

## PROCEDURE DE DEMANDE D'ASSISTANCE

### Dans quel cas faire une demande d'assistance ?

- Si vous êtes hospitalisé(e) à la suite d'une maladie ou d'une blessure
- Si vous avez besoin d'une prise en charge de frais médicaux
- Si vous avez besoin d'un rapatriement médical
- Si vous avez un décès dans votre famille

1

#### CONTACTER LES SECOURS D'URGENCES : POMPIERS, SAMU, ...

**Attention** – Un assistant ne gère jamais les premiers secours !



2



#### OUVRIRE UN DOSSIER AUPRES DE MUTUAIDE ASSISTANCE 7J/7 – 24H24

Le plus rapidement possible et avant  
d'engager des frais en appelant au  
**01 41 77 45 97** ou **+33 1 41 77 45 97**

Mutuaide

Afin de faciliter la gestion des dossiers sinistres, pensez à rassembler les informations suivantes :

- Le nom et prénom de la personne qui a besoin d'assistance
- **Numéro de contrat à communiquer : 7360**
- Les coordonnées du bénéficiaire en France et sur le lieu de séjour
- Les coordonnées d'une personne à contacter sur le lieu de séjour (famille, responsable du groupes, ect...)

S'il s'agit d'une hospitalisation,

- Les coordonnées de l'hôpital (nom, téléphone, adresse), service (urgences, neurologie, ect..), médecin
- Si l'évènement a lieu en Europe et que le bénéficiaire est hospitalisé dans le public, indiquer s'il dispose d'une CEAM (Carte Européenne d'Assurance Maladie)

*Lors du 1er appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué.*

*Il convient de le rappeler systématiquement lors de vos échanges avec le service d'assistance.*

*Mutuaide Assistance ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche.*

3

#### LE MEDECIN PREND CONTACT AVEC LE MEDECIN LOCAL

Il évalue la situation et prend les décisions adéquates (examen, hospitalisation, rapatriement, ect...)

**ATTENTION** – **Aucune décision et aucun frais ne doivent être engagés sans l'accord préalable du plateau d'assistance.**

