

# Notre préoccupation, **C'EST VOUS !**

**Écoute, Qualité, Innovation, Solidarité :**  
2 000 services de soins et d'accompagnement  
mutualistes s'engagent pour votre santé.

Nous agissons pour votre bien-être et votre santé, en développant, avec vous, des services adaptés à vos besoins et sans cesse améliorés. Chaque jour, nos équipes de professionnels, réunies autour de valeurs communes, font progresser la prévention et la santé pour tous.



Avec la Mutualité Française, la santé avance.

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

GUIDE QUALITÉ

# Audition Mutualiste : des spécialistes **S'ENGAGENT**



**Bymellay** Audition Mutualiste - UNSAM - Rége par le code de la Mutualité - RNM : 444.533-491 - Janvier 2005



Avec la Mutualité Française, la santé avance.

Dès notre première rencontre, nous vous remettons **un dossier de suivi personnalisé**.

Il contient tous les documents nécessaires à votre information complète :

- sur l'aide auditive, ses modalités de mise en œuvre, le devis de nos prestations et les garanties proposées,
- sur l'accompagnement spécialement assuré pour vous par votre spécialiste Audition Mutualiste depuis le dépistage de votre déficit auditif jusqu'à votre adaptation à l'appareillage.



## VOTRE DOSSIER AUDITION MUTUALISTE

**Vous y trouvez :**

- UN DEVIS DÉTAILLÉ
- LA NOTICE D'ASSURANCE
- L'ORDONNANCE DE VOTRE ORL
- UN GUIDE PRATIQUE
- VOTRE CARTE DE RENDEZ-VOUS
- LE GUIDE QUALITÉ

# Audition Mutualiste LA SANTÉ AVANCE

Aujourd'hui entendre moins bien n'est plus une fatalité. Grâce aux avancées technologiques, la gamme des aides auditives peut apporter une solution personnalisée et performante à chaque situation.

Choisir son aide auditive n'est pas facile compte tenu du nombre, de la spécificité des aides auditives et de leur coût. Ce choix passe nécessairement par l'écoute, le conseil et le suivi attentif d'un spécialiste compétent qui pratique une politique de clarté et de transparence.

**"Audition Mutualiste"** vous propose des services et des produits de haute qualité ; un meilleur rapport qualité/prix, une relation d'écoute et de confiance, un suivi permanent pour prévenir les risques ainsi que l'accompagnement personnalisé des personnes qui ont besoin d'une aide auditive.

Cette ambition commune d'écoute, de qualité, de professionnalisme et de solidarité a été traduite par un série **d'engagements** de tous les spécialistes du réseau "Audition Mutualiste". Ces engagements sont une réponse forte et volontaire - et qui implique personnellement chacun d'entre eux - à vos interrogations, à vos attentes et à vos besoins.

Daniel Avesque, audioprothésiste à Béziers

*"Vous devez vous appareiller  
et ce n'est pas donné.  
Je le sais".*



# JE M'ENGAGE

## à être clair sur les prix

- **Des produits de haute qualité à des prix maîtrisés**

Les aides auditives sont de plus en plus performantes mais restent relativement coûteuses et font l'objet d'une prise en charge très partielle de la Sécurité Sociale. Avec Audition Mutualiste, nous luttons contre les inégalités d'accès aux soins en proposant pour tous les types d'appareils, analogiques ou numériques, les prix les plus justes.

- **Un devis gratuit, clair et expliqué et des prix détaillés pour chaque proposition de réponse à vos besoins**

Nous vous présentons la solution la mieux adaptée à votre cas et nous vous fournissons le devis correspondant en toute clarté. Son contenu vous est expliqué en détaillant les prix de chacun des éléments de la proposition.

- **Des accords avec les mutuelles pour réduire les avances de frais**

Audition Mutualiste pratique – en fonction des conventions signées – la dispense d'avance de frais (tiers payant).

En outre, nous vous indiquons au cas par cas les remboursements dont votre mutuelle vous fera bénéficier.

Laurent Ciancioni, audioprothésiste à La Rochelle

*"Analogique ou numérique...  
Je sais que tout ça paraît  
bien compliqué".*



# JE M'ENGAGE

## à vous aider à bien choisir

- **Vous pouvez essayer les aides auditives chez vous avant toute décision d'achat**

Après l'adaptation de votre appareillage au centre, nous vous laissons l'essayer plusieurs jours chez vous pour que vous puissiez en apprécier le bénéfice dans votre vie quotidienne.

C'est seulement après cette période d'essai que vous choisirez librement de le conserver ou non.

- **L'efficacité de vos aides auditives est régulièrement vérifiée**

Nous vous proposons un suivi régulier pour vérifier l'efficacité de votre aide auditive et décider avec vous, s'il y a lieu, des évolutions nécessaires.

Nettoyage et réglage de l'appareil sont assurés gratuitement sans limitation de durée par votre spécialiste Audition Mutualiste.

- **Nous vous proposons une garantie "tous risques"**

En complément de la garantie du fabricant de votre appareil, Audition Mutualiste vous propose en exclusivité la garantie "tous risques" couvrant notamment les risques de perte ou de casse de l'appareil.

- **Votre médecin est systématiquement informé des résultats des tests et du choix de votre appareil**

Pour que vous soyez certain d'avoir fait un choix d'aide auditive qui recueille le plein accord de tous les professionnels qualifiés qui ont étudié votre cas personnel, nous informons votre médecin ORL des résultats des tests pratiqués sur vous et de la solution auditive choisie.

Isabelle Marbach, audioprothésiste à Laval

*"C'est nouveau,  
ça vous perturbe,  
ça demande réflexion :  
c'est normal".*



# JE M'ENGAGE

## à prendre tout le temps qu'il faut

- Dès l'accueil, nous prenons le temps nécessaire pour comprendre votre situation et répondre à toutes vos questions

Reconstituer l'historique de vos difficultés auditives est essentiel. C'est pourquoi, dans un premier temps, nous vous écoutons et répondons à vos questions. Puis, nous procédons à des tests auditifs.

- Nous prenons le temps de vous aider à comparer les différentes solutions auditives

La gamme des aides auditives permet d'apporter une solution personnalisée à chaque problème auditif, mais il existe plusieurs technologies différentes et plusieurs modes d'appareillage.

Nous vous expliquons les différentes solutions pour vous aider à les comparer et à choisir celle qui vous convient le mieux à tous égards.

- Nous prenons le temps de vous expliquer point par point toutes les étapes de votre appareillage

Une correction auditive se fait en plusieurs étapes : du choix de la solution la mieux adaptée à votre cas personnel jusqu'au bilan de fonctionnement, affinage des réglages et réapprentissage de l'écoute, nous vous expliquons en détail chacune de ces étapes.

Vincent Sacleux, audioprothésiste à Nice

*"Vous voulez savoir ce que votre mutuelle vous donne en plus, et vous avez raison".*



C'est tout un réseau  
qui est à vos côtés

**ET JE M'Y  
ENGAGE**

- **38 millions d'adhérents, l'esprit mutualiste a un bel avenir**

La Mutualité Française est le plus grand mouvement d'utilité sociale de notre pays dans le domaine de la santé et de la protection sociale.

Ce n'est pas par hasard.

C'est parce que les mutuelles qui la composent partagent avec leurs adhérents des valeurs de solidarité : ce sont des sociétés de personnes et non de capitaux, elles sont à but non lucratif, elles ont une éthique de prévention, de promotion de la santé et de lutte contre les inégalités d'accès aux soins. C'est pourquoi les services qu'elles rendent sont caractérisés par une volonté de proximité, de transparence et de qualité.

Appartenir au **réseau de la Mutualité Française**, premier réseau de services de soins et d'accompagnement de France, ça donne de la force et de la conviction.

- **Près de 200 centres "Audition Mutualiste" : l'esprit mutualiste vous suit partout**

Équité de traitement dans tous nos centres, engagement commun de tous nos spécialistes pour la meilleure qualité de service, c'est ce que vous garantit aussi "Audition Mutualiste".