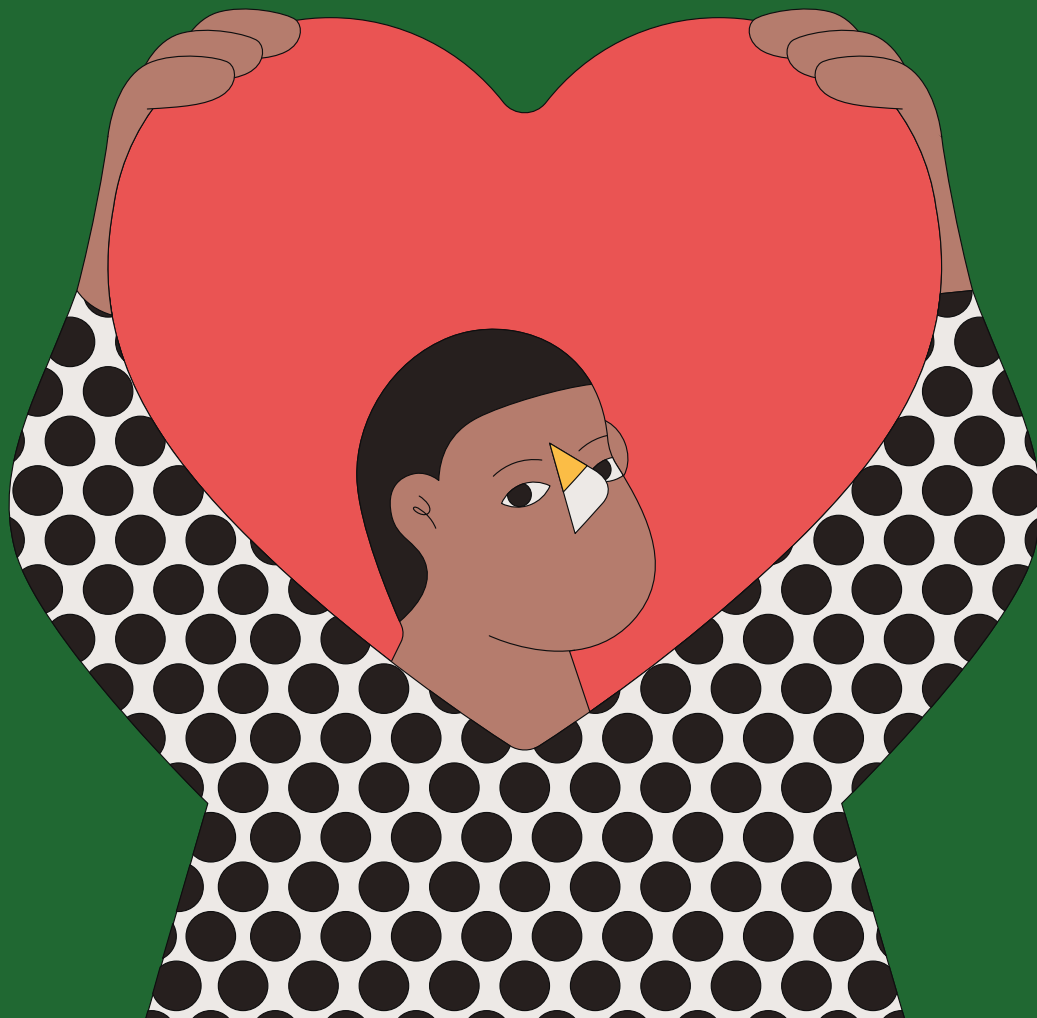


# Guide de Bienvenue Efficience Santé

Première mutuelle des agents du service public

mgen<sup>★</sup>  
GROUPE vyv



# Bienvenue

Comme plus de 4 millions d'agents en France, vous avez décidé de rejoindre MGEN et de confier la prise en charge de vos soins à la première mutuelle des agents du service public. On vous souhaite la bienvenue !

On sait qu'il n'est pas toujours facile d'y voir clair dans son contrat. Alors, pour vous simplifier la mutuelle, on a réalisé ce guide qui vous présente les principales protections de votre contrat, le plus simplement possible.

Vous y trouverez vos avantages essentiels en 4 grandes parties : la santé, les solutions d'assistance, les aides sociales, ainsi que des offres complémentaires utiles pour vous accompagner dans votre vie personnelle.

Mieux vous couvrir et vous faire comprendre votre santé, c'est aussi ça être mutuellement engagés !

## → Garanties Santé

---

### **Pour être bien remboursé de la tête aux pieds**

Médecine, pharmacie, hospitalisation, optique, dentaire, établissements conventionnés : on vous dit l'essentiel à connaître sur votre protection Santé et les services Maia et Deuxième avis inclus dans votre contrat.

## → Aides solidaires

---

### **Pour vous soutenir en cas de situation financière difficile**

Chez MGEN, l'entraide n'est pas une option. Zoom sur les aides financières auxquelles vous pouvez prétendre si vous traversez une situation de fragilité.

## → Garanties Assistance

---

### **Pour faciliter votre quotidien**

Vous ou votre enfant êtes hospitalisé ou immobilisé à domicile ? Découvrez les soutiens MAIF qui facilitent votre quotidien en cas d'imprévu.

## → Solutions en plus

---

### **Pour mieux vous accompagner à tous les moments de la vie**

Habitat, voyages, assistance juridique, protection des animaux, perte d'autonomie : les meilleures solutions pour donner vie à vos projets et soutenir votre quotidien.

Garanties Santé	4
Garanties Assistance	8
Aides solidaires	10
Solutions en plus	12
Espace personnel sécurisé	14

## Un besoin ? Une question ?



### Pour vous recevoir et vous informer

- 102 agences départementales
- 29 espaces mutuels de proximité
- Des **conseillers experts** en protection sociale



### Pour suivre vos remboursements et effectuer toutes vos démarches

- Espace personnel sécurisé sur [mgen.fr](http://mgen.fr)
- Appli mobile MGEN sur Android et iOS
- Tout le détail de vos services en ligne



### Pour nous contacter

- Espace personnel sécurisé sur [mgen.fr](http://mgen.fr)
- Téléphone au **3116** Service & appel gratuits
- Facebook MGEN

# Vos garanties Santé

Consultations, pharmacie, analyses, lunettes, soins dentaires, hospitalisation : votre protection MGEN vous garantit des remboursements performants et l'accès à un vaste réseau de professionnels de santé et d'établissements conventionnés pour réduire vos dépenses.

## Ma couverture Santé, elle couvre quoi ?



### Les soins courants

**Médecin généraliste ou spécialiste, médicaments, analyses en laboratoire, radiologie** : tous les soins essentiels sont couverts par votre offre MGEN.



### Les frais d'hospitalisation

En cas de maladie ou d'accident, vos dépenses liées à l'**hospitalisation sont efficacement remboursées** et vos frais maîtrisés, quels que soient les prestations et l'établissement : honoraires médicaux et chirurgicaux, hébergement, forfait journalier, chambre particulière<sup>(1)</sup>...



### Les yeux, les dents, les oreilles

Des soins de qualité en optique, dentaire et audiologie où que vous soyez en France grâce aux **réseaux de soins Kalixia**. Le tout avec de vrais avantages tarifaires, sans avance de frais avec le tiers payant.



Non inclus dans les offres Découverte et Essentielle

### Les soins complémentaires

Ostéopathie, chiropraxie, diététique, psychothérapie : votre protection **MGEN intègre des forfaits** qui prennent en charge une partie de vos consultations.

## Et si je veux réduire encore ma facture Santé ?

### Kalixia Optique

Plus de 6500 opticiens partenaires MGEN : 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 2.0

Vos lentilles moins chères en ligne (visiondirect.fr et lentillesmoinscheres.com)... la même qualité, la rapidité et le tiers payant inclus !

### Kalixia Audio

Plus de 4300 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 7650 chirurgiens-dentistes partenaires.

### Kalixia Ostéo

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

### Hôpitaux conventionnés

L'accès aux soins dans plus de 1500 établissements hospitaliers et la garantie d'un reste à charge minimum, sans avance de frais.

## → En savoir plus

Pour en savoir plus sur les réseaux de soins MGEN et trouver un professionnel de santé près de chez vous, rendez-vous sur votre Espace personnel sécurisé.

(1) Chambre particulière non incluse dans les garanties de l'offre Essentielle.



## → Comment accéder à mes remboursements ?

Rien de plus simple, il suffit de consulter votre **Espace personnel sécurisé sur [mgen.fr](https://mgen.fr) ou sur l'application** : tous vos remboursements sont affichés en temps réel. Vous pouvez aussi envoyer vos devis pour connaître le montant de la prise en charge.

Pratique !



→ C'est compris avec MGEN

### Le « 100 % Santé », c'est compris avec MGEN !

Intégrés à tous les contrats MGEN, les paniers « 100 % Santé » vous assurent un reste à charge zéro sur une sélection de soins et d'équipements de qualité en optique, dentaire, audiologie ainsi que sur le matériel médical tel que les véhicules pour personnes en situation de handicap et les prothèses capillaires. Pensez-y !

# Vos garanties Santé

Vous avez la possibilité de consulter un professionnel de santé ou d'obtenir un deuxième avis médical grâce à la téléconsultation : MGEN vous accompagne pour vous permettre de protéger durablement votre santé.

## J'ai besoin de consulter un médecin, je fais comment ?

**Maiia**

### Votre plateforme e-santé

Avec Maiia, 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<sup>(1)</sup> ou un médecin de proximité<sup>(1)</sup>**.

En tant qu'adhérent MGEN, si votre médecin traitant ou de proximité n'est pas disponible, vous pouvez également **accéder au service de téléconsultation sans rendez-vous 24h/24 et 7j/7** pour une consultation en ligne<sup>(2)</sup> **avec des médecins généralistes et spécialistes** (dermatologue, dentiste, ophtalmologue, gynécologue, sage-femme ou psychiatre).

deuxieme  
**avis**.fr

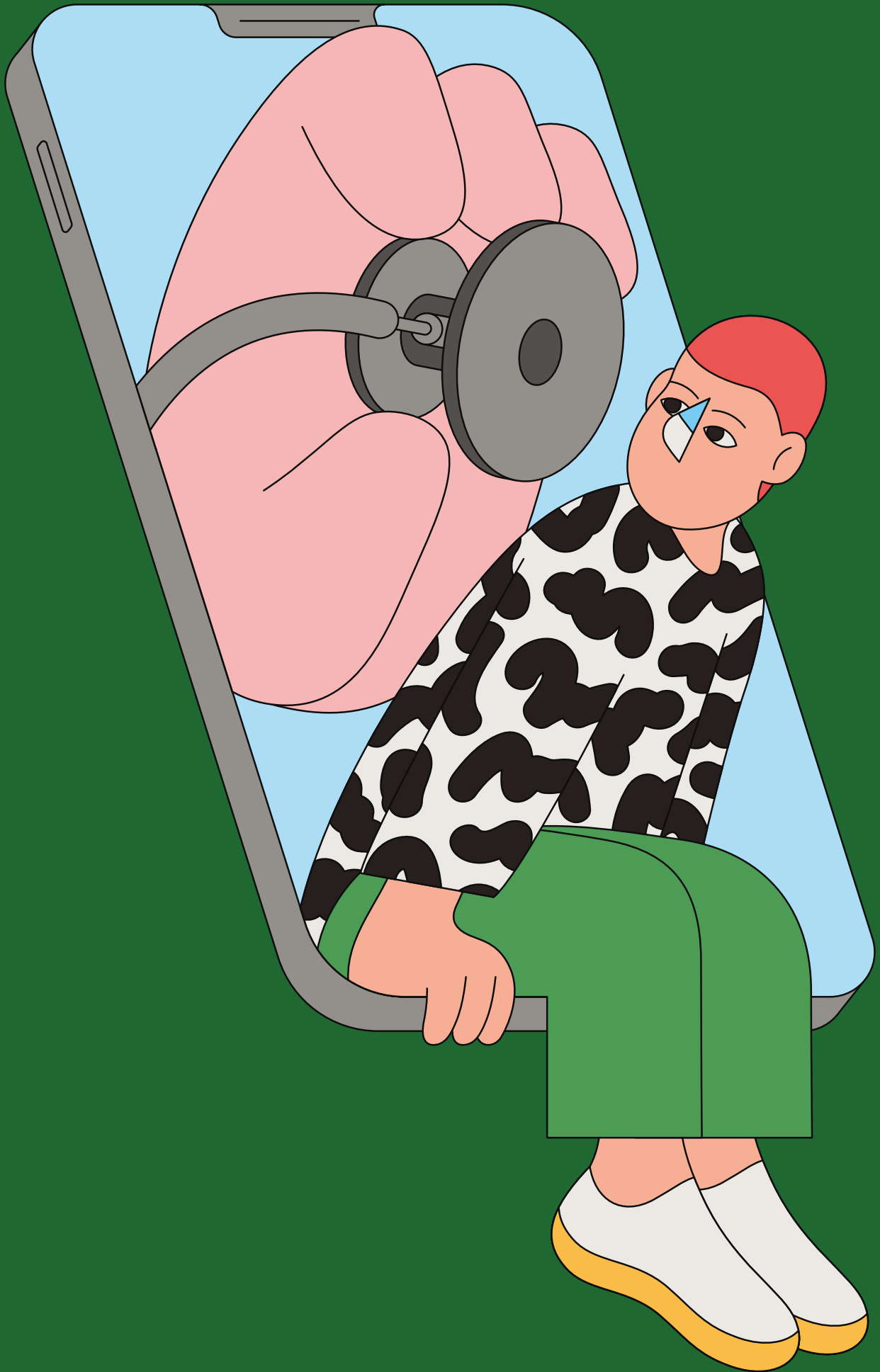
### Obtenez un avis médical complémentaire

Deuxième avis est un **service en ligne 100 %** pris en charge par MGEN permettant d'obtenir l'avis complémentaire d'un médecin avec un haut niveau d'expertise en cas de problème de santé sérieux ou de situation médicale complexe, **en moins de 7 jours, sans se déplacer**.

Ce service, confidentiel et sécurisé, permet de bénéficier de l'expertise de plus de **400 médecins spécialistes sur plus de 800 pathologies** (endométriose, cancers, orthopédie, rhumatologie...).

Disponible sur votre Espace personnel sécurisé MGEN.

(1) La téléconsultation sera remboursée selon la base de remboursement de la Sécurité sociale en vigueur et selon le remboursement du contrat Santé de votre mutuelle.  
(2) Ce service est inclus dans le contrat des adhérents MGEN des offres des Complémentaires Santé, il n'y a ni avance de frais ni reste à charge.



# Vos garanties Assistance

Aide à domicile après un accident, garde d'enfants en cas d'hospitalisation : 100 % utiles, les services Assistance MAIF intégrés à votre contrat vous permettent de bénéficier d'une assistance précieuse.

## Quand mon assistance intervient-elle<sup>(1)</sup> ?



### Réalisation des tâches ménagères

ménage, préparation des repas, entretien du linge à concurrence de 20 heures réparties sur 20 jours.



**Transport des enfants bénéficiaires à l'école,**  
dans la limite d'un aller/retour par jour pendant 5 jours.



**Hébergement et déplacement d'un proche**  
au chevet du malade, dans la limite de 300 €.



### Garde des animaux familiers

(chiens, chats) pendant un mois maximum.



### Garde des bénéficiaires enfants

de moins de 15 ans jusqu'à 30 heures réparties sur un mois.



### Remboursement des cours particuliers à domicile

en cas d'immobilisation de vos enfants bénéficiaires, jusqu'à 3 heures/jour pour un montant maximum de 75 €/jour.



### Location d'un téléviseur

dans la chambre d'hôpital pendant un mois maximum.

<sup>(1)</sup> En cas d'accident corporel ou de maladie non chronique engendrant une immobilisation à domicile supérieure à 5 jours (2 jours s'il s'agit d'un enfant bénéficiaire) ou une hospitalisation supérieure à 24 heures (ou 8 jours s'il s'agit d'un séjour en maternité). Les conditions et le détail des garanties figurent dans la notice d'information du contrat collectif d'assistance souscrit par MGEN auprès de la MAIF.



## → Comment déclencher mes garanties Assistance ?

### L'assistance MAIF<sup>(2)</sup> en pratique

Afin de faciliter l'ensemble de vos démarches et d'assurer une continuité des services, un interlocuteur unique est mis à votre disposition.

1

Vous contactez votre conseiller MGEN au **3116** dans les 5 jours suivant la date de l'événement.

2

Vous êtes mis en relation avec un conseiller Assistance pour faire un point sur votre situation et votre besoin d'assistance.

3

Lors de votre premier appel, un numéro d'assistance vous sera communiqué, rappelez-le systématiquement lors de toutes vos relations ultérieures avec l'Assisteur.

4

Un accompagnement personnalisé est déclenché dès les <sup>1</sup>ères heures d'intervention afin que vous bénéficiiez d'une prise en charge répondant à votre besoin.

→ C'est compris avec MGEN

### L'assistance, c'est compris avec MGEN !

Rendez-vous sur votre Espace personnel sécurisé pour retrouver vos prestations d'assistance.

(2) Organise la prestation directement auprès de l'organisme choisi.

# Vos aides solidaires

Être confronté à un moment de vie déstabilisant entraînant une période financière difficile, cela peut arriver à tout le monde. C'est pourquoi MGEN prévoit des aides financières solidaires pour renforcer l'accompagnement des adhérents en situation de fragilité.

En cas de coup dur, MGEN peut vous permettre de rebondir !

## → Aides et accompagnements solidaires, dans quels cas puis-je les demander ?

### **Si vous faites face à des difficultés importantes d'origine administrative, médicale, sociale ou familiale**

- Pathologies occasionnant des restes à charge importants non ou peu pris en charge par les régimes obligatoires et complémentaires.
- Événement grave ou exceptionnel d'ordre familial ou social déstabilisant le budget du foyer.
- Retard dans le versement d'un salaire, d'une pension ou d'une allocation.
- Dépenses ponctuelles d'équipement ou d'aménagement pour faciliter le quotidien d'un adhérent en situation de handicap ou de dépendance.

### **MGEN peut vous accorder**

- Une aide financière non remboursable.
- Un prêt social jusqu'à 6 000€ sans intérêts et sans frais, remboursable dans un délai maximal de 48 mois.
- Une avance spéciale jusqu'à 3 000€ sous la forme d'un prêt sans intérêts et sans frais, remboursable dans un délai maximal de 4 mois.
- Une participation financière pour l'intervention de professionnels de l'accompagnement au domicile de l'adhérent :
  - aide à domicile,
  - auxiliaire de vie,
  - intervenant social et familial.

Ces aides sont prises sur une dotation déterminée annuellement en fonction des ressources de la mutuelle. Elles peuvent être accordées après étude de votre dossier en Comité d'Action Sociale.



## → L'Action Sociale, comment en bénéficier ?

---

**Vous vivez une situation délicate et vous avez besoin d'un soutien ?**

**Votre agence départementale vous accompagne :**

- vous échangez avec votre conseiller sur votre situation et vos difficultés,
- vous constituez ensemble le dossier de demande d'aides,
- votre dossier est étudié par le Comité d'Action Sociale,
- une aide peut vous être accordée en fonction de votre situation, sous conditions de ressources.

Pour plus d'informations et pour constituer un dossier, contactez votre agence départementale.

 C'est compris avec MGEN

**L'Action Sociale, c'est compris avec MGEN !**

Rendez-vous sur votre Espace personnel sécurisé pour retrouver les aides financières mises à disposition par votre agence départementale.

# Vos solutions en plus pour mieux vous accompagner

Projets immobiliers, voyages à l'étranger, retraite, litiges, perte d'autonomie.  
Pour construire vos projets et préparer l'avenir de vos proches,  
on est à vos côtés tout au long de la vie avec des solutions plébiscitées  
pour leur fiabilité, leurs performances et leurs coûts.

## Habitat

→ Achat, travaux : MGEN donne vie à tous les projets immobiliers.

### ASSURANCE EMPRUNTEUR

En cas de décès ou de perte d'autonomie, l'assurance Emprunteur MGEN permet de conserver le bien acquis.

### PRÊT INSTALLATION MGEN CASDEN

Vous avez moins de 36 ans, le prêt MGEN CASDEN vous aide à emménager, payer les frais d'agence, vous équiper, le tout sans intérêts.

### CAUTION ACQUISITION MGEN

Avec la caution Acquisition, MGEN se porte caution auprès de votre banque sur la totalité du prêt immobilier, même en cas de problème financier.



À découvrir sur [www.mgen.fr/offres-assurance-immobilier/](http://www.mgen.fr/offres-assurance-immobilier/)

## Épargne

→ Avenir des enfants, retraite : les solutions d'épargne pour sécuriser l'avenir.

### ÉPARGNE VIE

Souplesse de versement, disponibilité du capital, avantages fiscaux : l'Épargne Vie s'adresse à tous les profils d'épargnants, experts comme débutants.

### RETRAITE EN POINTS

Sous forme de rente à vie, de capital ou d'un mix, cette forme d'épargne est souple, fiscalement avantageuse et accessible à tous.



À découvrir sur [www.mgen.fr/offres-epargne-retraite/](http://www.mgen.fr/offres-epargne-retraite/)

## Juridique

→ La solution pour être toujours bien défendu en cas de litige.

### PROTECTION JURIDIQUE MGEN

Travail, consommation, habitat : pour soi et pour ses proches, une assistance illimitée par des juristes pour protéger et défendre vos intérêts.



À découvrir sur [www.mgen.fr/assurance-protection-juridique/](http://www.mgen.fr/assurance-protection-juridique/)

## Voyage

→ Bougez sans frontières et sans soucis avec MGEN.

### ASSURANCE VOYAGE

Parce que les cartes bancaires et les assurances habitation ne couvrent pas tous les risques à l'étranger, MGEN protège complètement les globe-trotteurs en cas de pépin de santé, vol annulé, perte de bagage...



À découvrir sur [www.mgen.fr/offres-assurance-voyage/](http://www.mgen.fr/offres-assurance-voyage/)

#### Animaux

→ Avec MGEN, vos animaux aussi sont mieux couverts.

#### SANTÉ ANIMALE MGEN

Accessible sans examen médical préalable, cette protection prend le plus grand soin de vos compagnons : actes vétérinaires, médicaments, chirurgie...



À découvrir sur [www.mgen.fr/assurance-sante-animale/](http://www.mgen.fr/assurance-sante-animale/)

#### Prévoyance

→ En cas de dépendance ou de décès, MGEN vous soutient, vous et vos proches.

#### ASSURANCE OBSÈQUES

L'Assurance Obsèques MGEN s'occupe de tout et soulage la famille des contraintes d'organisation : dernières volontés, coûts, assistance...

#### ASSURANCE DÉCÈS

Elle garantit le versement d'un capital aux proches désignés, pour assurer leur protection financière, quoi qu'il arrive.

#### COMPLÉMENT AUTONOMIE MGEN

Versement d'une rente et d'un capital, services logistiques : ce dispositif innovant permet de soutenir la personne dépendante et les proches qui l'entourent.



À découvrir sur [www.mgen.fr/offres-assurance-prevoyance/](http://www.mgen.fr/offres-assurance-prevoyance/)

#### Dépendance

→ Proche en dépendance ? MGEN facilite son maintien à domicile.

#### SENIORADOM

Ce service de téléassistance veille sur les personnes âgées ou isolées, à l'intérieur comme à l'extérieur du domicile, et sécurise leur quotidien en toute simplicité.



À découvrir sur votre Espace personnel sécurisé MGEN

# Votre Espace personnel sécurisé

Parce que votre temps est précieux, MGEN met tout en œuvre pour vous faciliter la santé : un Espace personnel sécurisé en ligne et une application mobile pour **gérer vos démarches en quelques clics et piloter votre mutuelle d'où vous voulez, quand vous voulez.**

## → Mon Espace perso, je peux faire quoi avec ?

### Piloter vos démarches santé 24h/24

Votre Espace personnel sécurisé vous permet de gérer facilement vos remboursements en ligne : effectuer une demande, suivre son état d'avancement et consulter l'ensemble des remboursements perçus. Vous y retrouverez également vos attestations : pratique et rapide !

### Gérer vos démarches administratives en un clin d'œil

Votre situation évolue ? L'Espace personnel sécurisé facilite la gestion de votre contrat, et l'actualisation de vos informations personnelles s'opère en quelques clics :

- changement d'adresse,
- transmission d'un RIB,
- ajout d'un bénéficiaire...

### Consulter un médecin en ligne, être informé de vos grands rendez-vous médicaux

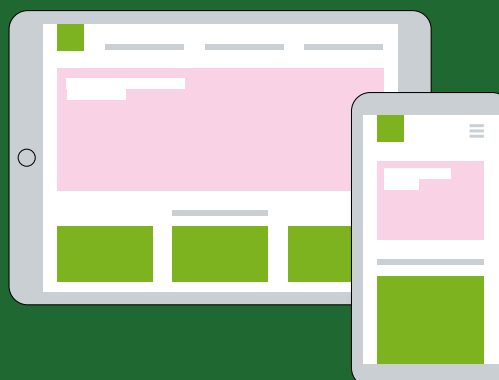
L'Espace personnel sécurisé donne accès à des outils précieux pour votre santé :

- Accès direct à la plateforme de **téléconsultation Maiia**.

### → Les Bonus MGEN

Pensez à télécharger l'application mobile pour **gérer votre santé où que vous soyez.**

**Votre carte de tiers payant est accessible sans se connecter à votre Espace personnel sécurisé.**





## Vos services en bref sur mgen.fr



Suivre vos remboursements en temps réel.



Transmettre ou consulter vos demandes de remboursement.



Télécharger votre carte de tiers payant.



Accéder à vos informations ou les mettre à jour : coordonnées, bénéficiaires...



Consulter vos documents et courriers : notices, garanties, guides et relevés de prestations, échéanciers...



Dialoguer avec votre mutuelle pour toute demande d'information.



Localiser tous les professionnels de santé conventionnés : en France métropolitaine et dans les DROM.

**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 protège, comme vous,  
plus de 4 millions de personnes 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. On s'engage mutuellement**



Contactez-nous au **3116** Service & appel  
gratuits



Rencontrez votre conseiller dans votre agence départementale



Espace personnel sécurisé sur [mgen.fr](https://mgen.fr)



Facebook MGEN



ensemble pour votre santé



MGEN, immatriculée sous le numéro SIREN 775 685 399, mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la mutualité, sise 3, square Max Hymans - 75748 PARIS CEDEX 15.  
MAIF - Société d'assurance mutuelle à cotisations variables - CS 90000 - 79038 NIORT CEDEX 9. Entreprise régie par le Code des assurances.  
Document publicitaire n'ayant pas de valeur contractuelle. Ne pas jeter sur la voie publique. Les conditions de garanties figurent aux Statuts et Règlements mutualistes de l'offre Efficience Santé.

