

Communiqué de presse

Caen, le 23 mars 2020

La proximité, même à distance

Conformément aux dernières mesures de prévention préconisées par le Gouvernement, le siège et l'ensemble de nos agences commerciales ont fermés leurs portes au public mardi 17 mars à 12 h 00.

Notre plan de continuité des activités est maintenu. Les opérations et services liés à la vie de votre contrat sont toujours assurés.

Les mesures de confinement et l'interdiction stricte de circuler amènent nos équipes de gestion à travailler à distance. Cette situation inhabituelle a des répercussions sur le délai de gestion de vos contrats individuels et collectifs mais aussi de remboursement de vos prestations et de règlement des professionnels de santé.

Les délais de traitement et/ou d'acheminement des demandes réalisées par courrier, peuvent être impactés.

Néanmoins, soyez assurés que nous mettons tout en œuvre pour maintenir la meilleure qualité de service et c'est la raison pour laquelle nous vous informons que l'accueil téléphonique fonctionnera à nouveau dès mardi 24 mars 2020.

Privilégiez nos services en ligne

- Votre espace adhérent sur le site internet de la mutuelle www.unimutuelles.fr
 - Pour consulter les éléments relatifs à vos remboursements
- L'application mobile UNIMUTUELLES (disponible sur  l'App Store  Google play)
 - Pour suivre vos remboursements mais aussi accéder à votre carte de tiers-payant
- L'adresse contact@complevie.fr pour toute correspondance
- La téléconsultation via votre espace adhérent sur www.unimutuelles.fr
 - Pour éviter un déplacement chez le médecin et de saturer les services de soins

Gardez la distance, utilisez la téléconsultation

Evitez de vous rendre dans les centres de soins ou aux urgences car ce sont des lieux confinés où se concentrent les cas potentiellement positifs au Covid-19.

Pour vous protéger et protéger les autres, ayez le réflexe téléconsultation ! Disponible 24h/24 et 7j/7, par visio, tchat ou audio-conférence, selon votre convenance, la téléconsultation vous permet une mise en relation avec un médecin, sans vous déplacer et donc sans risque de contamination.

Rendez-vous sur la page d'accueil du portail **mySANTÉCLAIR**, accessible depuis votre espace personnel sur www.unimutuelles.fr ou depuis l'application mobile UNIMUTUELLES. (Vérifiez que le logo



apparaît sur votre carte de mutuelle).

Si la prise en charge du service est comprise dans votre contrat, vous bénéficiez de 5 téléconsultations par an et par bénéficiaire.

Si ce n'est pas le cas, interrogez votre médecin traitant pour savoir s'il pratique la téléconsultation, et ainsi privilégiez cette solution à une visite physique en cabinet.

Pour accéder au service, cliquez sur « Démarrer une téléconsultation », puis laissez-vous guider pour être mis en contact avec un médecin.

La téléconsultation en 4 points :

1. Distance avec le virus = Vous limitez les déplacements et donc les risques de contamination.
2. Accessible à tout moment sur smartphone, tablette ou depuis un ordinateur équipés d'une webcam et reliés à Internet (exemple : Skype, Whatsapp, Facetime...), 24H/24, 7j/7.
3. Le médecin consulté établit un pré-diagnostic et vous oriente en fonction de vos symptômes.
4. Aucun frais à prévoir : 5 téléconsultations par an et par bénéficiaire sont prises en charge par la mutuelle.



Pour information, pendant la durée de l'épidémie, les téléconsultations sont prises en charge à 100 % par l'Assurance Maladie.

Dans cette période particulière, nous sommes plus que jamais, proches de vous pour vous accompagner et vous conseiller.

Nous vous remercions pour votre confiance et votre fidélité.

Prenez soin de vous, de vos proches et restez chez vous.

Contact presse : contact@complevie.fr