

TOUT SAVOIR SUR LE FONCTIONNEMENT DE L'ASSISTANCE À DESTINATION

Quel est le rôle du plateau d'assistance ?

Le plateau d'assistance ne gère pas les urgences et les 1er secours (Pompiers, SAMU, etc.). Il est présent 24h/24 - 7j/7 pour appuyer toutes les demandes liées aux problèmes de santé à l'étranger.

Quel est le rôle d'un chargé d'assistance ?

Le chargé d'assistance répond aux appels des assurés à destination, identifie leurs besoins et travaille en corrélation avec le médecin du plateau pour évaluer les prises en charge et organiser les rapatriements si nécessaire.

Que faire en cas de problèmes de santé mineurs à destination (bobologie) :

- Appeler le plateau d'assistance pour ouvrir un dossier en prévision d'une aggravation et effectuer les démarches pour obtenir le remboursement des frais médicaux engagés sur place.



L'assisteur procédera au remboursement de l'assuré une fois que **la Mutuelle et/ou la Sécurité Sociale auront fixé le montant de leurs prises en charge.**

1



3

2

Que faire en cas d'hospitalisation à destination ?

- Ouvrir un dossier d'assistance dans les plus brefs délais.
- Le chargé d'assistance engage des démarches pour effectuer la prise en charge des frais médicaux nécessaires.



Tout examen complémentaire est **préconisé par le médecin de l'assistance** en collaboration avec le médecin de l'hôpital.

Comment s'organise un rapatriement ?

Un rapatriement médical

- Le médecin du plateau décide des modalités de rapatriement organisé par le chargé d'assistance.
- Le retour en France est généralement privilégié en classe affaires ou en civière pour les cas les plus graves.



Un délai incompressible allant de 24h à 72h est appliqué pour une meilleure coordination entre les médecins et les compagnies aériennes obligatoires.

Un retour anticipé

- Suite à un évènement aléatoire (cambriolage, dégâts des eaux, décès ou maladies, accidents graves d'un membre de la famille, etc.), le chargé d'assistance organise le retour prématuré de l'assuré dans les meilleurs délais.



Lorsqu'un assuré agit de sa propre initiative sans en informer le service d'assistance et sans respecter le protocole établi, il est automatiquement mis hors garantie. (Plus aucune prises en charge n'est possible).

