

Foire Aux Questions

Covid-19



**malakoff
humanis**

SANTÉ - PRÉVOYANCE - RETRAITE - ÉPARGNE

1. Je suis résident à l'étranger, quelle est la marche à suivre en cas de symptômes ?

2. Je suis résident à l'étranger, quelle est la procédure à suivre en cas de diagnostic positif ? Comment seront pris en charge mes frais médicaux ?

3. Est-ce qu'un rapatriement en France peut être organisé dans le cadre du COVID 19 ?

4. La CFE applique-t-elle les mêmes règles d'indemnisation des arrêts de travail que la sécurité sociale française ?

5. Je suis bloqué en France et je suis dans l'impossibilité de retourner dans mon pays d'expatriation. Que se passe-t-il ?

6. Est-ce que les frais d'annulation d'un voyage sont couverts ?

7. Est-ce que les gels hydroalcooliques ou les masques peuvent être pris en charge ?

**QUESTIONS LES
PLUS
FREQUENTES**

1. Je suis résident à l'étranger, quelle est la marche à suivre en cas de symptômes ?

En ce qui concerne le choix et les conditions d'admission à l'hôpital, nous vous invitons à vous conformer aux directives des autorités sanitaires de votre pays d'expatriation.

En effet, les autorités sanitaires de plusieurs pays limitent les admissions hospitalières aux cas graves (insuffisances cardiaque ou respiratoire, immunodépression, cancer, ...) et privilégient les traitements et le confinement à domicile.

Pour trouver un professionnel de santé, contactez le service client Malakoff Humanis ou rendez-vous sur le site <https://accounts.travel-eye-axa.com>.

2. Je suis résident à l'étranger, quelle est la procédure à suivre en cas de diagnostic positif ? Comment seront pris en charge mes frais médicaux ?

Nous souhaitons tout d'abord vous préciser que votre contrat santé prévoit la prise en charge de cette pathologie au même titre que toutes les autres.

En d'autres termes, votre contrat santé ne comporte **pas** d'exclusion sur le risque épidémique et de ce fait le Groupe Malakoff Humanis procédera au remboursement ou à la prise en charge de vos frais médicaux selon les conditions habituelles.

En cas de traitement médical lié au COVID 19, nous vous invitons à nous faire suivre les justificatifs (factures, ordonnances, acquit de paiement) via votre espace client.

En cas d'hospitalisation, nous vous invitons à nous contacter afin que notre Service de Gestion puisse procéder à la prise en charge de votre séjour hospitalier directement auprès de l'établissement.

3. Est-ce qu'un rapatriement en France peut être organisé dans le cadre du COVID 19 ?

Les rapatriements ne peuvent être réalisés que pour des raisons médicales sur décision de la société d'assistance.

Toutefois, les contrats d'assistance peuvent exclure la couverture en cas d'épidémie. Nous vous conseillons de vérifier les conditions générales de votre contrat ou contacter les services consulaires français de votre pays.

4. La CFE applique-t-elle les mêmes règles d'indemnisation des arrêts de travail que la sécurité sociale française ?

La CFE maintient ses règles d'indemnisation dont son délai de carence de 30 jours, et ne prend pas en charge les arrêts de travail liés au confinement. Seules les indemnisations liées à une maladie sont versées.

5. Je suis bloqué en France et je suis dans l'impossibilité de retourner dans mon pays d'expatriation. Que se passe-t-il ?

Compte tenu de la crise sanitaire la prise en charge par la CFE et votre complémentaire santé est étendue jusqu'à 6 mois sur le territoire français.

6. Est-ce que les frais d'annulation d'un voyage sont couverts ?

Votre contrat d'assurance santé ne couvre pas les frais d'annulation de voyage.
Nous vous invitons à prendre contact avec votre agence de voyages ou votre compagnie aérienne.

Nous attirons votre attention qu'en général, les frais d'annulation sont remboursés uniquement en cas de maladie :

- affectant l'assuré lui-même au moment du départ (hospitalisation, contre-indication avec justificatif médical suite à maladie)
- ou
- affectant un des proches. La notion de proche s'entend plus ou moins largement.

Nous vous invitons à vous référer aux conditions générales de vente pour connaître l'étendue et les exclusions qui peuvent varier d'un opérateur à l'autre.

7. Est-ce que les gels hydroalcooliques ou les masques peuvent être pris en charge ?

Les gels hydro alcooliques et les masques peuvent être pris en charge si votre contrat comporte la **garantie prévention**. Nous vous invitons à vous référer aux conditions générales de votre contrat d'assurance santé et ou à nous solliciter via votre espace client.

Pour toute autre question, nous vous invitons à vous rapprocher de votre centre de relation client.