



# Guide Pratique Des Retraités Offre Turquoise



▶ N°Cristal 09 72 72 36 69

APPEL NON SURTAXE



Pour toute question relative à votre contrat,  
vos remboursements, vos services :

**MGEN SOLUTIONS**  
TSA 91634  
75901 Paris Cedex 15

Tél : 09 72 72 36 69

email : [mgen@istyacollectives.fr](mailto:mgen@istyacollectives.fr)

Votre espace adhérent :  
<https://mgen-adherent.istyacollectives.fr>

# SOMMAIRE

1. Mes bénéficiaires.....	04
2. Changer ma situation.....	05
3. Me faire rembourser.....	06
4. Les réseaux de soins.....	10
5. L'assistance à domicile.....	11
6. L'action sociale.....	12
7. Les services.....	13
8. Mon espace personnel.....	17

# MES BÉNÉFICIAIRES

## Une complémentaire santé pour qui ?

- Vous-même, adhérent MGEN,

Ainsi que, si vous le souhaitez...

- Votre conjoint, concubin ou partenaire lié à l'adhérent par un PACS,

**Chaque adhérent ne peut avoir qu'un seul bénéficiaire au titre de la qualité de conjoint, concubin ou partenaire de PACS.**

- Vos enfants et ceux de votre conjoint :
  - ▶ à charge au sens de la Sécurité sociale,
  - ▶ jusqu'à l'âge de **21 ans** sans activité rémunérée et inscrit au Pôle Emploi,
  - ▶ jusqu'à l'âge de **27 ans** poursuivant des études secondaires ou supérieures, en apprentissage, en alternance, demandeurs d'emploi,
  - ▶ sans limitation de durée, l'enfant atteint avant son **28<sup>ème</sup>** anniversaire, d'une invalidité de 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> catégorie de la Sécurité sociale.
- Vos ascendants à charge au sens de la Sécurité sociale ou ceux de votre conjoint.



# 2 CHANGER MA SITUATION

## Modifier mes coordonnées

---

Vous pouvez, à tout moment, modifier vos coordonnées (postales, email, téléphone, RIB, etc.). Pour cela, vous devez écrire à votre centre de gestion MGEN Solutions ou vous connecter à votre espace personnel.

## Comment changer de bénéficiaires ?

---

Si votre situation familiale évolue (PACS, mariage, divorce, concubinage, naissance, etc.), vous pouvez modifier la liste de vos bénéficiaires.

Pour cela, vous devez renseigner, dater et signer le « bulletin d'adhésion (rubrique modification) » dans le mois de la survenance de l'événement, et l'accompagner des pièces justificatives suivantes :

- pour un mariage, concubinage ou PACS :
  - ▶ copie de l'attestation de droit à l'Assurance maladie du conjoint.
- Selon la situation :
  - ▶ copie de l'acte de mariage ou du livret de famille,
  - ▶ attestation sur l'honneur de vie maritale,
  - ▶ copie du PACS ;
- pour une naissance : copie de l'acte de naissance ou du livret de famille.

Ce nouveau bulletin annule et remplace les informations précédemment renseignées.

De nouvelles cartes de tiers-payant seront donc rééditées.

# 3 ME FAIRE REMBOURSER

## Le tiers-payant

Le tiers-payant est un mécanisme qui vous dispense de l'avance de frais chez les professionnels de santé, frais qui sont directement pris en charge par les régimes obligatoires et complémentaires.

Si vous bénéficiez d'un remboursement à **100%**, vous n'avez rien à régler chez les professionnels de santé acceptant ce mode de fonctionnement.

Le tiers-payant vous permet par exemple, à l'aide de votre carte de tiers-payant, de ne pas faire l'avance des frais de pharmacie pour tout médicament prescrit et remboursable, excepté l'éventuelle part qui pourrait rester à votre charge.



## La télétransmission Noémie

La procédure Noémie est la télétransmission par votre centre de Sécurité sociale, de l'image de vos décomptes à votre organisme complémentaire. Cette procédure permet à votre organisme complémentaire de disposer rapidement des informations de remboursement pour la liquidation des soins, sans procédure supplémentaire.

## Comment me faire rembourser ?

### 1 Je présente ma Carte Vitale et ma Carte de tiers payant



-> Remboursement sécurisé et rapide des dépenses engagées

### 2 Je présente uniquement ma Carte Vitale



-> Remboursement des dépenses engagées :

- Rapide et sécurisé pour l'Assurance maladie.
- En fonction des délais postaux pour la mutuelle.

### Important

Si vous n'utilisez pas votre Carte de tiers payant de la part complémentaire mais que vous présentez votre Carte Vitale pour la partie relevant de l'assurance maladie, il convient d'adresser à votre centre de gestion un reçu attestant le paiement par vos soins du ticket modérateur.

### 3 Je ne présente pas ma Carte Vitale



-> Remboursement des dépenses engagées plus long

## A qui adresser ma demande de remboursement ?

Vous devez adresser une facture détaillée et acquittée dans tous les cas suivants :

- 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.).

Vous ne bénéficiez pas de la télétransmission et/ou votre décompte de Sécurité sociale ne comporte pas la mention « Ces informations ont été directement transmises par votre caisse d'assurance maladie à votre organisme complémentaire » (attention de vérifier la présence de ce message sur chaque décompte), vous devez alors adresser à votre centre de gestion MGEN Solutions les originaux de vos décomptes de Sécurité sociale, ainsi que les pièces justificatives énoncées ci-dessus, et éventuellement, les décomptes établis par d'autres organismes complémentaires.

### Attention

La télétransmission peut être perturbée si :

- Vous déménagez et changez de centre de Sécurité sociale : Il faut informer votre centre de gestion MGEN Solutions de votre nouvelle adresse et des coordonnées de votre nouveau centre.
- Vos enfants sont inscrits sous votre numéro de Sécurité sociale et aussi sous celui de votre conjoint.

Vous devez alors faire un choix et déterminer quel sera le numéro d'immatriculation communément utilisé par l'Assurance maladie et par votre centre de gestion MGEN Solutions pour percevoir les remboursements.

## Mode de remboursement

Le montant des remboursements de vos frais de santé est viré directement sur votre compte bancaire et le décompte correspondant est adressé trimestriellement à votre domicile. Vous pouvez également, le cas échéant, suivre vos remboursements et retrouver vos relevés sur votre espace personnel.

## Les pièces à fournir

ACTES	Avec télétransmission NOEMIE (CPAM, SLI, CNMSS ETUDIANTS)	Sans télétransmission NOEMIE
Consultations	Néant	Décompte Sécurité sociale
Analyses	Néant	Décompte Sécurité sociale
Radiologie	Néant	Décompte Sécurité sociale
Auxiliaires médicaux	Néant	Décompte Sécurité sociale
Pharmacie	Néant	Décompte Sécurité sociale
Petit appareillage	Néant	Décompte Sécurité sociale + facture acquittée
Transport	Néant	Décompte Sécurité sociale
Vaccins non pris en charge	Prescription + facture acquittée	Prescription + facture acquittée
Soins dentaires hors inlays/onlays	Néant	Décompte Sécurité sociale
Inlays/Onlays	Facture acquittée	Décompte Sécurité sociale + facture acquittée
Prothèses dentaires et orthodontie	Néant. Votre centre de gestion peut demander la facture acquittée si les informations reçues de la Sécurité sociale sont insuffisantes	Décompte Sécurité sociale + facture acquittée
Optique	Facture acquittée	Décompte Sécurité sociale + facture acquittée
Honoraires hospitaliers, forfait journalier, lit accompagnant, chambre particulière	Bordereau de facturation. Fournir la facture séparée du praticien si les éventuels dépassements d'honoraires ne figurent pas sur le bordereau de l'établissement	Bordereau de facturation. Fournir la facture séparée du praticien si les éventuels dépassements d'honoraires ne figurent pas sur le bordereau de l'établissement
Soins externes	Avis des sommes à payer + Attestation de paiement	Avis des sommes à payer + Attestation de paiement
Acoustique	Facture acquittée	Décompte Sécurité sociale + facture acquittée
Cures thermales	Facture acquittée + justificatifs des dépenses	Décompte Sécurité sociale + facture acquittée + justificatifs des dépenses
Médecines douces	Néant	Facture acquittée

# 4 LES RÉSEAUX DE SOINS

## Le réseau de professionnels conventionnés

Afin de vous faciliter l'accès à des soins de qualité, MGEN Solutions vous donnent accès à un large réseau de professionnels de santé conventionnés (pharmacie, établissements hospitaliers, centre de santé, laboratoires...).

Cette offre de services vous donne également l'accès à des professionnels de santé de qualité à des tarifs négociés en optique, via le réseau Optistya, et en audioprothèses, via le réseau Audistya.

### ➤ Les avantages du réseau **optistya**

- un réseau ouvert de plus de 8 000 opticiens, présents sur l'ensemble du territoire et dans les DOM,
- une offre à reste à charge zéro ou très faible (sauf si les garanties prévues ne prévoient aucun reste à charge dans tous les cas) chez 100% des opticiens conventionnés,
- des tarifs attractifs et des équipements de qualité :
- tiers-payant systématique : pas d'avance de frais pour l'assuré.

### ➤ Les avantages du réseau **audistya**

- un réseau ouvert avec plus de 70% d'audioprothésistes présents sur l'ensemble du territoire et dans les DOM,
- des équipements de qualité et une large gamme de prothèses,
- des tarifs maîtrisés,
- une dispense d'avance de frais,
- un accompagnement personnalisé.

## Géolocalisation

La géolocalisation des professionnels de santé et des établissements conventionnés est disponible sur votre espace personnel.



# 5 L'ASSISTANCE À DOMICILE

## L'assistance à domicile

### En cas d'accident corporel ou maladie non chronique d'un Adhérent ou d'un Bénéficiaire

Avec immobilisation à domicile supérieure à 5 jours (ou 2 jours s'il s'agit d'un bénéficiaire enfant) ou une hospitalisation supérieure à 24 heures (ou 8 jours s'il s'agit d'une maternité),

#### ➤ Les prestations sont les suivantes :

- ▶ Garde des bénéficiaires enfants de moins de 16 ans, à concurrence de 30 heures réparties sur un mois.
- ▶ Conduite à l'école des bénéficiaires enfants 2 fois par jour pendant 5 jours.
- ▶ Déplacement d'un proche au chevet de l'adhérent ou du bénéficiaire, ainsi qu'hébergement de ce proche, à concurrence d'un total de 300 €.
- ▶ Réalisation des tâches ménagères (ménage, préparation des repas, entretien du linge) à concurrence de 2 heures par jour et de 30 heures réparties sur un mois.
- ▶ Garde des animaux familiers (chiens, chats) en pension animalière, ou entretien de ces animaux au domicile, à concurrence d'un mois.
- ▶ Location d'un téléviseur dans la chambre d'hôpital, à concurrence d'un mois.
- ▶ Remboursement des frais de soutien pédagogique jusqu'à reprise des cours : cette prestation peut être servie, si le bénéficiaire enfant en classe de primaire ou secondaire est immobilisé plus de deux semaines, jusqu'à la reprise de la classe pendant l'année scolaire en cours et à l'exclusion des périodes de vacances.

### En cas de décès d'un Adhérent ou d'un Bénéficiaire

#### ➤ Les prestations sont les suivantes :

- ▶ Garde des bénéficiaires enfants de moins de 16 ans
- ▶ Réalisation des tâches ménagères
- ▶ Garde des animaux domestiques (chiens, chats) en pension animalière, ou entretien de ces animaux au domicile
- ▶ Aide aux démarches



## 6

L'ACTION  
SOCIALE

## SAD Solidarité

Une maladie, une hospitalisation ou une perte d'autonomie fragilisent le quotidien au sein du foyer.

Avec le Service d'Aide à Domicile Solidarité, (SAD), votre mutuelle verse une participation forfaitaire pour aider au **financement d'aide à domicile**. Une **Aide ménagère** ou une **Technicienne d'intervention sociale et familiale** se déplace au domicile du mutualiste, jusqu'à **20H** par mois pour l'accompagner dans les tâches quotidiennes.

Cette prestation d'action sociale s'adresse aux adhérents, leur conjoint, leur(s) enfant(s) bénéficiaires.

Exemples de situations particulières ouvrant droits à la prestation :

- Adhérents en situation de handicap (taux d'incapacité, défini par la Maison Départementale des Personnes Handicapées MDPH – au moins égal à **80%**).
- Sorties d'hospitalisation,
- Enfants avec des difficultés de santé,
- Enfants majeurs en arrêt de travail,
- Adhérents fragilisés suite à un problème de santé qui poursuivent une activité professionnelle,
- Adhérents en mi-temps thérapeutique.

➤ **Bon à savoir**

- **Une Aide ménagère** réalise les tâches quotidiennes au domicile (entretien, courses, préparation des repas...).
- **Une Technicienne d'intervention sociale et familiale** est une professionnelle qualifiée de la petite enfance et du ménage, qui apporte en complément de l'entretien du foyer, un soutien spécifique auprès des jeunes enfants (éducatif, moral et psychologique).

## Garantie Emprunteur



Pour vous aider à acquérir votre bien dans les meilleures conditions, l'Assurance Emprunteur offre **une couverture complète à des taux préférentiels** en cas de décès et perte d'autonomie et d'incapacité de travail **avec une prise en charge des sommes restant dues.**

MGEN a souscrit un contrat Assurance Emprunteur Indemnitaire auprès de CMP Assurances, à des taux préférentiels.

## Solution Habitat



Solution dédiée au logement, offre aux adhérents locataires et propriétaires des services innovants pour la rénovation de l'habitat : de la rénovation énergétique, des travaux d'aménagement etc,

**izigloo, la plateforme gratuite de services 100% utiles**

izigloo

TRAVAUX

DÉMÉNAGEMENT

FACTURE ÉLEC/GAZ

À PROPOS

MAGAZINE

ESPACES PRO

AIDE

Se connecter



Pour en savoir plus, contactez la section départementale MGEN proche de chez vous.

## Assurance voyage

Les Voyages font rêver... Le coût des soins médicaux de certaines destinations beaucoup moins.

C'est pourquoi, il est recommandé de souscrire une assurance voyage : les cartes bancaires et les assurances habitation ne couvrent pas l'ensemble des risques liés à votre séjour, **mieux vaut le savoir avant de partir...**

Votre complémentaire santé en France ne vous couvre pas, ou pratiquement pas, à l'étranger, y compris en Europe.

Les assurances incluses dans les cartes bancaires ne couvrent pas tout.

Les assurances Habitation ou Auto ne sont pas toujours suffisantes pour vous couvrir à l'étranger.

Un réseau de 9 400 hopitaux et cliniques à travers le monde sélectionnés pour la qualité des soins.

L'assurance voyage propose sans équivalent

### Frais médicaux remboursés

à hauteur de 150 000 € par personne assurée.

### Assistance rapatriement

du malade ou du blessé, et de ses accompagnants.

### Frais de recherche pris en charge

à hauteur de 15 000 € par personne assurée.

### Assurance annulation active

même en cas de contre-indication médicale ou de refus de visa.

En savoir plus ?

Retrouvez un tableau comparatif sur [mgenvoyage.fr](https://www.mgen.fr)

<https://www.mgen.fr/sections/>

## Prévention Santé

[www.mmmieux.fr](http://www.mmmieux.fr)

**MMMIEUX**  
CONNECTÉ À MA SANTÉ

MMMieux est une plateforme de prévention santé et de bien-être pour permettre à chacun d'être mieux dans son corps, mieux dans sa tête et mieux dans sa vie.

## Fabrique inter'active

[www.lafabriqueinteractive.fr](http://www.lafabriqueinteractive.fr)



Est une plateforme gratuite de mise en relation et de développement de pratiques collaboratives.

## MGEN Advantage

Avec MGEN Advantage, vous profitez de tarifs préférentiels et de bons plans, valables toute l'année, pour vos sorties culturelles, vos voyages, vos loisirs et vos activités sportives partout en France et près de chez vous.

[www.mgenavantage.fr](http://www.mgenavantage.fr)

Vous recevez chaque mois en avant-première dans votre newsletter la sélection des meilleures offres du moment.

**MGEN Advantage, des réductions pour vivre vos loisirs sans vous priver ! Vous bénéficiez d'offres à commander en ligne, mais aussi d'offres préférentielles sélectionnées par votre section départementale dans votre région.**

Les modalités d'accès sont précisées sur la fiche descriptive de chaque offre.

Pour bénéficier des réductions auprès des partenaires sélectionnés par votre section départementale, il vous faudra peut-être présenter votre carte MGEN Advantage.

**Téléchargez-la sans attendre !** Il vous suffira de la présenter, imprimée ou sur votre téléphone, aux partenaires concernés pour bénéficier des avantages négociés.

Les autres produits disponibles en ligne vous seront adressés par voie postale ou sous forme électronique pour les billets de spectacle.

### Les avantages du programme

#### **J'ai des réductions avec ma carte :**

Je présente ma carte MGEN Advantage directement auprès des partenaires locaux sélectionnés par MGEN pour profiter des réductions.

#### **Je télécharge des billets à prix réduits**

Je commande et j'imprime les billets ou je les présente depuis mon téléphone.

#### **Une boutique d'offres exclusives :**

Je commande en ligne à prix réduit parmi une vaste sélection d'offres et je me fais livrer à l'adresse de mon choix.

## Comment créer mon espace personnel ?

Dès réception de votre carte de tiers payant :

1 Connectez-vous sur <https://mgen-adherent.istyacollectives.fr>

2 Cliquez sur **Je souhaite créer mon espace personnel** et renseignez le formulaire

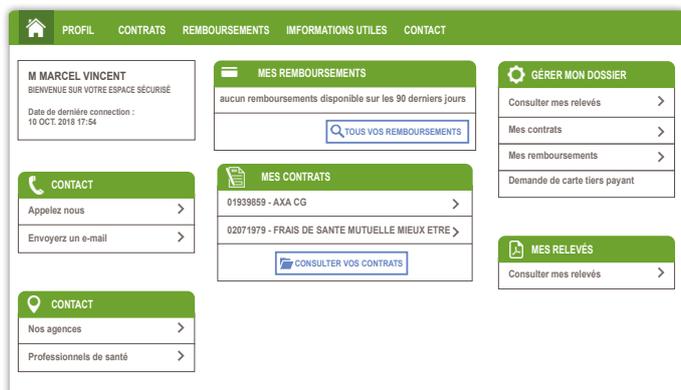
3 Validez le formulaire.

4 Activez votre compte en cliquant sur le lien d'activation de compte adressé automatiquement par mail dans votre boîte de messagerie.

5 Pour finir, connectez-vous à votre espace personnel en saisissant vos codes (identifiant et mot de passe).

Conservez bien ces informations, elles vous seront demandées à chaque connexion.

## Mon espace adhérent personnel



Retrouvez toutes les informations relatives à votre complémentaire santé sur votre espace personnel adhérent.

Un formulaire de connexion vous proposera de créer votre propre identifiant et votre propre mot de passe.

### ➤ Votre espace adhérent propose les fonctionnalités suivantes :

- Vos informations personnelles (vos coordonnées, votre situation personnelle, vos coordonnées bancaires, etc.) avec possibilité de modification des informations directement en ligne ;
- Vos contrats : les bénéficiaires du contrat avec possibilité de rattacher un bénéficiaire ;
- Votre carte de tiers payant : téléchargement et impression de votre carte de TP ;
- Votre documentation : consultation et téléchargement de l'ensemble de la documentation à disposition (notices, tableaux de garanties, bulletin d'adhésion Loi Évin, bulletin de portabilité, etc.) ;
- Vos remboursements : détails de vos remboursements avec la possibilité de vous abonner à des alertes mails à chaque nouveau remboursement ;
- Contacts : liste des contacts ;
- Géolocalisation : outil de géolocalisation permettant d'identifier et de localiser les professionnels de santé (opticiens, audioprothésistes, laboratoires, médecins...)

Si vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez le récupérer à tout moment en remplissant le formulaire prévu à cet effet en cliquant sur le lien « Mot de passe oublié ».







Le présent guide est un document d'information. Seuls le contrat, les statuts et le règlement intérieur de la MGEN sont applicables en cas de litige. Reproduction totale ou partielle interdite sans l'autorisation écrite préalable de la MGEN et MGEN SOLUTIONS.

MGEN, Mutuelle Générale de l'Education nationale, n°775 685 399, MGEN Filia, n°440 363 588, mutuelles soumises aux dispositions du livre II du code de la Mutualité. Sise : 3 square Max-Hymans 75748 Paris Cedex 15

MGEN Solutions, Immatriculée à l'ORIAS, n°14 007 239, SIREN 805 290 103 - 7 square Max-Hymans 75015 Paris