ASSURÉ

GUIDE PRATIQUE
pour vos démarches santé

MSH
DiotSiaci Group

pour le compte de

INDIGO EXPAT

TABLE DES MATIÈRES

CONTACTS

VOTRE CONTRAT
Vos identifiants
Votre attestation d'assurance
Votre carte d'assurance
Votre zone de couverture
Vos garanties
Votre garantie évacuation médicale
Gérer votre contrat

VOS REMBOURSEMENTS
Soumettre vos demandes de remboursement
Limiter le reste à charge : accords préalables
Fonctionnement des plafonds
Demande de prise en charge : MSH paie pour vous

VOS SERVICES EN LIGNE
Votre espace assuré
Votre application mobile
Votre réseau médical
Le rôle de l'équipe médicale MSH
Votre service de télémédecine

FAQ

MENTIONS LÉGALES

UNE ÉQUIPE DÉDIÉE POUR UNE RELATION PERSONNALISÉE

Une équipe dédiée pour une relation personnalisée.
Votre centre de gestion est disponible 24 h/24 et 7 j/7 pour répondre à toutes vos questions.

Amérique du Nord et du Sud
Suite 300, 999-8th Street
S.W. Calgary, Alberta
T2R 1N7 Canada
Tél :+1403 537 5565
Fax :+1403 265 9425
indivamerica@msh-intl.com

Europe
23 allées de l'Europe
92587 Clichy Cedex France
Tél : +33 (0)1 44 20 82 10
Fax : +33 (0)1 44 20 48 79
indiveurope@msh-intl.com

Afrique
Immeuble Azur Work Space
42, rue Platon
Zone d'activité Khaireddine
Lac 3 - Tunis Tunisie
Tél : +216 31 38 45 75
admineurope@msh-intl.com

Moyen-Orient
19th Floor, One by Omnyat
Business Bay
P.O. BOX : 506537 Dubaï
Émirats Arabes Unis
Tél : +971 4 365 1331
Fax : +971 4 363 7327
indivmea@msh-intl.com

Asie-Pacifique
5/F, North Tower, Building 9
Lujiazui Software Park, Lane
91, E Shan Road, Shanghai
P.R. Chine 200127
Tél : +86 21 6187 0596
Fax :+86 21 6160 0153
indivasia@msh-intl.com

IMPORTANT

Cette carte vous indique de quel centre de gestion vous dépendez. En cas de doute, rendez-vous sur votre Espace Assuré rubrique « Contactez-nous », sur www.msh-intl.com ou sur l'application mobile MSH International. Si vous appelez votre centre de gestion en dehors des horaires d'ouverture, vous serez automatiquement redirigé vers un conseiller disponible dans un autre centre de gestion.

TABLE DES MATIÈRES

CONTACTS

VOTRE CONTRAT
Vos identifiants
Votre attestation d'assurance
Votre carte d'assurance
Votre zone de couverture
Vos garanties
Votre garantie évacuation médicale
Gérer votre contrat

VOS REMBOURSEMENTS
Soumettre vos demandes de remboursement
Limiter le reste à charge : accords préalables
Fonctionnement des plafonds
Demande de prise en charge : MSH paie pour vous

VOS SERVICES EN LIGNE
Votre espace assuré
Votre application mobile
Votre réseau médical
Le rôle de l'équipe médicale MSH
Votre service de télémédecine

FAQ

MENTIONS LÉGALES

VOS IDENTIFIANTS POUR ACCÉDER À VOS SERVICES EN LIGNE

Ces identifiants vous permettent d'accéder à la fois à votre Espace Assuré et à l'application mobile.

COMMENT OBTENIR VOS IDENTIFIANTS :

- Depuis le site **www.msh-intl.com** : en cliquant sur **« Se connecter / Assuré »**. Sur la page d'authentification de l'Espace Assuré, cliquez sur **« Pour obtenir vos identifiants de connexion »**.
- Ou dans votre application mobile.

Pour des raisons de sécurité, **votre identifiant et votre mot de passe** vous seront envoyés dans **deux e-mails distincts**.

BON À SAVOIR

Après avoir reçu votre identifiant, rendez-vous sur l'Espace Assuré dans la rubrique « Votre affiliation / Votre situation » pour personnaliser votre mot de passe.

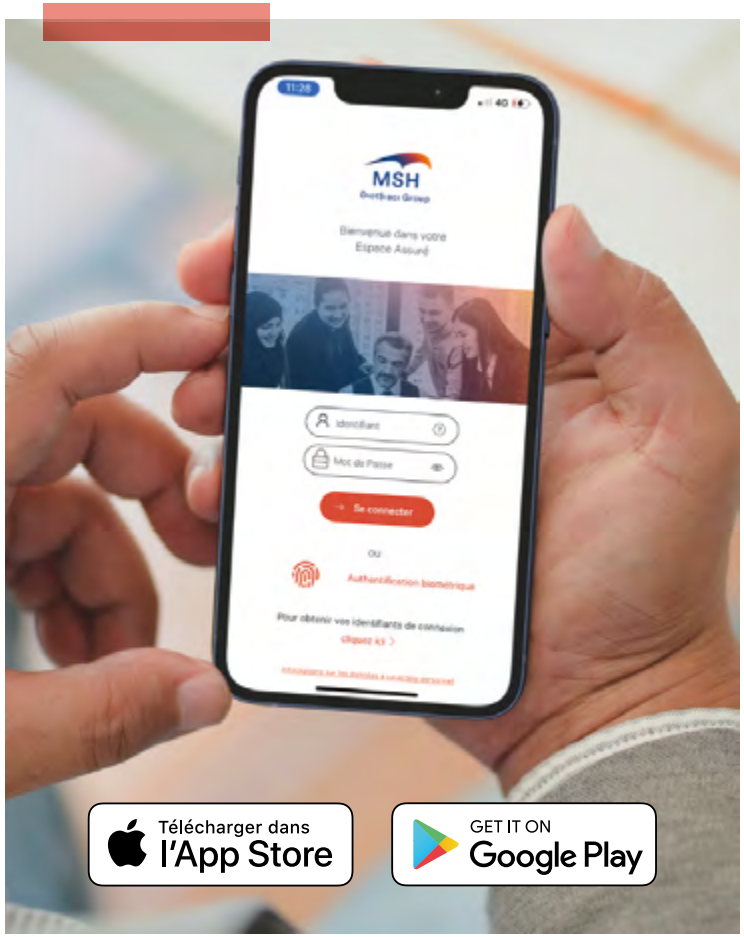


TABLE DES MATIÈRES

CONTACTS

VOTRE CONTRAT
Vos identifiants
Votre attestation d'assurance
Votre carte d'assurance
Votre zone de couverture
Vos garanties
Votre garantie évacuation médicale
Gérer votre contrat

VOS REMBOURSEMENTS
Soumettre vos demandes de remboursement
Limiter le reste à charge : accords préalables
Fonctionnement des plafonds
Demande de prise en charge : MSH paie pour vous

VOS SERVICES EN LIGNE
Votre espace assuré
Votre application mobile
Votre réseau médical
Le rôle de l'équipe médicale MSH
Votre service de télémédecine

FAQ

MENTIONS LÉGALES

VOTRE ATTESTATION D'ASSURANCE

Ce document vous sert de preuve de couverture et certifie que vous avez bien souscrit une assurance santé.

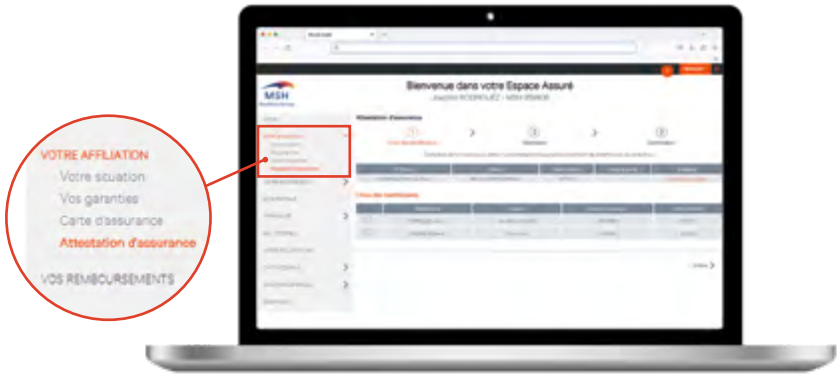
Il comporte les éléments suivants :

- ✓ nom de l'adhérent et de ses éventuels ayants droit, date d'effet du contrat,
- ✓ numéro et type d'adhésion souscrite,
- ✓ assureur du contrat, garanties,
- ✓ zone de couverture sélectionnée.

OÙ TROUVER VOTRE ATTESTATION ?

Votre attestation vous a été envoyée par e-mail au moment de votre adhésion.

Vous pouvez aussi la télécharger sur votre **Espace Assuré**, rubrique **« Votre Affiliation »**.



BON À SAVOIR

Ce document peut être réédité en cas de perte.

TABLE DES MATIÈRES

CONTACTS

VOTRE CONTRAT

Vos identifiants

Votre attestation d'assurance

Votre carte d'assurance

Votre zone de couverture

Vos garanties

Votre garantie évacuation médicale

Gérer votre contrat

VOS REMBOURSEMENTS

Soumettre vos demandes de remboursement

Limiter le reste à charge : accords préalables

Fonctionnement des plafonds

Demande de prise en charge : MSH paie pour vous

VOS SERVICES EN LIGNE

Votre espace assuré

Votre application mobile

Votre réseau médical

Le rôle de l'équipe médicale MSH

Votre service de télémédecine

FAQ

MENTIONS LÉGALES

VOTRE CARTE D'ASSURANCE

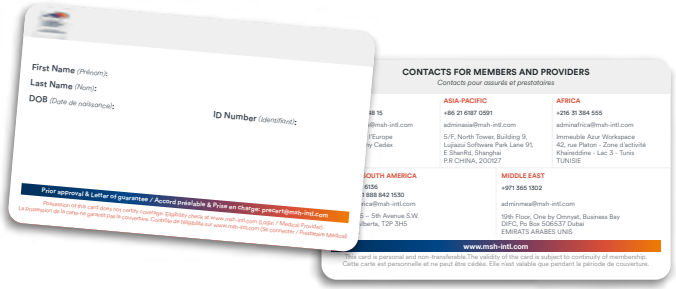
Une version électronique de votre carte est disponible pour vous et chacun de vos ayants droit (le cas échéant) **sur l'appli mobile MSH International**.

Vous pouvez également l'imprimer depuis **votre Espace Assuré**, rubrique **« Votre Affiliation »** en cliquant sur l'icône carte.

À QUOI SERT LA CARTE D'ASSURANCE ?

Elle contient toutes les informations de contact dont vous avez besoin. Assurez-vous de toujours l'avoir avec vous et utilisez-la comme identification lorsque vous contactez MSH International ou lors de votre admission dans un hôpital.

Elle permet au professionnel de santé de nous contacter pour mettre en place des modalités de paiement direct et pour vous éviter l'avance des frais.



VOUS ÊTES TITULAIRE D'UN CONTRAT EN COMPLÉMENT CFE ?

En France, vous êtes éligible pour une carte vitale expatrié. Présentez votre carte vitale afin de bénéficier du tiers-payant et de la télétransmission.

Pour vos soins à l'étranger, MSH traite vos remboursements MSH et CFE en même temps en une seule demande via les espaces en ligne MSH.

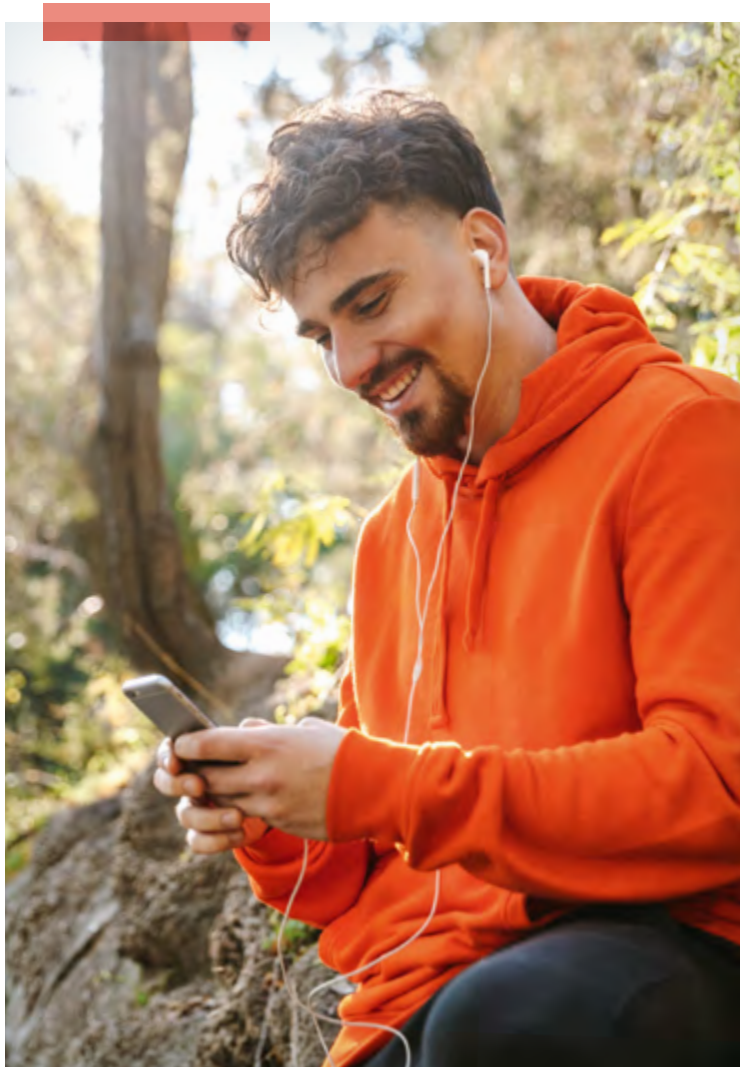


TABLE DES MATIÈRES

CONTACTS

VOTRE CONTRAT

Vos identifiants

Votre attestation d'assurance

Votre carte d'assurance

Votre zone de couverture

Vos garanties

Votre garantie évacuation médicale

Gérer votre contrat

VOS REMBOURSEMENTS

Soumettre vos demandes de remboursement

Limiter le reste à charge : accords préalables

Fonctionnement des plafonds

Demande de prise en charge : MSH paie pour vous

VOS SERVICES EN LIGNE

Votre espace assuré

Votre application mobile

Votre réseau médical

Le rôle de l'équipe médicale MSH

Votre service de télémédecine

FAQ

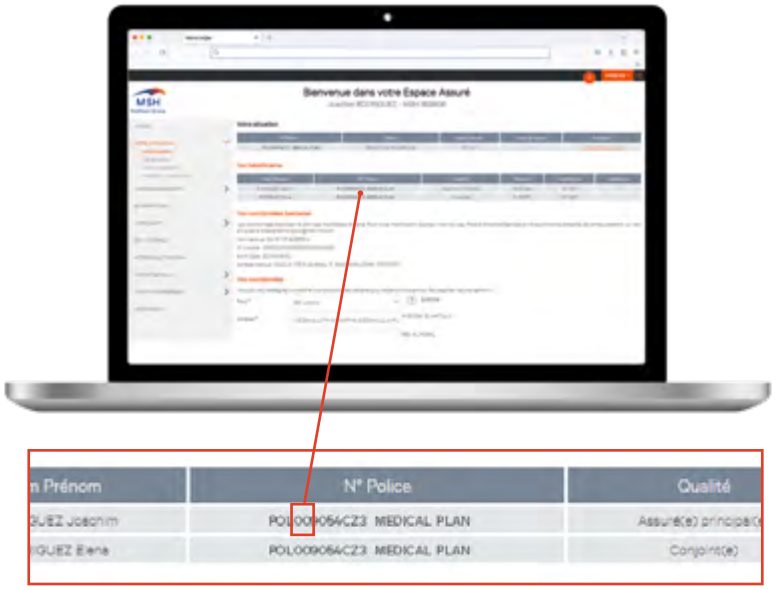
MENTIONS LÉGALES

VOTRE ZONE DE COUVERTURE

Lors de votre souscription, vous avez décidé d'une zone de couverture en fonction de votre pays d'expatriation (Zones 1 à 4). **Vous êtes couvert dans le cadre de vos garanties pour tous les pays de la zone souscrite ou d'une zone inférieure.**

VOTRE ZONE DE COUVERTURE

Vous êtes couvert lors d'un déplacement d'une durée de moins de 7 semaines en dehors de la zone de couverture choisie, pour les seuls frais consécutifs à un accident ou une maladie présentant un caractère d'urgence (cf Notice). Votre zone de couverture est indiquée sur votre numéro de police que vous trouvez dans votre **Espace Assuré**, rubrique **« Votre situation »**.



Vous êtes donc couvert pour la zone 3 et pour les zones 2 et 1.

PLUS D'INFORMATION

Consultez notre carte explicative des zones de couverture.

TABLE DES MATIÈRES

CONTACTS

VOTRE CONTRAT
Vos identifiants
Votre attestation d'assurance
Votre carte d'assurance
Votre zone de couverture
Vos garanties
Votre garantie évacuation médicale
Gérer votre contrat

VOS REMBOURSEMENTS
Soumettre vos demandes de remboursement
Limiter le reste à charge : accords préalables
Fonctionnement des plafonds
Demande de prise en charge : MSH paie pour vous

VOS SERVICES EN LIGNE
Votre espace assuré
Votre application mobile
Votre réseau médical
Le rôle de l'équipe médicale MSH
Votre service de télémédecine

FAQ

MENTIONS LÉGALES

VOS GARANTIES

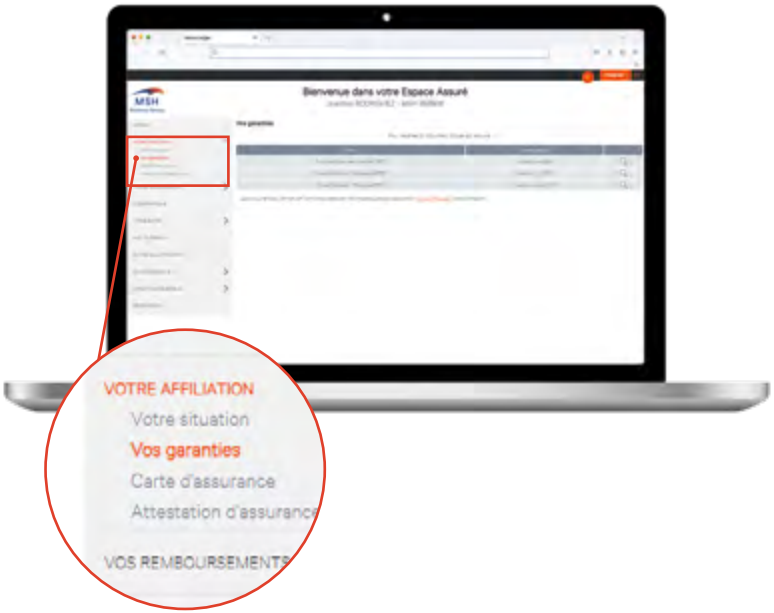
Vos limites de garanties dépendent de votre choix au moment de l'adhésion. Ces informations sont disponibles sur votre attestation d'assurance et votre certificat d'adhésion.

CONSULTEZ VOS GARANTIES

Les conditions générales détaillent vos garanties.

Elles sont disponibles dans votre **Espace Assuré**, rubrique **« Vos garanties »**.

Si vous avez des doutes sur le montant du remboursement d'un soin, vous pouvez faire une demande d'accord préalable avant le soin. Nous vous informerons de la prise en charge de ce soin et du montant du remboursement.



PLUS D'INFORMATION

Voir « limiter le reste à charge : accord préalable ».

TABLE DES MATIÈRES

CONTACTS

VOTRE CONTRAT

Vos identifiants

Votre attestation d'assurance

Votre carte d'assurance

Votre zone de couverture

Vos garanties

Votre garantie évacuation médicale

Gérer votre contrat

VOS REMBOURSEMENTS

Soumettre vos demandes de remboursement

Limiter le reste à charge : accords préalables

Fonctionnement des plafonds

Demande de prise en charge : MSH paie pour vous

VOS SERVICES EN LIGNE

Votre espace assuré

Votre application mobile

Votre réseau médical

Le rôle de l'équipe médicale MSH

Votre service de télémédecine

FAQ

MENTIONS LÉGALES

VOTRE GARANTIE ÉVACUATION MÉDICALE

En cas d'urgence contactez les services d'urgence locaux avant toute autre chose.

En cas d'urgence contactez les services d'urgence locaux avant toute autre chose.

Le transport local en ambulance est couvert au titre des garanties frais de santé. En revanche et avant d'engager toute dépense relative à une évacuation médicale ou un rapatriement, contactez Tokio Marine Assistance. Les médecins de Tokio Marine Assistance s'assureront de votre bonne prise en charge et, le cas échéant, organiseront votre transport sanitaire.

Ces garanties sont automatiquement incluses dans votre couverture. Vous disposez aussi des services suivants :

- ✓ Présence d'un proche à votre chevet en cas d'hospitalisation (transport, hôtel),
- ✓ Titre de transport pour la personne vous accompagnant lors du rapatriement ou du transport sanitaire,
- ✓ Titre de transport en cas de retour prématuré, Écoute et soutien psychologique :

Voir Notice d'information Assistance/RC/IA.

PLUS D'INFORMATION

Contactez l'assisteur Tokio Marine Assistance :

✓ **Par téléphone :**

- de France : 05 86 85 01 15
- de l'étranger : (+33) 5 86 85 01 15

✓ **Par email :**

- Assistance : ops@vyv-ia.com
- Prise en charge : authorization@vyv-ia.com

Et communiquez-leur :

- ✓ Vos noms & prénoms.
- ✓ Le numéro de téléphone d'où vous appelez ou à quel endroit vous pouvez être joint.
- ✓ La référence de votre contrat : Indigo Expat FR025648TT
- ✓ Le nom, le lieu et le numéro de téléphone de la structure médicale où vous vous trouvez ainsi que le nom du médecin qui vous a pris en charge.

TABLE DES MATIÈRES

CONTACTS

VOTRE CONTRAT

Vos identifiants

Votre attestation d'assurance

Votre carte d'assurance

Votre zone de couverture

Vos garanties

Votre garantie évacuation médicale

Gérer votre contrat

VOS REMBOURSEMENTS

Soumettre vos demandes de remboursement

Limiter le reste à charge : accords préalables

Fonctionnement des plafonds

Demande de prise en charge : MSH paie pour vous

VOS SERVICES EN LIGNE

Votre espace assuré

Votre application mobile

Votre réseau médical

Le rôle de l'équipe médicale MSH

Votre service de télémédecine

FAQ

MENTIONS LÉGALES

GÉRER VOTRE CONTRAT

Vous, ainsi que vos ayants droit, êtes couverts à la date d'effet de votre contrat.

Ce contrat est à **tacite reconduction à la date anniversaire.** Sous réserve du paiement des cotisations, vous êtes couvert jusqu'à ce que vous décidiez de modifier ou de mettre fin au contrat.

POUR AJOUTER UN AYANT DROIT

- **Nouveau-né** (à l'exception des naissances multiples et des enfants adoptés et placés en famille d'accueil) : couverts dès la naissance sans formalité médicale, à condition que l'Assureur en soit informé dans les quatre semaines suivant la date de naissance et que l'un des parents d'accueil ait été couvert par l'Assureur depuis au moins six mois consécutifs.
- **Tout autre bénéficiaire** (enfant, conjoint) : à tout moment selon les conditions habituelles d'adhésion (questionnaire médical, âge limite etc.).

POUR MODIFIER VOTRE NIVEAU DE COUVERTURE

Tout changement au contrat (zone de couverture, options, franchise, devise, formule ou niveau d'intervention) doit intervenir une seule fois pendant la vie du contrat et à la date anniversaire du contrat.

Pour toute question, contactez votre courtier au :
+33 1 53 16 31 60.

RÉSILIATION DE VOTRE CONTRAT

- **À tout moment après un minimum de 12 mois d'adhésion au contrat, dans les cas suivants :**
  - conformément à la loi de résiliation infra annuelle (2019-733 du 14 juillet 2019), c'est-à-dire moyennant un préavis de 1 mois
  - Déménagement dans un pays exclu par le contrat
  - Retour dans votre pays de nationalité
- **La résiliation prendra effet au 1er ou au 15 du mois suivant la réception de la demande de résiliation.** Dans tous les cas, un justificatif officiel est nécessaire (voir la Notice d'information santé).

Pour toute question, **contactez votre courtier au :**

+33 1 53 16 31 60

TABLE DES MATIÈRES

CONTACTS

VOTRE CONTRAT
Vos identifiants
Votre attestation d'assurance
Votre carte d'assurance
Votre zone de couverture
Vos garanties
Votre garantie évacuation médicale
Gérer votre contrat

VOS REMBOURSEMENTS
Soumettre vos demandes de remboursement
Limiter le reste à charge : accords préalables
Fonctionnement des plafonds
Demande de prise en charge : MSH paie pour vous

VOS SERVICES EN LIGNE
Votre espace assuré
Votre application mobile
Votre réseau médical
Le rôle de l'équipe médicale MSH
Votre service de télémédecine

FAQ

MENTIONS LÉGALES

SOUMETTRE VOS DEMANDES DE REMBOURSEMENT

DEPUIS VOTRE ESPACE ASSURÉ :

Connectez-vous à votre Espace Assuré sur **www.msh-intl.com** et rendez-vous dans la rubrique **« Vos remboursements ».**

Pour toute demande de remboursement dont le montant est :

- ✓ **inférieur ou égal à 1000 €** (ou somme équivalente), des preuves de paiement peuvent être requises. Vous pouvez directement télécharger vos pièces justificatives scannées (frais médicaux / médicaments prescrits, prescriptions médicales et/ou rapports médicaux, factures de médecins et autres professionnels de santé, preuve de paiement etc.)
- ✓ **supérieur à 1000 €** (ou somme équivalente), une facture tamponnée revêtue de la mention « acquittée » et une autre pièce justificative complémentaire peuvent être réclamées. Vous devez remplir votre formulaire en ligne, l'imprimer, le signer et l'envoyer accompagné des originaux de vos justificatifs, par courrier à votre centre de gestion.

Vous pouvez déclarer plusieurs soins et/ou bénéficiaires différents sur la même demande. Un récapitulatif de votre demande de remboursement vous sera adressé par e-mail.

DEPUIS L'APPLICATION MOBILE :

Rendez-vous dans la rubrique **« Nouvelle demande de remboursement »**.

Déclarez un soin à la fois, **dans la limite de 1000 €** (ou somme équivalente), **des preuves de paiement peuvent être requises.** Vous pourrez joindre des pièces justificatives en les téléchargeant ou directement en les prenant en photo. Un récapitulatif de votre demande de remboursement vous sera adressé par e-mail.

IMPORTANT

Conformément aux règles générales en matière de preuve civile, les demandes de remboursement doivent être prouvées par l'assuré. À cet effet, MSH International est en droit de demander tout justificatif permettant d'attester le règlement des prestations afin de procéder au remboursement des sommes dues.

Liste des pièces justificatives à joindre à vos demandes de remboursement disponible dans la « FAQ »

En cas d'accident ou d'urgence médicale, cochez la case dédiée lorsque vous remplissez votre demande de remboursement.

TABLE DES MATIÈRES

CONTACTS

VOTRE CONTRAT

Vos identifiants

Votre attestation d'assurance

Votre carte d'assurance

Votre zone de couverture

Vos garanties

Votre garantie évacuation médicale

Gérer votre contrat

VOS REMBOURSEMENTS

Soumettre vos demandes de remboursement

Limiter le reste à charge : accords préalables

Fonctionnement des plafonds

Demande de prise en charge : MSH paie pour vous

VOS SERVICES EN LIGNE

Votre espace assuré

Votre application mobile

Votre réseau médical

Le rôle de l'équipe médicale MSH

Votre service de télémédecine

FAQ

MENTIONS LÉGALES

LIMITER LE RESTE À CHARGE : ACCORDS PRÉALABLES

La demande d'accord préalable vous permet de savoir si votre traitement est inclus dans votre couverture et de vous informer sur le montant qui vous sera remboursé.

Sans accord préalable, le remboursement de certains actes ou soins peut être diminué ou refusé. Seuls les soins couverts par votre contrat peuvent faire l'objet d'une demande d'accord préalable.

LES ACTES ET SOINS SUIVANTS NÉCESSITENT UN ACCORD PRÉALABLE

- ✓ Hospitalisation,
- ✓ Consultations prescrites de kinésithérapeute, d'orthophoniste, d'orthoptiste et d'ergothérapeute,
- ✓ Maternité (si l'option a été souscrite),
- ✓ Complications de grossesse et complications à l'accouchement (si l'option a été souscrite).

COMMENT DEMANDER UN ACCORD PRÉALABLE ?

Contactez votre centre de gestion ou remplissez votre demande sur votre Espace Assuré, dans la rubrique « **Contactez-nous / Nous laisser un message / 4. Vos accords préalables** ».

Nous examinerons votre demande et vous répondrons dans les 72h.

BON À SAVOIR

Les urgences médicales ne nécessitent jamais d'accord préalable. En revanche, veuillez fournir un rapport médical après l'intervention afin de bénéficier d'un remboursement ou du paiement du prestataire.

TABLE DES MATIÈRES

CONTACTS

VOTRE CONTRAT
Vos identifiants
Votre attestation d'assurance
Votre carte d'assurance
Votre zone de couverture
Vos garanties
Votre garantie évacuation médicale
Gérer votre contrat

VOS REMBOURSEMENTS
Soumettre vos demandes de remboursement
Limiter le reste à charge : accords préalables
Fonctionnement des plafonds
Demande de prise en charge : MSH paie pour vous

VOS SERVICES EN LIGNE
Votre espace assuré
Votre application mobile
Votre réseau médical
Le rôle de l'équipe médicale MSH
Votre service de télémédecine

FAQ

MENTIONS LÉGALES

FONCTIONNEMENT DES PLAFONDS

PLAFONDS

Lors de votre adhésion, vous avez choisi une formule :

- ✓ Indigo Expat WeCare (1er euro)
- ✓ Indigo Expat OnePack (en complément de la CFE)

À chaque formule correspond un plafond global annuel, c'est-à-dire un montant maximum de remboursement de vos soins de santé par bénéficiaire par année d'assurance.

Certaines garanties ont des plafonds spécifiques en valeurs, nombre de jours, actes ou séances par bénéficiaire et par année d'assurance.

Votre plafond est précisé dans la Notice d'Information que vous avez reçue lors de votre adhésion, et qui est disponible dans votre Espace Assuré.

TABLE DES MATIÈRES

CONTACTS

VOTRE CONTRAT
Vos identifiants
Votre attestation d'assurance
Votre carte d'assurance
Votre zone de couverture
Vos garanties
Votre garantie évacuation médicale
Gérer votre contrat

VOS REMBOURSEMENTS
Soumettre vos demandes de remboursement
Limiter le reste à charge : accords préalables
Fonctionnement des plafonds
Demande de prise en charge : MSH paie pour vous

VOS SERVICES EN LIGNE
Votre espace assuré
Votre application mobile
Votre réseau médical
Le rôle de l'équipe médicale MSH
Votre service de télémédecine

FAQ

MENTIONS LÉGALES

DEMANDE DE PRISE EN CHARGE : MSH PAIE POUR VOUS

La demande de prise en charge en amont de vos soins vous permet de bénéficier du tiers payant dans la limite de vos garanties : vous n'avez pas à faire l'avance des frais, MSH International règle directement les professionnels de santé ou les établissements médicaux.

N'hésitez pas à demander une prise en charge pour : **Une maternité | Une hospitalisation | Des soins onéreux | Des soins en série :** par exemple des séances de kinésithérapie.

HOSPITALISATION PROGRAMMÉE ET CHIRURGIE AMBULATOIRE

Remplissez votre demande de prise en charge dans votre Espace Assuré, dans la section **« Vos remboursements / Demande de prise en charge »** , au moins 10 jours avant votre admission. N'oubliez pas de joindre vos pièces justificatives (plan de traitement, rapport médical, estimation des coûts, etc.).

Vous pouvez également envoyer votre demande par e-mail à l'adresse : **precert@msh-intl.com**.

Nous prendrons les dispositions nécessaires avec l'hôpital et confirmerons votre prise en charge dans les 72 heures.

Quelle différence entre un accord préalable et une demande de prise en charge ? Voir la réponse dans la section **« FAQ »**

URGENCES MÉDICALES

Rendez-vous directement à l'hôpital ou contactez les numéros d'urgence. Présentez votre carte d'assurance (disponible sur l'application) au service des admissions de l'hôpital et demandez-leur de nous appeler dès que possible, au plus tard dans les 72 heures après votre admission.

Nous leur délivrerons immédiatement une confirmation de prise en charge hospitalière et suivrons votre dossier.

MATERNITÉ – SI OPTION SOUSCRITE

Avant la fin de votre 3ème mois de grossesse, contactez votre centre de gestion pour déclarer votre grossesse et nous informer de la date d'accouchement prévue. Une fois votre déclaration de grossesse effectuée, vous serez contactée par notre équipe médicale pour vous aider à trouver les meilleurs établissements et vous accompagner.

Deux mois avant la date d'accouchement prévue, remplissez votre demande de prise en charge sur votre Espace Assuré rubrique **« Vos remboursements / Demande de prise en charge »**. Vous pouvez également envoyer votre demande par e-mail à l'adresse : **precert@msh-intl.com**.

TABLE DES MATIÈRES

CONTACTS

VOTRE CONTRAT

Vos identifiants

Votre attestation d'assurance

Votre carte d'assurance

Votre zone de couverture

Vos garanties

Votre garantie évacuation médicale

Gérer votre contrat

VOS REMBOURSEMENTS

Soumettre vos demandes de remboursement

Limiter le reste à charge : accords préalables

Fonctionnement des plafonds

Demande de prise en charge : MSH paie pour vous

VOS SERVICES EN LIGNE

Votre espace assuré

Votre application mobile

Votre réseau médical

Le rôle de l'équipe médicale MSH

Votre service de télémédecine

FAQ

MENTIONS LÉGALES

VOTRE ESPACE ASSURÉ

COMMENT OBTENIR VOS IDENTIFIANTS ?

Rendez-vous sur www.msh-intl.com et cliquez sur **« Se connecter »**. Lors de votre 1ère connexion, sur la page d'authentification, cliquez sur **« Pour obtenir vos identifiants de connexion »**.

Pour plus d'information sur votre 1ère connexion, nous vous invitons à consulter l'onglet « Vos identifiants » de ce guide.

RETROUVEZ SUR VOTRE ESPACE ASSURÉ TOUS VOS SERVICES ET INFOS PRATIQUES

- ✓ Faites vos demandes de remboursements et de prises en charge
- ✓ Gérez vos informations personnelles : adresse postale, adresse e-mail, RIB
- ✓ Renseignez-vous sur vos garanties : résumé de garanties, conditions générales
- ✓ Téléchargez vos justificatifs : carte d'assurance et attestation d'assurance
- ✓ Suivez en temps réel vos demandes de remboursement
- ✓ Trouvez à proximité un médecin ou un établissement de santé du réseau MSH International
- ✓ Contactez-nous pour toute question

BON À SAVOIR

Vos identifiants sont les mêmes pour l'application mobile et pour l'Espace Assuré.

TABLE DES MATIÈRES

CONTACTS

VOTRE CONTRAT
Vos identifiants
Votre attestation d'assurance
Votre carte d'assurance
Votre zone de couverture
Vos garanties
Votre garantie évacuation médicale
Gérer votre contrat

VOS REMBOURSEMENTS
Soumettre vos demandes de remboursement
Limiter le reste à charge : accords préalables
Fonctionnement des plafonds
Demande de prise en charge : MSH paie pour vous

VOS SERVICES EN LIGNE
Votre espace assuré
Votre application mobile
Votre réseau médical
Le rôle de l'équipe médicale MSH
Votre service de télémédecine

FAQ

MENTIONS LÉGALES

VOTRE APPLICATION MOBILE

TÉLÉCHARGEZ VOTRE APPLICATION DEPUIS L'APP STORE OU GOOGLE PLAY

Lors de votre 1ère connexion, cliquez sur **« Pour obtenir vos identifiants de connexion »**.

Pour plus d'information sur votre 1ère connexion, nous vous invitons à consulter l'onglet « Vos identifiants » de ce guide.

VOS REMBOURSEMENTS ET VOTRE SANTÉ À PORTÉE DE MAIN

L'application mobile MSH International a été pensée pour faciliter vos démarches de santé :

- ✓ Faites vos demandes de remboursement pour les factures jusqu'à 1000 € et joignez à votre demande les photos de vos pièces justificatives.
- ✓ Accédez à votre carte d'assurance.
- ✓ Consultez vos remboursements en temps réel : suivi et historique de vos demandes, notification de remboursement.
- ✓ Géolocalisez les professionnels de santé du réseau médical MSH International : les professionnels de santé du réseau sont signalés par la lettre R.
- ✓ Informez-vous sur le système médical local et les numéros d'urgence.

BON À SAVOIR

Vos identifiants sont les mêmes pour l'application mobile et pour l'Espace Assuré.

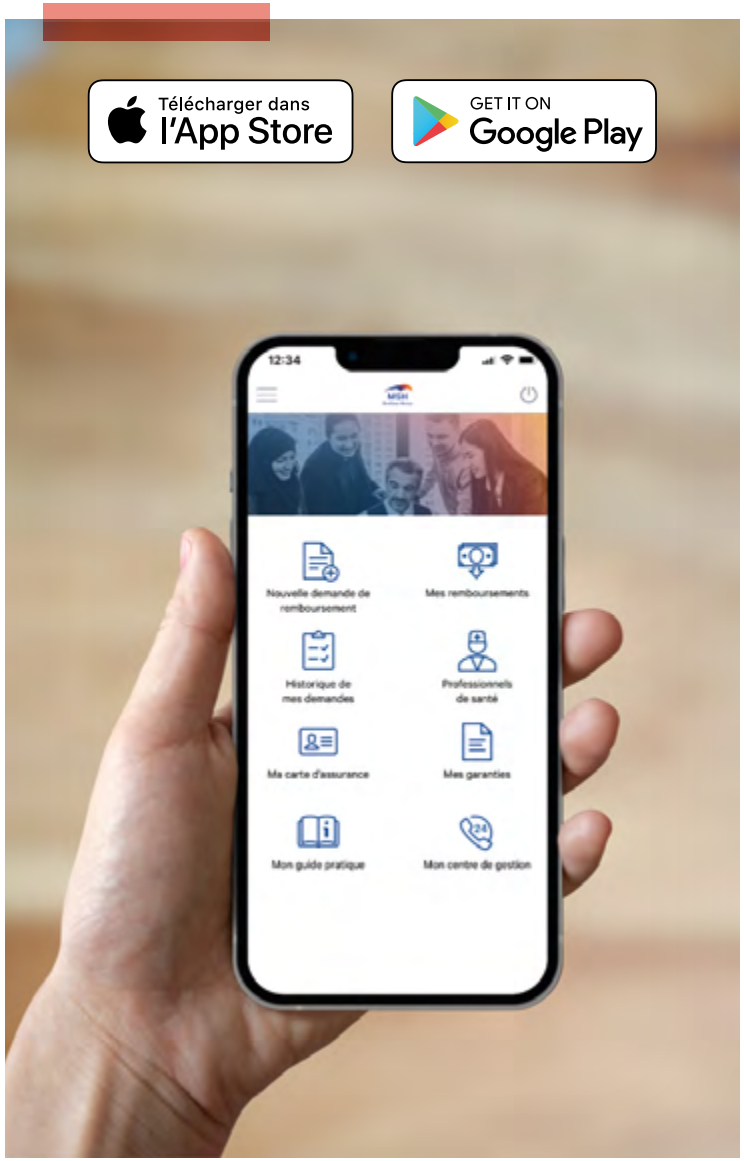


TABLE DES MATIÈRES

CONTACTS

VOTRE CONTRAT
Vos identifiants
Votre attestation d'assurance
Votre carte d'assurance
Votre zone de couverture
Vos garanties
Votre garantie évacuation médicale
Gérer votre contrat

VOS REMBOURSEMENTS
Soumettre vos demandes de remboursement
Limiter le reste à charge : accords préalables
Fonctionnement des plafonds
Demande de prise en charge : MSH paie pour vous

VOS SERVICES EN LIGNE
Votre espace assuré
Votre application mobile
Votre réseau médical
Le rôle de l'équipe médicale MSH
Votre service de télémédecine

FAQ

MENTIONS LÉGALES

VOTRE RÉSEAU MÉDICAL

Pour accéder à des professionnels et établissements de santé de qualité à un coût raisonnable, nous vous conseillons de privilégier le réseau médical MSH International.

UN RÉSEAU MÉDICAL DE QUALITÉ

Les prestataires de santé appartenant au réseau médical MSH International acceptent le tiers payant et vous font bénéficier de soins de qualité à des tarifs raisonnables voire préférentiels.

GÉOLOCALISATION

Les professionnels de santé du réseau MSH International peuvent être géolocalisés. Pour cela, consultez la liste des professionnels du réseau sur l'**Appli Mobile MSH** ou sur votre **Espace Assuré**, rubrique **« Votre santé / Trouver un prestataire »**.

Contactez nos médecins-conseils pour qu'ils vous aident à choisir le prestataire le plus adapté.

BON À SAVOIR

Tous les prestataires du réseau médical MSH International ont fait l'objet d'une sélection pour la qualité de leurs prestations.

TABLE DES MATIÈRES

CONTACTS

VOTRE CONTRAT
Vos identifiants
Votre attestation d'assurance
Votre carte d'assurance
Votre zone de couverture
Vos garanties
Votre garantie évacuation médicale
Gérer votre contrat

VOS REMBOURSEMENTS
Soumettre vos demandes de remboursement
Limiter le reste à charge : accords préalables
Fonctionnement des plafonds
Demande de prise en charge : MSH paie pour vous

VOS SERVICES EN LIGNE
Votre espace assuré
Votre application mobile
Votre réseau médical
Le rôle de l'équipe médicale MSH
Votre service de télémédecine

FAQ

MENTIONS LÉGALES

LE RÔLE DE L'ÉQUIPE MÉDICALE MSH

Grâce à notre réseau de prestataires de santé, vous bénéficiez de soins de qualité partout dans le monde à des tarifs raisonnables et habituels ou préférentiels.

LE RÔLE DES MÉDECINS-CONSEILS

Les médecins-conseils et les infirmiers MSH vous accompagnent pour :

- ✓ vous fournir un **second avis médical** en cas de doute sur un diagnostic,
- ✓ vous **expliquer** le traitement recommandé par votre praticien,
- ✓ vous **aider à choisir** des praticiens ou établissements de santé de qualité pratiquant des tarifs proches de vos plafonds de remboursement.

COMMENT CONTACTER LES MÉDECINS-CONSEILS MSH INTERNATIONAL

Vous pouvez les contacter en toute confidentialité depuis votre Espace Assuré dans la rubrique « **Contactez-nous / Nous laisser un message / 7. Question à un médecin** ».

Seules nos équipes médicales (médecins et infirmiers) ont accès à ces messages.

BON À SAVOIR

Consultez la liste des professionnels de notre réseau sur votre Appli Mobile MSH ou sur votre Espace Assuré, ou contactez nos médecins-conseils pour qu'ils vous aident à choisir le prestataire le plus adapté.

TABLE DES MATIÈRES

CONTACTS

VOTRE CONTRAT
Vos identifiants
Votre attestation d'assurance
Votre carte d'assurance
Votre zone de couverture
Vos garanties
Votre garantie évacuation médicale
Gérer votre contrat

VOS REMBOURSEMENTS
Soumettre vos demandes de remboursement
Limiter le reste à charge : accords préalables
Fonctionnement des plafonds
Demande de prise en charge : MSH paie pour vous

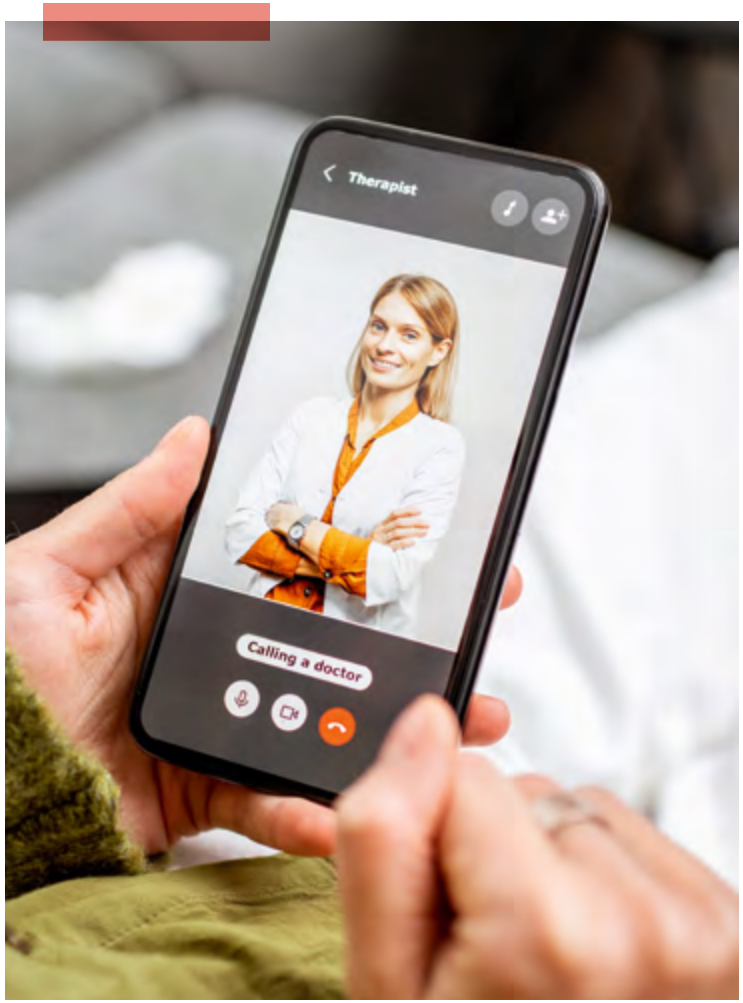
VOS SERVICES EN LIGNE
Votre espace assuré
Votre application mobile
Votre réseau médical
Le rôle de l'équipe médicale MSH
Votre service de télémédecine

FAQ

MENTIONS LÉGALES

VOTRE SERVICE DE TÉLÉMÉDECINE

La télémédecine est le fait de consulter un médecin ou prestataire de santé en ligne ou par téléphone. Où que vous soyez, vous pouvez consulter un professionnel de santé dans plus de 30 langues et cultures 7j/7, 24h/24.



Dans le cadre de vos garanties, vous bénéficiez d'un service de télémédecine.

Les médecins que vous consultez sur cette plateforme vous sont remboursés au même titre que les consultations en cabinet. Vous bénéficiez en plus du tiers-payant : vous n'avez pas à faire l'avance des frais, MSH paie directement pour vous.

Ces professionnels de santé sont habilités à faire des ordonnances acceptées à l'international.

ACCÉDER À CE SERVICE

Pour vous connecter, créez un compte sur la plateforme de télémédecine grâce aux codes d'accès disponibles sur votre Espace Assuré rubrique « **Votre santé** ».

Nos partenaires sont :

- ✓ MédecinDirect, filiale de Teladoc Health : médecins généralistes et spécialistes.
- ✓ Eutelmed : psychiatres et orthophonistes.

BON À SAVOIR

Les plateformes de télémédecine de nos partenaires, Eutelmed et MédecinDirect, sont sécurisées pour garantir le secret médical.

TABLE DES MATIÈRES

CONTACTS

VOTRE CONTRAT
Vos identifiants
Votre attestation d'assurance
Votre carte d'assurance
Votre zone de couverture
Vos garanties
Votre garantie évacuation médicale
Gérer votre contrat

VOS REMBOURSEMENTS
Soumettre vos demandes de remboursement
Limiter le reste à charge : accords préalables
Fonctionnement des plafonds
Demande de prise en charge : MSH paie pour vous

VOS SERVICES EN LIGNE
Votre espace assuré
Votre application mobile
Votre réseau médical
Le rôle de l'équipe médicale MSH
Votre service de télémédecine

FAQ

MENTIONS LÉGALES

FOIRE AUX QUESTIONS

À partir de quand suis-je couvert ?

Vous êtes couvert à la date d'effet de votre contrat indiquée sur votre attestation d'assurance disponible dans votre **Espace Assuré** rubrique « **Votre affiliation / Attestation d'assurance** ».

Jusqu'à quel âge mes enfants peuvent être couverts sur mon contrat ?

- **Dans le cas d'un contrat au 1er €/$:** jusqu'à son 24ème anniversaire.
- **Dans le cas d'un contrat en complément de la CFE :** jusqu'à son 20ème anniversaire.

Pour les enfants entre 20 et 24 ans, un certificat de scolarité est exigé chaque année pour maintenir leur couverture. Si vous avez besoin d'une couverture spécifique pour votre enfant majeur, contactez votre courtier au : +33 1 53 16 31 60.

Je voyage hors de mon pays d'expatriation, suis-je couvert ?

- Si vous allez dans un pays qui est dans la même zone de couverture ou une zone inférieure que votre pays d'expatriation, vous êtes couvert dans les conditions habituelles.
- Si vous voyagez dans une zone de couverture supérieure à votre zone d'expatriation, vous êtes couvert pour les accidents et urgences médicales avec fourniture du rapport médical détaillé (pour une durée maximale de 7 semaines par voyage).

Quelles pièces justificatives joindre à ma demande de remboursement ?

Les documents considérés comme justificatifs sont :

- ✓ Une facture acquittée,
- ✓ Un ticket de carte bancaire,
- ✓ Une preuve de virement bancaire,
- ✓ Un relevé de compte avec le montant débité,
- ✓ Une attestation sur l'honneur de paiement (lors d'un règlement en espèce).

Ces justificatifs doivent mentionner les nom(s) et prénom(s) du patient, la date, le montant et le détail des soins ainsi que le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du praticien, de l'établissement hospitalier, du laboratoire ou du pharmacien.

Toutes les pièces justificatives doivent être conservées pendant au moins 24 mois après la date des soins. Nous nous réservons le droit de vous demander ces originaux à tout moment. Si vous êtes dans l'incapacité de nous fournir ces documents, les dépenses liées à cette demande de remboursement seront à votre charge. Toute pièce manquante au dossier allongera le délai de remboursement.

Si votre dossier est incomplet, vous en serez informé par l'icône qui apparaîtra dans le Décompte de remboursement disponible sur votre **Espace Assuré**. Cliquez sur cette icône pour lire les commentaires liés à ce décompte.

TABLE DES MATIÈRES

CONTACTS

VOTRE CONTRAT

Vos identifiants

Votre attestation d'assurance

Votre carte d'assurance

Votre zone de couverture

Vos garanties

Votre garantie évacuation médicale

Gérer votre contrat

VOS REMBOURSEMENTS

Soumettre vos demandes de remboursement

Limiter le reste à charge : accords préalables

Fonctionnement des plafonds

Demande de prise en charge : MSH paie pour vous

VOS SERVICES EN LIGNE

Votre espace assuré

Votre application mobile

Votre réseau médical

Le rôle de l'équipe médicale MSH

Votre service de télémédecine

FAQ

MENTIONS LÉGALES

FAQ

FOIRES AUX QUESTIONS

Comment changer mes coordonnées ?

Postales, e-mail et téléphoniques : dans votre Espace Assuré rubrique « Votre situation ».

Bancaires : envoyez votre RIB par e-mail au centre de gestion dont vous dépendez. Référez-vous à la rubrique « Contacts » de ce guide.

Comment ajouter/enlever un bénéficiaire à mon contrat ?

Envoyez un e-mail à votre courtier et à admineurope@msh-intl.com avec les pièces justificatives. Par exemple : acte de naissance, certificat de mariage, attestation sur l'honneur de vie maritale, jugement de divorce, acte de décès, acte notarié etc. Pour les adhésions, le bulletin d'adhésion complété et le questionnaire médical sont requis.

J'ai un doute sur mon diagnostic et/ ou mon traitement, que puis-je faire ?

En cas de doute ou pour demander conseil, notre équipe médicale est là pour répondre à vos questions. Vous pouvez les contacter en toute confidentialité depuis votre Espace Assuré dans la rubrique « Contactez-nous / Nous laisser un message / 7. Question à un médecin ».

Seules nos équipes médicales (médecins et infirmiers) ont accès à ces messages.

Quand est-ce que je peux résilier mon contrat ?

À la date anniversaire du contrat grâce à la loi de résiliation infra-annuelle sans justificatif.

La résiliation prendra fin conformément aux conditions générales du contrat sous un délai d'un mois minimum, après réception de votre demande signée. Cliquez ici pour trouver un exemple de courrier à envoyer.

Quelle différence entre un accord préalable et une demande de prise en charge ?

Avec l'accord préalable, vous avez confirmation des garanties comprises dans votre contrat et du montant qui vous sera remboursé sur votre soin ou votre consultation. Toutefois, vous pouvez être amené à faire l'avance des frais puis à être remboursé par MSH International.

L'accord de prise en charge, dans le cas de l'hospitalisation, de la maternité ou de certains soins onéreux et/ou en série, vous permet de ne pas faire l'avance des frais. MSH paie directement pour vous le soin ou le centre médical.

TABLE DES MATIÈRES

CONTACTS

VOTRE CONTRAT

Vos identifiants

Votre attestation d'assurance

Votre carte d'assurance

Votre zone de couverture

Vos garanties

Votre garantie évacuation médicale

Gérer votre contrat

VOS REMBOURSEMENTS

Soumettre vos demandes de remboursement

Limiter le reste à charge : accords préalables

Fonctionnement des plafonds

Demande de prise en charge : MSH paie pour vous

VOS SERVICES EN LIGNE

Votre espace assuré

Votre application mobile

Votre réseau médical

Le rôle de l'équipe médicale MSH

Votre service de télémédecine

FAQ

MENTIONS LÉGALES

MENTIONS LÉGALES

Protection des données personnelles

Les données à caractère personnel recueillies sont destinées à l'assureur porteur de risques, les différentes entités composant MSH, et les prestataires participant à la gestion du contrat d'assurance.

Conformément au RGPD, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, ou d'effacement ou de limitation ou d'opposition et de portabilité de vos données à caractère personnel ainsi que du droit d'organiser des directives post-mortem.

Vous pouvez exercer vos droits en contactant le Délégué à la protection des données par e-mail à l'adresse suivante: **dpo@s2hgroup.com**. Pour rappel, les mentions légales relatives à la protection de vos données à caractère personnel sont disponibles en ligne sur votre **Espace Assuré** depuis le site **www.msh-intl.com**.

Traitement des réclamations

Toute réclamation émanant de l'entreprise adhérente, de l'assuré ou d'un bénéficiaire peut être adressée à l'interlocuteur habituel de MSH International.

Si les réponses apportées ne donnent pas satisfaction, l'intéressé peut adresser sa réclamation par écrit à l'adresse de notre Service réclamation : MSH International, 23 allées de l'Europe - 92587 Clichy Cedex.

MSH International s'engage à apporter une réponse sous deux mois maximum à compter de la réception de la totalité des éléments de la réclamation ou, à défaut, à tenir informé l'intéressé du déroulement du traitement.

Si l'intéressé reste en désaccord avec la réponse ou solution apportée, en dernier recours, la Médiation de l'Assurance peut être saisie par courrier : TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

MSH
DiotSiaci Group