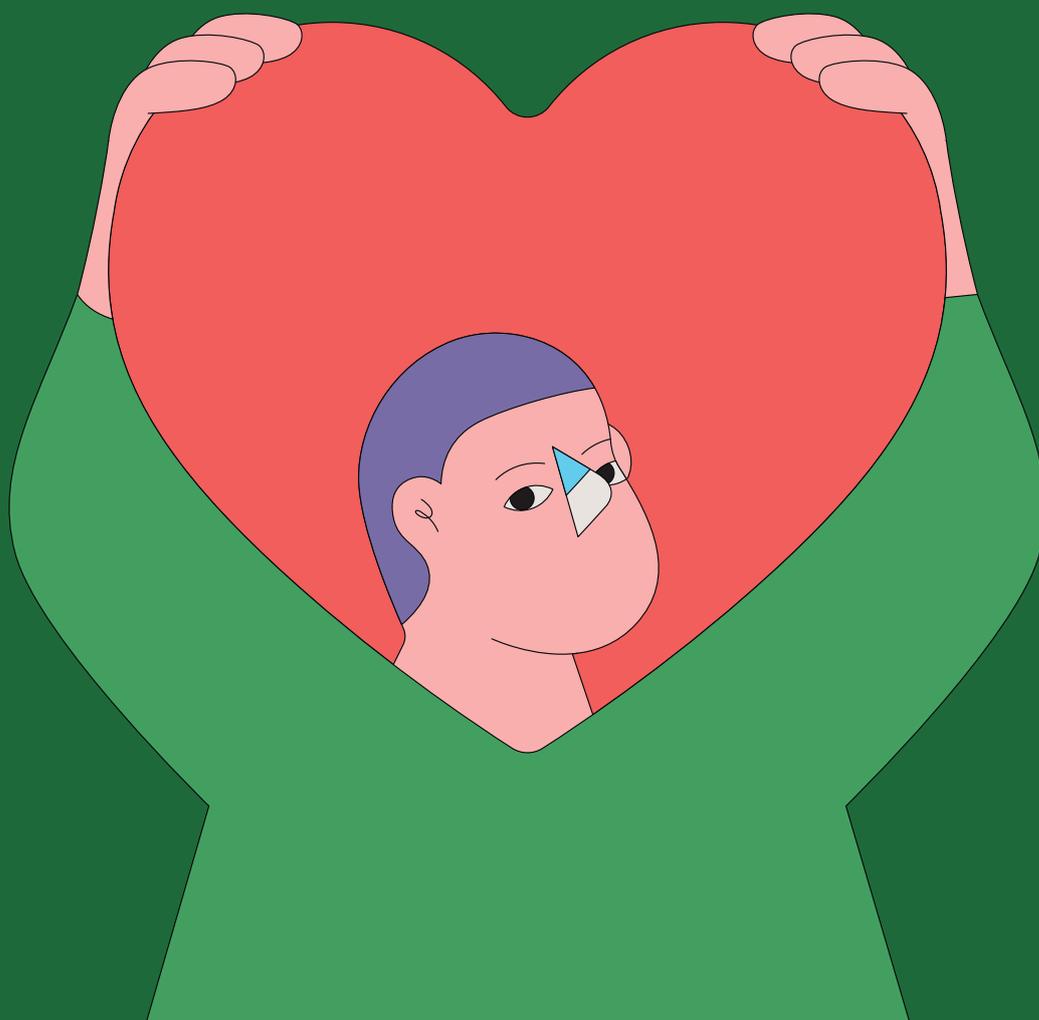


# Guide de Bienvenue MGEN Territoires et Éducation

Première mutuelle des agents du service public

mgen<sup>★</sup>

GRUPE 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 pro et perso.

Mieux couvrir et 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 avoir droit si vous traversez une situation de fragilité.

## Garanties Assistance

### Pour faciliter votre quotidien

Vous êtes immobilisé à la suite d'une hospitalisation ou d'un imprévu de santé ? Retrouvez les garanties d'assistance MGEN qui facilitent votre quotidien en cas de besoin.

## → 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 Garanties Assistance Aides solidaires Solutions en plus

4  
8  
12  
14

## Un besoin ? Une question ?



### Pour vous informer, vous recevoir

- 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 sur mgen.fr
- Appli mobile MGEN sur Android et iOS
- Tout le détail de vos services en ligne



### Pour nous contacter

- Espace personnel sur mgen.fr
- Téléphone au **09 72 72 03 02**

Service gratuit • prix appel

- X @MGENetvous
- Facebook MGEN
- Forum mgen.fr

# Vos garanties Santé

Consultations, pharmacie, analyses, soins dentaires, lunettes, 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...



### 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 MGEN**. Le tout avec de vrais avantages tarifaires, sans avance de frais avec le tiers payant.



### Les médecines douces

Ostéopathie, acupuncture, chiropraxie, homéopathie : 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 6000 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

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

### Kalixia Audio

Près de 5480 audioprothésistes partenaires qui vous permettent d'accéder aux dernières innovations à tarifs négociés... sans avance de frais.

### Kalixia Ostéo

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

### Centres dentaires mutualistes

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

### → 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.



## → Où trouver le détail de mes garanties ?



Pour accéder facilement au détail de vos garanties, scannez le QR Code

→ C'est compris avec MGEN

Ou connectez-vous sur votre Espace personnel, rubrique « C'est compris avec MGEN »

## → Comment accéder à mes remboursements ?

Rien de plus simple, il suffit de consulter votre **Espace personnel** sur **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 et audiologie. Pensez-y !

# Vos garanties Santé

Vous avez la possibilité de consulter un professionnel de santé 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**

#### **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).

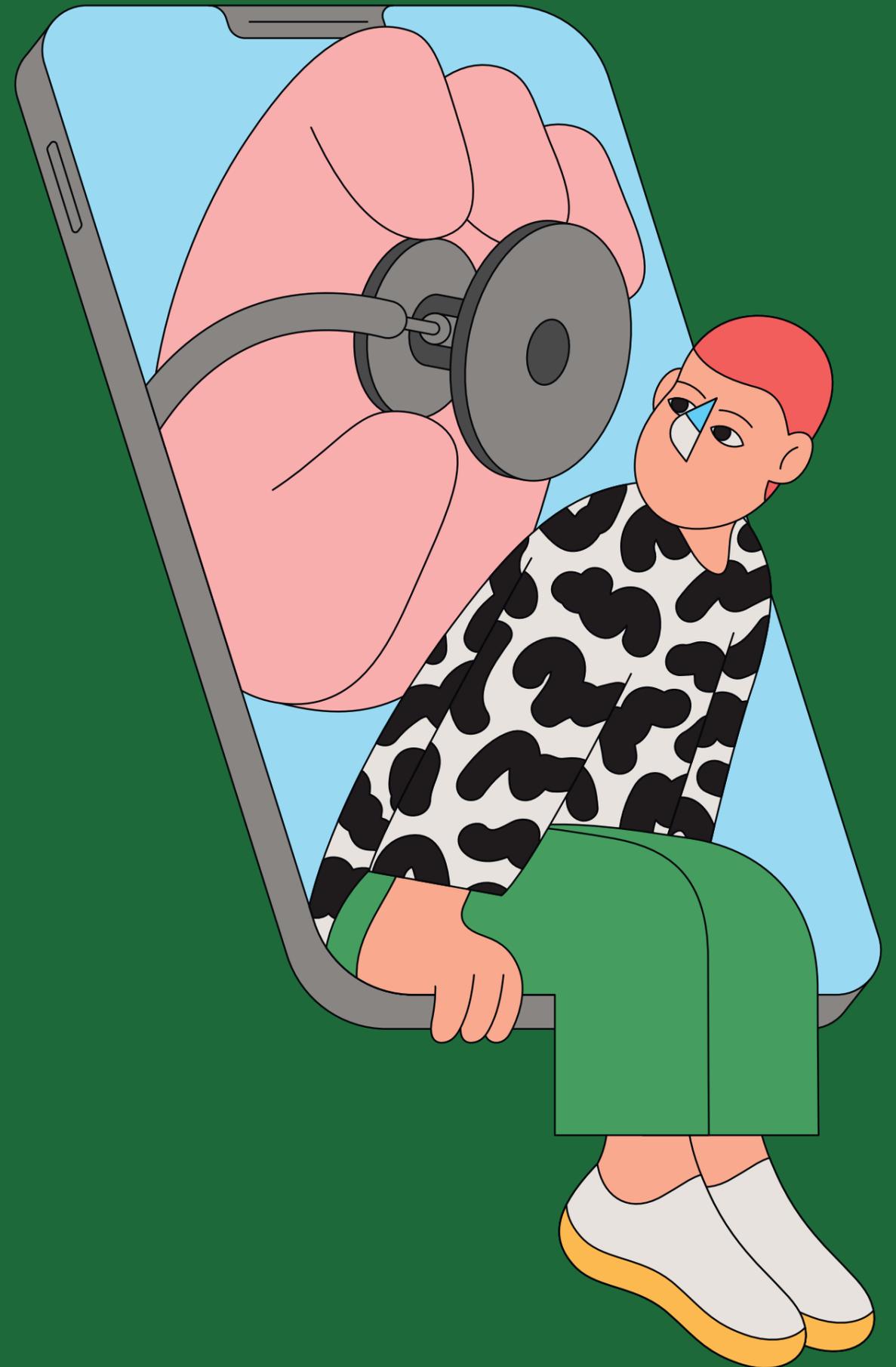
deuxieme  
**avis**.fr

#### **Votre service e-santé pour obtenir un second avis médical**

Deuxième avis est un service en ligne, confidentiel et sécurisé, permettant 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**.

Ce service permet de bénéficier de l'expertise de plus de 300 médecins spécialistes et d'obtenir un 2<sup>e</sup> avis sur votre pathologie sous 7 jours sans vous déplacer.

Ce service est 100% pris en charge par 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 à effectuer.

# Vos garanties Assistance

Une hospitalisation ou un imprévu de santé vous immobilise... et c'est tout votre quotidien qui est perturbé. Heureusement, MGEN Assistance est à vos côtés pour vous aider à faire face dans votre vie privée comme dans votre vie professionnelle : aide à domicile, garde d'enfants, transport, livraison des repas, avec l'Assistance intégrée MGEN, vous n'êtes jamais seul.

## Quand mon assistance intervient-elle dans ma vie personnelle ?



### En cas d'hospitalisation ou d'immobilisation au domicile

MGEN Assistance vous épaula et veille sur vos enfants : prise en charge d'une aide à domicile, de la présence d'un proche à votre chevet, de la livraison de médicaments ou des repas, garde d'enfants, conduite à l'école et aux activités extrascolaires...

Retrouvez les détails page 10.



### Si vous aidez un proche en situation de dépendance

Anxiété, coup de blues, sentiment d'épuisement, MGEN Assistance met en place un accompagnement personnalisé et un soutien psychologique.

Retrouvez les détails page 10.



### En cas de question juridique

MGEN Assistance vous apporte les réponses aux questions que vous vous posez grâce à une assistance téléphonique et un service de protection juridique.

Retrouvez les détails page 10.



### En cas de décès du bénéficiaire

MGEN Assistance soutient vos proches : mise en place d'un service d'accompagnement et d'écoute, aide à domicile, garde des enfants ou des personnes dépendantes...

Retrouvez les détails page 10.

## Quand mon assistance intervient-elle dans ma vie professionnelle ?



### Si vous ou votre conjoint êtes muté

MGEN Assistance vous donne un coup de pouce pour organiser votre départ : aide au déménagement, nettoyage du domicile quitté, aide à la recherche d'emploi du conjoint...

Retrouvez les détails page 11.



### En cas de maladie invalidante de votre conjoint

MGEN Assistance l'accompagne dans son retour à l'emploi.

Retrouvez les détails page 11.



## → Comment déclencher mes garanties Assistance ?

### L'Assistance MGEN en pratique

Afin de faciliter l'ensemble de vos démarches et d'assurer une continuité de services, un interlocuteur unique est mis à votre disposition : **MGEN Assistance**<sup>(1)</sup>.

1

Vous contactez votre conseiller Assistance dans les 20 jours suivant la date de l'évènement au **09 72 72 27 28** (service disponible 24h/24, 7j/7).

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.

2

Vous faites un point sur votre situation et votre besoin d'assistance.

4

Un accompagnement personnalisé est déclenché dès les 1<sup>ères</sup> 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 pour retrouver vos prestations d'assistance.

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

# Vos garanties Assistance

## Vos garanties Assistance dans votre vie personnelle



### → En cas d'hospitalisation ou d'immobilisation au domicile<sup>(1)</sup>

Vous êtes aidé, transporté, livré et vos enfants sont pris en charge.

#### Aide à domicile

MGEN Assistance met à disposition du bénéficiaire une aide à domicile.

#### Présence d'un proche à votre chevet

Prise en charge du déplacement d'un proche à votre domicile et de son hébergement.

#### Livraison de médicaments ou accompagnement aux courses<sup>(2)</sup>

#### Prestations de bien-être

Portage de repas, livraison de courses, coiffure à domicile.

#### Garde d'enfants (de moins de 16 ans) et des personnes dépendantes

Déplacement d'un proche, transfert des enfants auprès d'un proche, garde des enfants, en cas d'hospitalisation ou d'immobilisation d'un des parents.

#### Conduite à l'école et aux activités extrascolaires

En cas de garde au domicile.

#### Garde d'animaux

Prise en charge du gardiennage des animaux de compagnie dans un centre agréé.



### → En cas de question juridique

Vous êtes assisté par téléphone.

#### Le service d'assistance juridique

répond à vos questions et vous informe sur vos droits.

#### Le service de protection juridique

vous assiste et prend les mesures utiles afin que vous puissiez faire valoir vos droits dans les litiges liés à la défense pénale et au recours professionnel, aux droits de la Sécurité sociale et au recours médical<sup>(3)</sup>.



### → Si vous aidez un proche en situation de dépendance

Vous êtes soutenu dans votre vie d'aidant.

#### Bilan psychosocial

pour faire le point sur votre situation.

#### Assistance préventive

En cas d'anxiété, de coup de blues, de sentiment d'épuisement, vous pouvez alerter l'équipe pluridisciplinaire qui mettra en place un accompagnement personnalisé chaque fois que nécessaire.

#### En situation de crise

Si vous êtes hospitalisé, épuisé et que vous devez faire face à une situation inhabituelle qui bouscule votre organisation quotidienne d'aidant, MGEN Assistance vous accompagne et peut prendre en charge une aide à domicile et vous aider dans l'organisation d'un hébergement temporaire ou d'un accueil de jour (dans la limite des places disponibles).

#### Fin de la situation d'aidant

Un soutien administratif, psychologique et juridique renforcé pourra vous être apporté face à ce nouveau changement.



### → En cas de décès

MGEN Assistance est là pour vos proches.

#### Service d'accompagnement et d'écoute

#### Aide à domicile

#### Garde des enfants ou des personnes dépendantes

## Vos garanties Assistance dans votre vie professionnelle



### → Si vous ou votre conjoint êtes muté

MGEN Assistance vous accompagne.

#### Aide au déménagement

Communication de coordonnées d'entreprises de déménagement ou de garde-meubles.

#### Nettoyage du logement quitté

Prise en charge si la demande est formulée dans le mois qui suit le déménagement.

#### Aide à la recherche d'emploi du conjoint

Accès à une démarche d'accompagnement personnalisé.



### → En cas de maladie invalidante de votre conjoint

MGEN Assistance l'accompagne dans son retour à l'emploi<sup>(4)</sup>.

#### Accompagnement individualisé

dans la recherche d'un nouvel emploi.

#### Soutien personnalisé

apporté par une équipe pluridisciplinaire qui l'accompagne tout au long de son parcours vers le retour à l'emploi.

Ce document est une brochure d'information non contractuelle. Il ne recense pas l'ensemble des services et prestations accessibles auprès du Service d'Assistance de MGEN. La notice d'information complète est disponible dans les Statuts et Règlements mutualistes MGEN. Le nombre d'heures attribuées, la prestation et sa durée sont déterminés lors de l'évaluation de la situation par le Service d'Assistance. Les interventions doivent être sollicitées dans les 20 jours qui suivent l'événement.



(1) Selon les situations : hospitalisation dès l'ambulatorio, séjour en maternité de plus de 4 jours, immobilisation imprévue de plus de 5 jours ou prévue de plus de 10 jours, traitement anticancéreux et décès.

(2) Pour toute immobilisation imprévue à domicile. Les médicaments et les courses restent à la charge du bénéficiaire et doivent être disponibles dans un rayon maximum de 50 kilomètres du domicile du bénéficiaire.

(3) Pour tout complément d'information, la notice d'information complète de la convention d'assistance est disponible dans les Statuts et Règlements mutualistes MGEN.

(4) Dans la limite de 6 entretiens individuels et 6 entretiens téléphoniques sur 8 mois, dans les 12 mois suivant l'événement.

# 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, ainsi que des allocations annuelles 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.
- Évènement 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 d'une aide ménagère, d'une auxiliaire de vie ou d'une technicienne d'intervention sociale et familiale au domicile de l'adhérent.

## Allocations annuelles, dans quels cas puis-je les demander ?

### Si vous êtes en situation de handicap ou de dépendance

MGEN peut vous soutenir pour faire face aux conséquences financières d'une perte d'autonomie ou d'une situation de handicap.

Versement d'une allocation annuelle handicap ou dépendance modulée en fonction du degré d'incapacité et des ressources.

### Si vous aidez au quotidien un proche en situation de dépendance

MGEN peut vous verser une allocation annuelle si vous êtes aidant au quotidien d'un proche (conjoint, enfant, ascendant au 1<sup>er</sup> degré) en situation de dépendance totale (classé en GIR1 ou 2).

### Si vos enfants sont confrontés au décès d'un parent

MGEN peut soutenir les bénéficiaires enfants au moment du décès de l'un ou des deux parents afin de contribuer à leur éducation et aux frais de scolarité, sous la forme d'une allocation annuelle modulée en fonction de l'âge des enfants et des ressources.

Ces aides et allocations 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 :

1. Vous échangez avec votre conseiller sur votre situation et vos difficultés.
2. Vous constituez ensemble le dossier de demande d'aides.
3. Votre dossier est étudié par le Comité d'Action Sociale.
4. 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 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 futurs 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 leur coût.

## 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 aménager, 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 souci 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/)

## 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 continuer à veiller sur eux, 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/)

## 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 assurances habitation ne couvrent pas tous les risques à l'étranger, MGEN protège complètement les globe-trotters 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/)

## Dépendance

**Proche en dépendance ? MGEN facilite le 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 MGEN

## + Le plus MGEN

**Avec VVY Avantages, faites le plein de bons plans !**

Loisirs, culture, sport, vacances, vie quotidienne... Bénéficiez de milliers de réductions auprès de partenaires locaux et nationaux grâce au programme VVY Avantages, accessible à tous les adhérents MGEN.



À découvrir sur [mgen.vvy-avantages.fr](http://mgen.vvy-avantages.fr)

# Votre Espace personnel

Parce que votre temps est précieux, MGEN met tout en œuvre pour vous faciliter la santé : un Espace personnel 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 vous permet de gérer facilement vos remboursements en ligne : effectuez une demande, suivez son état d'avancement et consultez 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 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 des grands rendez-vous médicaux

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

- Accès direct à la plateforme de **téléconsultation Maiaa**.
- **Un calendrier de prévention personnalisé**, disponible via l'application, vous alerte sur les rappels ou rendez-vous de santé à suivre.



## → Vos services en bref sur mgen.fr



Suivre vos remboursements en temps réel.



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



Transmettre ou consulter vos demandes de remboursement.



Dialoguer avec votre mutuelle pour toute demande d'information.



Télécharger votre carte d'adhérent.



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



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

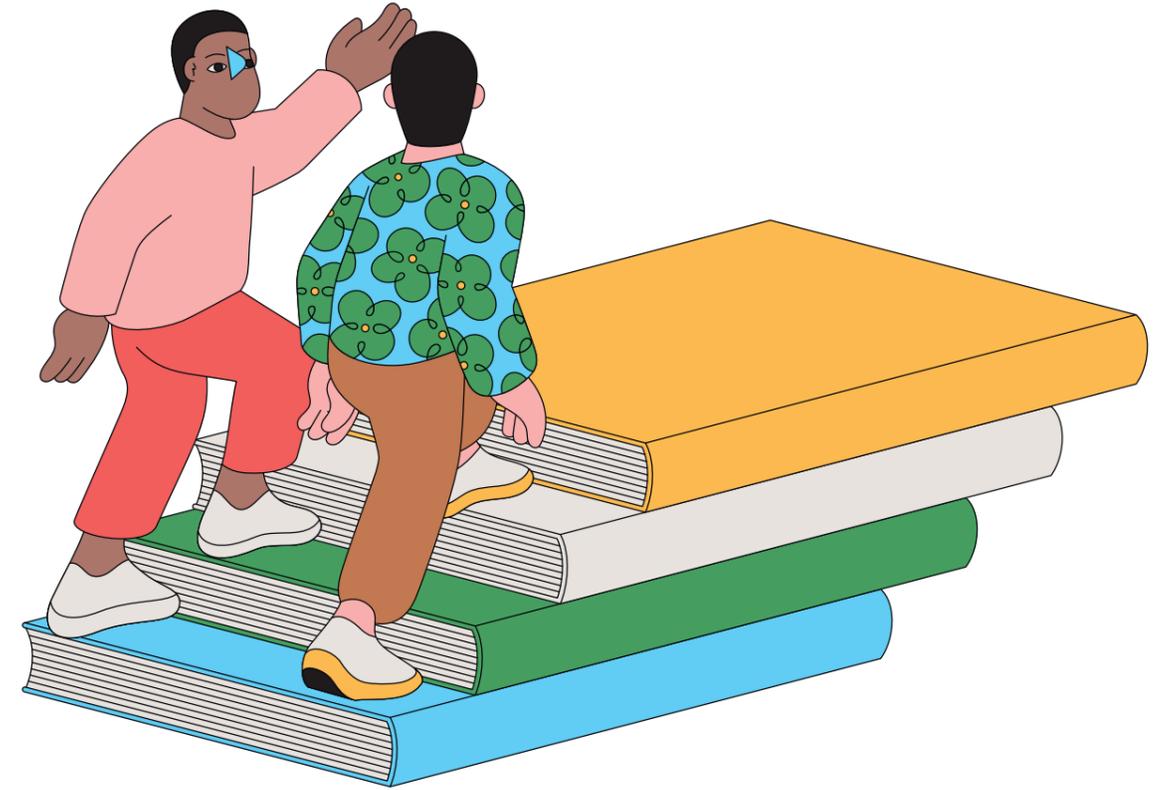
### Les Bonus MGEN

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



# C'est compris avec MGEN!

Remboursements, tiers payant, actualisation de contrat : pas toujours facile de s'y retrouver. Pour vous éclairer, voici les questions les plus souvent posées par les adhérents... et les réponses pour vous simplifier la santé. La mutuelle, c'est compris avec MGEN !



## Comment fonctionnent mes remboursements ?

### Pas d'avance d'argent avec le tiers payant

Le tiers payant **vous dispense de l'avance de frais** chez les professionnels de santé qui acceptent ce mode de fonctionnement. Vos dépenses sont alors remboursées directement par les régimes obligatoires et complémentaires. C'est souvent le cas en pharmacie où, sur présentation de votre carte de tiers payant, vos médicaments prescrits et remboursables ne nécessitent aucune avance de frais (excepté l'éventuelle part qui peut rester à votre charge).

### 3 modes de prise en charge pour vos frais de santé

- **Si vous présentez la carte Vitale et la carte de tiers payant :** le remboursement des dépenses engagées est rapide et sécurisé.
- **Si vous présentez uniquement la carte Vitale :** le remboursement des dépenses engagées est rapide et sécurisé pour la part du régime obligatoire.
- **Si vous ne présentez pas la carte Vitale :** le remboursement des dépenses engagées est plus long.

### → L'instant pédagogique

#### Si vous n'utilisez que votre carte Vitale

Vous devrez adresser une preuve de paiement de vos soins ainsi que le relevé de prestations du régime obligatoire au centre de gestion de votre complémentaire santé.

### Suivez vos remboursements facilement

Le montant des remboursements de vos frais de santé est viré **directement sur votre compte bancaire**. Chaque trimestre, vous recevez à votre domicile le décompte papier de vos remboursements, que vous pouvez également **consulter sur votre Espace personnel (24h/24)**.

## Et si je souhaite réactualiser mon contrat ?

### Ajoutez un bénéficiaire à votre contrat, changez de formule

Votre couverture Santé ne correspond plus à vos besoins ?

Votre situation familiale a évolué ?

Pour modifier votre contrat, il vous suffit de contacter un conseiller :



Par téléphone : au **09 72 72 03 02**

Service gratuit + prix appel



Via votre Espace personnel sur [mgen.fr](http://mgen.fr)



En vous rendant dans votre agence départementale.

### → L'instant pédagogique

#### Vos enfants ou ceux de votre conjoint\* sont pris en charge

Jusqu'à leurs 28 ans s'ils sont étudiants, en contrat d'alternance ou sans activité et étant de ce fait assurés par le régime général au titre de la Protection Universelle Maladie (PUM).

\*Conjoint, partenaire de PACS ou concubin.

**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 **09 72 72 03 02**

Service gratuit + prix appel



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



X @MGENetvous



Rencontrez votre conseiller dans votre agence départementale



Forum [mgen.fr](https://mgen.fr)



Facebook MGEN

