



VOS DEMANDES DE  
REMBOURSEMENT  
*en toute simplicité*

**Allianz**  **Care**

# BESOIN DE RECEVOIR DES SOINS ?

Nous comprenons que recevoir des soins peut engendrer un certain stress. En suivant la procédure ci-dessous, nous nous chargerons de l'administration. Vous pourrez vous concentrer sur votre santé.



## Vérifiez votre niveau de couverture

En premier lieu, veuillez vérifier si le traitement est pris en charge par votre couverture. Les garanties dont vous bénéficiez sont indiquées dans votre tableau des garanties. Vous pouvez également contacter notre service téléphonique multilingue disponible 24 h/24, 7 j/7 pour obtenir confirmation.

## Une préautorisation est nécessaire pour certains traitements

L'entente préalable (préautorisation) nous permet de superviser chaque cas et d'organiser le règlement direct des frais médicaux, c.-à-d. de payer directement les prestataires de santé. Une préautorisation doit être obtenue par le biais d'un formulaire d'entente préalable pour les traitements/garanties suivants (qui peuvent ne pas être compris dans votre couverture) :

- Ensemble des garanties hospitalières répertoriées (si vous devez passer la nuit à l'hôpital)
- Hospitalisation de jour
- Frais d'une personne accompagnant un assuré évacué ou rapatrié
- Dialyse rénale
- Soins de longue durée
- Évacuation médicale (ou rapatriement si couvert)
- IRM (imagerie par résonance magnétique). L'entente préalable est nécessaire uniquement pour un règlement direct au prestataire
- Soins à domicile ou dans un centre de convalescence
- Ergothérapie (entente préalable nécessaire pour les soins en médecine courante uniquement)
- Oncologie (entente préalable nécessaire pour les soins en hospitalisation et soins de jour uniquement)
- Chirurgie ambulatoire
- Soins palliatifs
- Tomographie (par émission de positons) et scanographie-tomographie
- Chirurgie préventive
- Rééducation
- Rapatriement du corps
- Maternité et complications de grossesse et à l'accouchement (entente préalable nécessaire pour les soins en hospitalisation uniquement)
- Frais de transport des membres de la famille assurés en cas d'évacuation (ou rapatriement si couvert)
- Frais de transport des membres de la famille assurés en cas de rapatriement du corps
- Frais de transport vers une autre Île Anglo-Normande, le Royaume-Uni ou la France (garantie uniquement disponible avec la formule réservée aux Îles Anglo-Normandes)

*Pour plus d'informations sur l'entente préalable, veuillez consulter votre guide des conditions générales ou contacter notre service d'assistance téléphonique multilingue. Veuillez noter que nous pouvons refuser une demande de remboursement en l'absence d'entente préalable.*



## SOINS HOSPITALIERS

Si vous, ou vos ayants droit, devez être hospitalisé, veuillez suivre la procédure ci-dessous. Notre équipe médicale se chargera de vérifier votre couverture et de faciliter votre admission à l'hôpital.



Téléchargez le formulaire d'entente préalable depuis notre site Internet : [www.allianzworldwidecare.com/fr/ressources/view/ressources-pour-les-affilies/](http://www.allianzworldwidecare.com/fr/ressources/view/ressources-pour-les-affilies/)



Envoyez-nous ce formulaire dûment rempli au moins **cinq jours ouvrables avant** le début du traitement. Numérisez le formulaire et envoyez-le par e-mail, par fax ou par courrier (vous trouverez toutes les informations nécessaires sur le formulaire).



Nous contacterons votre prestataire de santé directement pour permettre le règlement direct de vos factures (lorsque cela est possible).

Notre équipe examinera les informations fournies et (si aucune information complémentaire n'est nécessaire) enverra une garantie de paiement au prestataire de santé afin d'autoriser le traitement. Nous pourrions vous contacter ou contacter votre médecin ou prestataire de santé si des informations complémentaires sont nécessaires. Veuillez noter que cela peut entraîner un retard dans le traitement de votre dossier.

Notre équipe vous tiendra informé de l'avancée du dossier tout au long de la procédure de préautorisation (c.-à-d. lorsque nous recevons un formulaire, lorsque des informations complémentaires sont demandées ou lorsqu'une garantie de paiement est envoyée).

Si le traitement est prévu sous 72 heures, notre service d'assistance téléphonique peut prendre les informations du formulaire d'entente préalable par téléphone.



### En cas d'urgence :

1. Recevez les soins d'urgence dont vous avez besoin, et appelez-nous si vous avez besoin d'aide ou de soutien.
2. Vous-même, votre médecin, ou un de vos ayants droit devez appeler notre service téléphonique (**dans les 48 heures suivant l'urgence**) pour nous informer de votre hospitalisation. Nous serons alors en mesure de prendre toutes les informations nécessaires par téléphone.

## SOINS AMBULATOIRES ET DENTAIRES

Si votre traitement n'exige pas de préautorisation, il vous suffit de régler la facture et de nous demander le remboursement. Le cas échéant, veuillez suivre les instructions ci-dessous :



Recevez les soins médicaux et payez votre prestataire de santé.



Obtenez une facture auprès de votre prestataire de santé. Cette facture doit indiquer votre nom, la (les) date(s) de traitement, le diagnostic/problème de santé pour lequel vous êtes traité, la date d'apparition des symptômes, la nature du traitement et le montant des frais facturés.



Demandez le remboursement des frais médicaux pour lesquels vous êtes couvert à l'aide de l'application MyHealth. Entrez les renseignements essentiels, prenez une photo de vos factures, et cliquez sur « Soumettre ».

Vous pouvez également effectuer vos demandes de remboursement en remplissant et en envoyant un formulaire de demande de remboursement téléchargeable sur :

[www.allianzworldwidecare.com/fr/ressources/view/ressources-pour-les-affilies/](http://www.allianzworldwidecare.com/fr/ressources/view/ressources-pour-les-affilies/)

Vous devrez remplir les sections 5 et 6 du formulaire de demande de remboursement si les informations demandées dans ces sections ne sont pas déjà indiquées sur votre facture médicale.



*Des informations incomplètes peuvent entraîner un retard dans le traitement des demandes de remboursement. Veuillez vous assurer que vos formulaires de demande de remboursement ou factures contiennent toutes les informations nécessaires.*



### Traitement rapide des demandes de remboursement

Nous pouvons traiter votre demande et adresser les instructions de paiement à votre banque en moins de 48 heures lorsque nous avons reçu toutes les informations nécessaires. Cependant, en l'absence de diagnostic, nous ne pourrions traiter votre demande rapidement car nous devons nous procurer les renseignements nécessaires auprès de vous ou de votre médecin. N'oubliez pas d'indiquer le diagnostic sur votre demande de remboursement !

Nous vous enverrons un e-mail ou une lettre pour vous informer du traitement de votre demande de remboursement.

## L'APPLICATION MYHEALTH

Notre application MyHealth (disponible en français, anglais, allemand, espagnol et portugais) vous permet d'effectuer les actions suivantes :



Consulter l'état d'une demande de remboursement et l'historique de vos demandes de remboursement.



Obtenir une évaluation simple et rapide de vos symptômes grâce à notre vérificateur de symptômes.



Accéder aux coordonnées de notre service d'assistance téléphonique multilingue, disponible 24 h/24, 7 j/7, de notre service de conseils médicaux MediLine et aux numéros de services d'urgence locaux.



Consulter les documents de la police, même hors connexion.



Localiser un hôpital grâce à la fonction GPS.

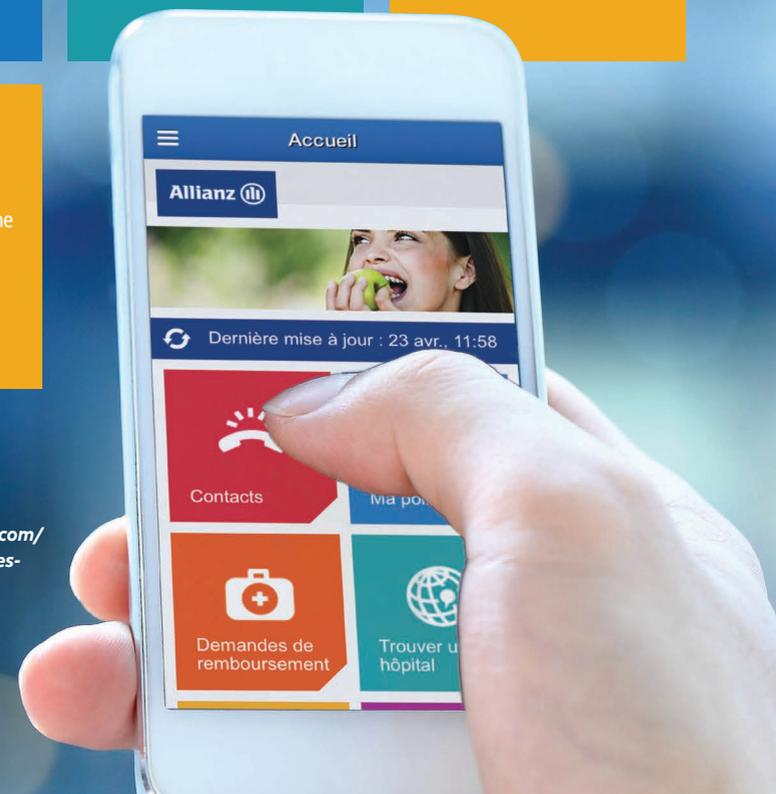


Chercher les noms équivalents locaux de marques de médicaments.



Traduire une expression médicale courante dans l'une des 17 langues disponibles.

Pour visionner notre vidéo sur l'application MyHealth rendez-vous sur : [www.allianzworldwidecare.com/fr/ressources/view/ressources-pour-les-affilies/](http://www.allianzworldwidecare.com/fr/ressources/view/ressources-pour-les-affilies/)



## ÉVACUATIONS ET RAPATRIEMENTS

Dès que vous pressentez qu'une évacuation ou un rapatriement est nécessaire, contactez notre service téléphonique disponible 24 h/24 et nous nous occuperons de tout. Étant donné le caractère urgent d'une évacuation ou d'un rapatriement, il est préférable de nous contacter par téléphone. Vous pouvez toutefois nous contacter par e-mail. Veuillez indiquer en objet de votre e-mail « Urgent - Évacuation/Rapatriement ». Pour éviter une augmentation des frais et des retards inutiles lors des procédures d'évacuation, veuillez nous contacter avant de contacter d'autres prestataires, même si ceux-ci vous contactent directement. Si l'évacuation/rapatriement n'est pas organisé(e) par nos soins, nous nous réservons le droit de décliner toute demande de remboursement des frais.

☎ + 353 1 630 1303

@ [medical.services@allianzworldwidedcare.com](mailto:medical.services@allianzworldwidedcare.com)

*Veuillez consulter votre tableau des garanties pour vérifier que votre couverture prend en charge les évacuations et/ou les rapatriements.*



# Contactez-nous, nous sommes à votre disposition !

N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions :

**Service téléphonique 24 h/24, 7 j/7, pour toutes questions ou en cas d'urgence :**

 <b>Téléphone :</b>	
Anglais :	+353 1 630 1301
Allemand :	+353 1 630 1302
Français :	+ 353 1 630 1303
Espagnol :	+ 353 1 630 1304
Italien :	+ 353 1 630 1305
Portugais :	+ 353 1 645 4040

Numéros gratuits : [www.allianzworldwidecare.com/fr/pages/toll-free-numbers/](http://www.allianzworldwidecare.com/fr/pages/toll-free-numbers/)

*Veillez noter que les numéros gratuits ne sont pas toujours accessibles depuis un téléphone mobile. Dans ce cas, veuillez composer l'un des numéros indiqués ci-dessus.*

*Les appels téléphoniques sont enregistrés et peuvent être écoutés dans le cadre de la formation du personnel, afin d'améliorer la qualité de nos services et pour des raisons réglementaires. Veuillez noter que seul le souscripteur (ou tout représentant désigné) ou le gestionnaire de la police collective peut apporter des modifications à la police. Des questions de sécurité seront posées lors de chaque appel, pour vérifier l'identité de la personne qui appelle.*

 <b>Fax :</b>	+ 353 1 630 1306
 <b>E-mail :</b>	<a href="mailto:client.services@allianzworldwidecare.com">client.services@allianzworldwidecare.com</a>

 Allianz Partners, 15 Joyce Way, Park West Business Campus,  
Nangor Road, Dublin 12, Irlande

 [www.allianzworldwidecare.com/fr/](http://www.allianzworldwidecare.com/fr/)

	<a href="https://www.facebook.com/AllianzCare/">www.facebook.com/AllianzCare/</a>
	<a href="https://plus.google.com/+allianzworldwidecare">plus.google.com/+allianzworldwidecare</a>
	<a href="https://www.linkedin.com/company/allianz-care">www.linkedin.com/company/allianz-care</a>
	<a href="https://www.youtube.com/c/allianzcare">www.youtube.com/c/allianzcare</a>
	<a href="https://www.instagram.com/allianzcare/">www.instagram.com/allianzcare/</a>
	<a href="https://www.snapchat.com/add/allianzcare">www.snapchat.com/add/allianzcare</a>

AWP Health & Life SA, agissant par l'intermédiaire de sa succursale irlandaise, est une société anonyme régie par le code des assurances. No. 401 154 679 RCS Bobigny, France. Succursale irlandaise enregistrée auprès du bureau d'enregistrement des sociétés irlandaises (Irish Companies Registration Office), numéro d'enregistrement : 907619. Adresse : 15 Joyce Way, Park West Business Campus, Nangor Road, Dublin 12, Irlande. AWP Health & Life SA exerce sous la dénomination commerciale d'Allianz Partners.