

FACE À L'IMPRÉVU, JE SAIS QUOI FAIRE !



Urgence vitale ?

J'appelle d'abord les secours locaux (ambulance, pompiers), puis contactez l'assistance !

SELON LA SITUATION...



PROBLÈMES MINEURS

- Je consulte un médecin adapté
- J'appelle l'assistance pour ouvrir un dossier
- J'avance les frais de consultation ou de pharmacie
- Je garde toutes les factures & ordonnances
- Je suis les consignes reçues pour obtenir un remboursement



HOPITALISATION

- J'appelle l'assistance immédiatement
- Le médecin coordinateur évalue la situation
- Prises en charge organisées, je ne paie aucun frais
- Rapatriement si nécessaire organisé par la compagnie



RAPATRIEMENT

- Décidé uniquement par le médecin coordinateur de la compagnie
- Transport en vol régulier ou en class adaptée
- Civière, si état grave
- Vers mon domicile ou l'hôpital le plus proche



RETOUR ANTICIPÉ

- Possible si hospitalisation d'un de mes proches
- Décès d'un membre de ma famille
- Sinistre majeur à mon domicile

Un délai de 24h à 72h est nécessaire pour obtenir une autorisation de la compagnie aérienne et coordonner une prise en charge en tout sécurité.



A NE JAMAIS FAIRE !

Réserver moi-même un transport médical ou un rapatriement sans contacter l'assistance, certaines prestations ou remboursements peuvent être refusés.

APRÈS VOTRE APPEL, SUIVEZ VOTRE DOSSIER...

1

Dossier créé à mon nom

2

Suivi par la personne en charge mon dossier

3

Envoi de mes documents en ligne

4

Infos prestations & remboursements

5

Evaluation de la prise en charge

PROCÉDURE D'OUVERTURE DE DOSSIER

ASSISTANCE VOYAGE DISPONIBLE 24H/24 - 7J/7



J'ouvre mon dossier **le plus rapidement possible & avant mon retour au domicile** en appelant le numéro inscrit sur mon contrat d'assurance.

Pour faciliter la gestion de mon dossier, je pense à **rassembler les informations** suivantes :

- Nom & prénom de la personne qui a besoin d'assistance
- Numéro du contrat "XXXX"
- Coordonnées du bénéficiaire en France & sur le lieu de séjour
- Coordonnées d'une personne à contacter sur le lieu de séjour (famille, responsable du groupe, etc.)

Pour une hospitalisation :

- Coordonnées de l'hôpital (nom, téléphone, adresse)
- Nom du service (urgences, neurologie, etc.)
- Nom du Médecin

Uniquement pour une hospitalisation en Europe & dans un établissement public :

- J'indique si le bénéficiaire dispose d'une CEAM (Carte Européenne d'Assurance Maladie)



Lors du 1er appel, la référence de dossier d'assistance est communiquée. Il est important de la rappeler systématiquement lors de chaque échange avec le service d'assistance.

L'assistant ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche.