplacement**, l'Article 4 de la Loi Évin du 31 décembre 1989 prévoit le maintien de votre complémentaire santé à condition d'en faire la demande dans les 6 mois qui suivent la rupture du contrat de travail. Cette loi s'applique également aux **anciens salariés en fin de période de portabilité**. Ce maintien donne lieu à un paiement des cotisations par vos soins directement à l'organisme assureur. Vous devrez vous acquitter de l'intégralité de la cotisation et non uniquement de la part que vous payiez durant votre période d'activité.

COMMENT OBTENIR CES DISPOSITIFS ?

Remis par votre employeur ou disponibles dans votre Espace personnel, vous devez **remplir le bulletin d'adhésion** relatif à votre situation et le **retourner à votre Centre de Gestion MGEN Solutions**. S'agissant du dispositif de portabilité, vous devez également adresser chaque mois votre attestation de droits à l'Assurance chômage, durant toute la durée de la portabilité.



Si vous souhaitez en savoir plus, contactez le numéro de téléphone inscrit au verso de votre carte de tiers payant.

L'ASSISTANCE À VOS CÔTÉS À CHAQUE MOMENT DE VOTRE VIE

EN CAS DE MALADIE OU ACCIDENT, JE SUIS ÉPAULÉ(E)

Hospitalisation, maternité, maladie, accident... L'assistance MGEN Solutions vous aide à faire face à ces situations plus sereinement.

Pour un accompagnement toujours plus humain, entre vous et nous.



SOUTIEN HUMAIN ET LOGISTIQUE

- Aides à domicile
- Garde d'enfants
- Livraison de médicaments
- Prestations de bien-être et de soutien



ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

- Aide au budget
- Soutien à la parentalité
- Aide aux démarches administratives
- Aide au départ à la retraite



ÉCOUTE, CONSEILS ET ORIENTATION

- Problèmes de santé
- Difficultés professionnelles
- Soutien psychologique



INFORMATIONS JURIDIQUES

- Vie professionnelle
- Habitation
- Consommation
- Vacances & loisirs

COMMENT EN BÉNÉFICIER ?

Le nombre d'heures attribuées, la prestation et sa durée sont déterminés lors de l'évaluation de la situation par MGEN Solutions Assistance. Toute demande doit être formulée dans les 20 jours qui suivent l'évènement. Pour tout complément d'information, la notice d'information complète de la convention d'assistance est disponible dans les Statuts et Règlements mutualistes MGEN. Pour déclencher vos services d'assistance, **contactez MGEN Solutions Assistance** dans les 20 jours après la date de survenue de l'évènement au **09 72 72 39 18**.



CHEZ NOUS, LA SOLIDARITÉ N'EST PAS EN OPTION

ÊTRE SOUTENU FACE AUX ÉPREUVES POUR MOI C'EST ESSENTIEL

Une question ?

Contactez-nous via : actionsociale@mgensolutions.fr



Un service d'aide à domicile en cas d'incapacité

MGEN Solutions vous **soutient** dans les moments difficiles avec son **Service d'Aide à Domicile Action Sociale** en participant au financement d'une aide-ménagère (entretien, courses, ...) ou d'un technicien d'intervention sociale et familiale (soutien auprès des jeunes enfants).

COMMENT EN BÉNÉFICIER ?

Pour en bénéficier, vous devez justifier d'un quotient familial inférieur à 16 000 €.

Contactez RMA au **09 72 72 39 18** pour plus d'informations.

COMMENT EN BÉNÉFICIER ?

Les demandes sont examinées au siège de MGEN Solutions après échange et en fonction des situations des personnes.

Pour en savoir plus, contactez le numéro de téléphone inscrit **au verso de votre carte de tiers payant.**



Le fonds social

Vous faites face à une **situation de fragilité**? Pour vous épauler, des **aides financières individuelles** peuvent vous être attribuées :

- Pour compenser des dépenses de santé importantes (restes à charge élevés),
- Pour compenser des dépenses lourdes et imprévues suite à un événement particulier (événement familial, accident de la vie, frais de justice engagés dans le cadre d'un divorce...).

COMMENT EN BÉNÉFICIER ?

Cette aide est versée aux bénéficiaires de **moins de 60 ans** qui justifient d'un **taux d'incapacité au moins égal à 20%** et d'un **quotient familial inférieur à 10 000 €**.

Pour en savoir plus, contactez le numéro de téléphone inscrit **au verso de votre carte de tiers payant.**



Une allocation handicap

Une maladie ou un accident vous a mis vous, ou l'un de vos bénéficiaires, **en situation de handicap ou de dépendance** ? Avec l'allocation handicap, percevez une **aide financière annuelle** pour faire face aux conséquences financières de cette perte d'autonomie.

COMMENT EN BÉNÉFICIER ?

Cette prestation particulière est versée, après examen de la situation, aux **bénéficiaires de moins de 60 ans**, dans la **limite de 3 000 €**.

Pour en savoir plus, contactez le numéro de téléphone inscrit **au verso de votre carte de tiers payant.**



Une prestation particulière

MGEN Solutions propose, en complément de l'allocation handicap, une prestation particulière pour vous aider à **financer des équipements spécifiques** ou la **réalisation d'aménagements**, directement liés à la situation de handicap ou de perte d'autonomie :

- Aménagement du domicile ou du véhicule,
- Acquisition d'un fauteuil roulant ou d'équipements spéciaux.

TOUJOURS PLUS PROCHE AVEC MGEN SOLUTIONS



Retrouvez toutes les informations
pour nous contacter au **verso de
votre carte de tiers payant**
ou rendez-vous sur votre site dédié
monsiteadherents-mgensolutions.fr

