

Guide pratique adhérent

**Santé et Prévoyance
pour l'Économie Sociale et Solidaire**

On s'engage mutuellement



Salarié·e de l'Économie Sociale et Solidaire MGEN Solutions vous simplifie la mutuelle

Bienvenue chez MGEN Solutions

Comme plus de 142 000 salariés de l'Économie Sociale et Solidaire, MGEN Solutions a été choisi par votre employeur pour protéger votre santé et vous accompagner à chaque moment de votre vie. On vous souhaite la bienvenue !

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



Votre Espace personnel sécurisé	4
Vos remboursements	6
Vos + MGEN Solutions	8
Votre contrat	10
Vos services d'assistance	12
Vos actions solidaires incluses	14

Une question sur votre contrat,
vos remboursements, vos services ?
Vous êtes bien accompagné !



Votre **Espace personnel sécurisé** pour effectuer toutes vos démarches en ligne 24h/24, 7j/7.
Retrouvez l'adresse de votre Espace personnel sécurisé au verso de **votre carte de tiers payant**.



Retrouvez toutes les informations pour **nous contacter** sur votre **Espace personnel sécurisé** ou au verso de votre carte de tiers payant.

Votre Espace personnel sécurisé

Effectuez toutes vos démarches 24h/24, 7j/7

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

Activez votre Espace personnel sécurisé en quelques clics

1

Rendez-vous sur votre Espace personnel sécurisé en renseignant l'URL inscrite au verso de votre carte de tiers payant.

3

Cliquez sur le lien reçu par email.

2

Complétez le formulaire.

4

Activez votre compte en saisissant votre mot de passe et en le confirmant.

→ Découvrez les fonctionnalités de votre Espace personnel sécurisé

Contrat

Consultez les informations de votre contrat et vos cotisations. Affiliez 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.).

Contact

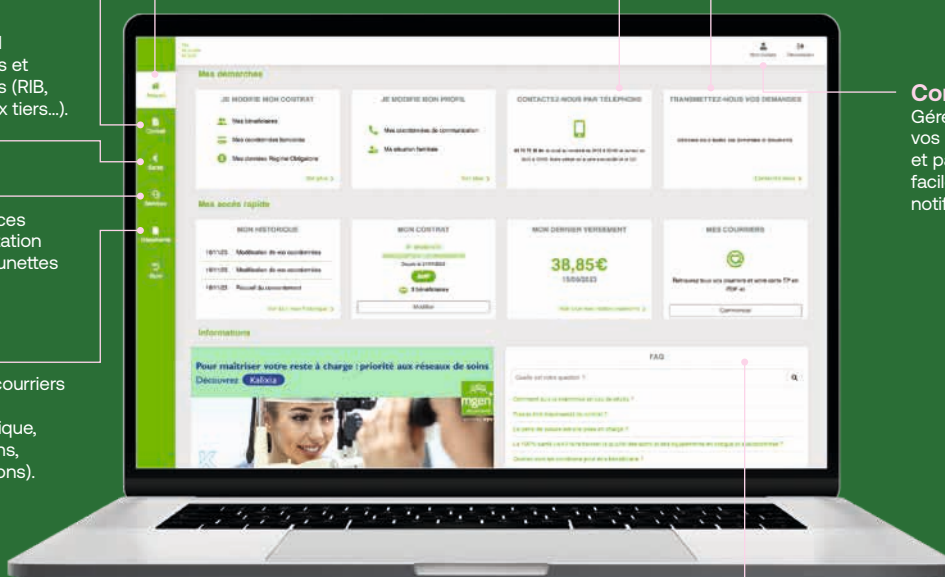
Contactez votre conseiller par téléphone ou transmettez vos demande via le formulaire de contact.

Compte

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

FAQ

Trouvez toutes les réponses à vos interrogations les plus fréquentes.



Toujours connecté à votre santé depuis votre appli mobile « MGEN Solutions » !

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

Vos remboursements

Bien vous protéger,
c'est avant tout bien vous rembourser

→ Avec le tiers payant, vous n'avancez pas vos frais de santé

Le tiers payant vous dispense de l'avance de frais chez les professionnels de santé qui le pratiquent. 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 l'acte médical**. À noter que les éventuels dépassements d'honoraires resteront à votre charge.

→ La télétransmission Noemie vous 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**.

Comment fonctionnent vos remboursements ?

Présentation de la carte Vitale
et de la carte de tiers payant

Télétransmission à l'assurance maladie + MGEN Solutions

Remboursement auprès des professionnels de santé et des adhérents



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



→ Le remboursement de vos frais de santé

Les remboursements de vos frais de santé engagés sont payés par virement directement sur votre compte bancaire. Le décompte de vos remboursements est disponible 24h/24, 7j/7 sur votre Espace personnel sécurisé et vous sera transmis chaque trimestre par voie postale.

Vos informations ont bien été télétransmises mais vous attendez 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.

→ Vos 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 dans votre Espace personnel sécurisé. Envoyez l'ensemble des justificatifs par voie électronique ou postale aux adresses indiquées au **verso de votre carte de tiers payant**.

Vos + MGEN Solutions

Vos services exclusifs



→ Vos téléconsultations accessibles sans RDV 24h/24

Avec Maiia⁽¹⁾, vous pouvez prendre rendez-vous avec des professionnels de santé en cabinet ou en téléconsultation. Ce service permet également de rechercher un professionnel de santé afin de téléconsulter sans rendez-vous votre médecin traitant⁽²⁾ ou un médecin de proximité⁽²⁾.

Votre médecin traitant ou de proximité n'est pas disponible ? Accédez au service de téléconsultation sans RDV 24h/24 et 7j/7 (en visioconférence⁽³⁾) avec des médecins généralistes, dermatologues, dentistes, ophtalmologues, gynécologues, sage-femmes, psychiatres...



→ Votre service e-santé pour obtenir un deuxième avis médical

Deuxième avis est un service en ligne 100 % pris en charge par MGEN Solutions. Confidentiel et sécurisé, il permet d'accéder à un haut niveau d'expertise médicale en cas de problème de santé sérieux ou de situation médicale complexe pour obtenir un second avis médical sous 7 jours sans vous déplacer. Ce service permet de bénéficier de l'expertise de plus de 300 médecins spécialistes.



→ Votre service pour prendre soin de sa santé et 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⁽¹⁾, inclus dans votre protection MGEN Solutions, vous aide à agir sur vos habitudes de vie et à atteindre vos objectifs dans la durée.

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...), joignables par téléphone sur rendez-vous ou simple appel.



→ Votre programme pour faire le plein de bons plans !

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, voyages...

Disponible sur [vyv-avantages.fr](https://www.vyv-avantages.fr)

(1) Service disponible depuis votre Espace personnel sécurisé

(2) La téléconsultation est remboursée selon la base de remboursement de la Sécurité sociale en vigueur et selon le remboursement du contrat Santé de votre Mutuelle.

(3) Service inclus dans le contrat des adhérents MGEN Solutions des offres des Complémentaires Santé, sans avance de frais ni reste à charge.



Vos réseaux de soins

→ Une mutuelle qui protège aussi votre budget, ça change tout

Avec les réseaux de soins, vous pouvez maîtriser vos frais de santé

Optique, audiologie, soins hospitaliers, soins dentaires et ostéopathie, 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 sécurisé



Kalixia

Kalixia Optique

Plus de 6 000 opticiens partenaires MGEN Solutions : la garantie de la qualité et de la traçabilité, une multitude de services pratiques et la prise en charge de vos lunettes et lentilles avec le tiers payant.

Kalixia Contacto

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

Kalixia Audio

Près de 5 480 audioprothésistes partenaires qui vous permettent d'accéder aux dernières innovations à tarifs négociés... sans avance de frais.

Kalixia Dentaire

Avec le réseau Kalixia Dentaire vous bénéficiez de la dispense d'avance de frais et d'une meilleure maîtrise de votre reste à charge auprès de 6 700 chirurgiens-dentistes partenaires.

Kalixia Ostéo

Avec le réseau Kalixia Ostéo votre reste à charge est maîtrisé avec près de 500 ostéopathes partenaires.

Hôpitaux conventionnés

L'accès aux soins dans plus de 1 510 établissements hospitaliers et la garantie d'un reste à charge minimum, sans avance de frais.

Votre contrat

Bénéficiaires, coordonnées... votre contrat facile à gérer

→ Bien protéger votre santé et celle de vos 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 leurs 28 ans.
- Vos ascendants à charge au sens de la Sécurité sociale.

→ Modifiez vos informations facilement

En cas de changement, mettez à jour vos coordonnées en toute simplicité

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

Votre situation familiale évolue ? Modifiez facilement vos 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'événement, renseignez, datez et signez le « bulletin d'adhésion » de la rubrique « modification » de votre Espace personnel sécurisé, accompagné des pièces justificatives de vos bénéficiaires.



En cas de changement de situation ou de coordonnées, vous recevrez automatiquement une nouvelle carte de tiers payant avec les modifications effectuées.



Le maintien des garanties

→ Dans le cas où votre 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, parental 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 votre 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 bénéficier du maintien des garanties ?

Remis par votre employeur ou disponible dans votre Espace personnel sécurisé, 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.

Vos services d'assistance

L'assistance à vos côtés à chaque moment de votre vie

En cas de maladie ou accident, vous êtes épaulé(e)

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



Soutien humain et logistique

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



Écoute, conseils et orientation

- Problèmes de santé
- Difficultés professionnelles
- Soutien psychologique



Accompagnement social

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



Informations juridiques

- Vie professionnelle
- Habitation
- Consommation
- Vacances & loisirs



→ Comment en bénéficier ?

Pour déclencher vos **services d'assistance**, contactez le numéro suivant dans les 20 jours après la date de survenue de l'évènement :

► **N°Cristal** 09 72 72 39 18

APPEL NON SURTAXE

24 heures sur 24, 7 jours sur 7, par téléphone

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



Le nombre d'heures attribuées, la prestation et sa durée sont déterminés lors de l'évaluation de la situation par MGEN 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.

Les aides solidaires

Chez nous, la solidarité n'est pas en option

Être soutenu lorsqu'on fait face à un imprévu ou un accident de la vie, c'est essentiel. C'est pourquoi MGEN Solutions prévoit un fond pour venir en aide aux adhérents en situation de fragilité.



Le fonds social

L'attribution d'aides financières individuelles, agit au titre de secours **en cas de précarité financière**, face à une charge lourde et imprévue liée à la santé (restes à charge élevés) ou liée à un accident de la vie (ex : facture d'énergie, frais d'avocat dans le cadre d'un divorce...).

Le fonds social intervient en complément des organismes prioritaires et extérieurs (ou peut agir seul en cas de refus écrit). Il convient d'épuiser les recours possibles au préalable.

L'attribution des aides n'est pas systématique, ni renouvelable et soumise à certaines conditions sur étude de dossier et passage en commission sociale.

→ Comment en bénéficier ?

Transmettez une demande explicite, datée et signée, accompagnée de la copie de la carte de tiers payant à l'adresse :

actionsociale@mgensolutions.fr

Après instruction, les demandes sont examinées au siège de MGEN Solutions par la commission sociale.



Une question ? Pour en savoir plus, contactez nous par mail : **actionsociale@mgensolutions.fr**

**Avoir l'assurance d'être bien protégé,
c'est vivre en toute confiance.**

Santé, soins, prévoyance, action sociale, services, prévention :
acteur global de santé, MGEN Solutions protège, comme vous,
plus de 142 000 salariés de l'Économie Sociale et Solidaire et veille
à les accompagner, tout au long de leur vie, avec des garanties
en parfaite affinité avec leurs besoins, leur budget, leurs projets.

MGEN Solutions. On s'engage mutuellement



Votre Espace personnel sécurisé pour effectuer
toutes vos démarches en ligne 24h/24, 7j/7.



Retrouvez toutes les informations pour **nous contacter**
sur votre Espace personnel sécurisé ou au verso
de votre carte de tiers payant.

