

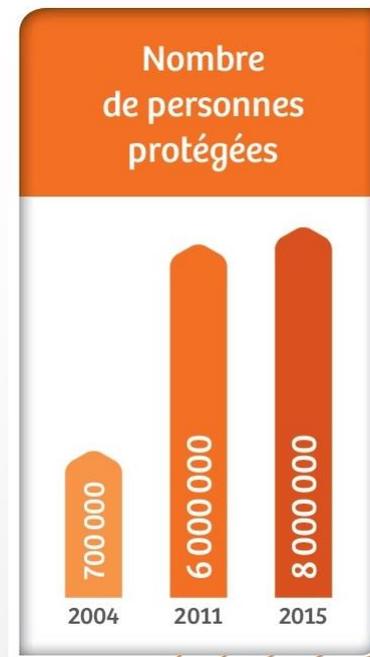
# RMA

Ressources Mutuelles Assistance est une plateforme de services spécialisée dans **l'assistance santé-prévoyance en France et à l'international**, ainsi que dans le service à la personne

## Une démarche RSE pour la satisfaction adhérent

- ▶ Assisteurs à but non lucratif
- ▶ Une performance économique reposant sur la qualité du service
- ▶ Une démarche d'amélioration continue de ses valeurs sociales internes et externes

**96%**  
de satisfaction  
client en 2015



1<sup>ère</sup> structure mutualiste à obtenir une attestation AFNOR



# HARMONIE SANTÉ SERVICES

Services d'informations et de soutien par téléphone

Écouter

Harmonie Mutuelle met à disposition de ses adhérents un service téléphonique d'écoute et d'orientation :

Informier

- ▶ un **avis médical** ou un complément d'information sur un traitement en cours...
- ▶ des **démarches administratives**, prestations familiales, conseils...
- ▶ un **soutien** en cas d'aléa de santé, de difficultés professionnelles, de décès d'un proche...

Orienter

Et aussi, des conseils et orientation pour :

- ▶ L'aide au budget
- ▶ L'aide au départ à la retraite
- ▶ L'accompagnement à la parentalité
- ▶ Des informations juridiques

Echanges  
confidentiels

Médecins, assistantes sociales et psychologues répondent



# HARMONIE SANTÉ SERVICES

Assistance en cas d'hospitalisation prévue ou imprévue, de maternité, d'immobilisation\*

## Des services adaptés à chaque situation...

### Aide à domicile

ou prestations de bien-être et de soutien :

- ▶ Coiffure ou pédicure à domicile
- ▶ Portage de repas
- ▶ Entretien du linge
- ▶ Coaching santé ou nutrition

### Garde

- ▶ D'enfants
- ▶ De personnes dépendantes
- ▶ D'animaux domestiques
  
- ▶ Ecole à domicile

### Présence d'un proche

Organisation du déplacement (transport, logement...) jusqu'au chevet du malade

## ...et lors de traitement longue durée

- ▶ Aide à domicile
- ▶ Soutien psycho-social

Notice  
d'information



# HARMONIE SANTÉ SERVICES

Soutien psychologique en cas de difficultés professionnelles

Risque psycho-sociaux

Etat de stress au travail

Situation d'agression, de violence

Epuisement



# HARMONIE SANTE SERVICES CONFORT

Renfort d'assistance en cas d'hospitalisation prévue ou imprévue, de maternité, d'immobilisation\*



**14 heures d'aide à domicile (1)** ou garde d'enfants, ou garde d'animaux... ou son équivalent en prestations bien-être (coiffeur à domicile, portage de repas...)

(1) au lieu des maxi 6h prévues dans Harmonie Santé Services

\* Hospitalisation +24h, maternité +5j, (ou césarienne ou naissances multiples), immobilisation +5j consécutive à une hospitalisation en ambulatoire et sans soutien de proximité possible



# HARMONIE SANTÉ SERVICES

Une assistance, **même à l'étranger**



- ▶ Transfert ou rapatriement sanitaire
- ▶ Retour de bénéficiaires ...



- ▶ Présence d'un proche au chevet



- ▶ Avance sur frais médicaux
- ▶ Remboursement du reste à charge de l'assuré pour certains soins



Remboursement des  
appels téléphoniques  
depuis et vers Harmonie  
Santé Services

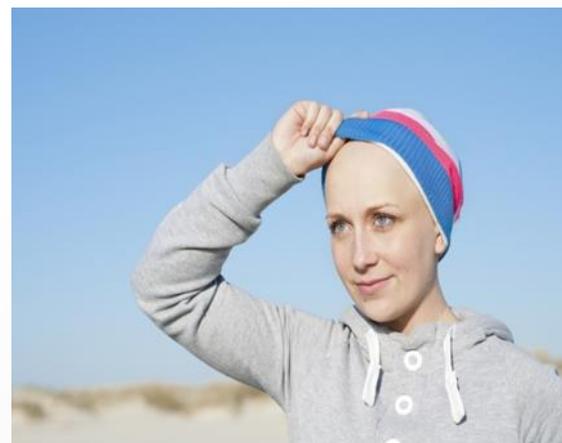


# HARMONIE SANTE SERVICES CONFORT

Renfort d'assistance lors de traitement chimiothérapie ou radiothérapie\*

2 heures d'aide à domicile pendant 2 jours après chaque séance, **pendant toute la durée du traitement** (2)

(2) au lieu du forfait 24h prévu dans Harmonie Santé Services



\* à l'hôpital ou à domicile



# HARMONIE SANTE SERVICES CONFORT

Assistance complémentaire en soutien à la maternité et à la parentalité

- Soutien d'un intervenant qualifié auprès de la famille en cas de séjour maternité de 5 jours et plus (y compris césarienne et naissances multiples)
- Plusieurs prestations d'assistance au choix (aide à domicile, garde d'enfants et si besoin, leur transport à l'école) en cas d'immobilisation de plus de 5 jours due à une grossesse pathologique
- Organisation et prise en charge de la garde des enfants de moins de 7 ans en cas d'hospitalisation imprévue de plus de 4 jours ou immobilisation imprévue de plus de 5 jours de la « garde d'enfants » habituelle et salariée



# HARMONIE SANTÉ SERVICES CONFORT

**Aide aux aidants : un accompagnement social adapté**

- ▶ **Rechercher et financer des solutions de répit**  
hébergement temporaire, accueil de jour...
- ▶ **Organiser et financer du soutien à domicile**  
aide et soins à domicile...
- ▶ **Faciliter la conciliation vie professionnelle/vie privée**  
congé, allocations...

**Favorise le  
présentéisme des  
salariés aidants**



# HARMONIE PROTECTION JURIDIQUE

Conseiller et faire valoir les droits des adhérents à l'amiable ou en contentieux

## Recours médical et pharmaceutique

- ▶ erreur médicale,
- ▶ erreur de diagnostic
- ▶ infection nosocomiale.



## Handicap et dépendance

- ▶ la protection sociale
- ▶ les cartes de transport et de stationnement
- ▶ la consommation



## Mesure de protection d'un proche

Sur les différentes mesures de protection prévues par le Code Civil :

- ▶ sauvegarde de justice,
- ▶ mise sous tutelle ou sous curatelle

