

Le Pack Expat'CFE

Guide pratique

Avec **Humanis** et la **CFE**,
votre santé est notre priorité



Humanis



Caisse des Français de l'Étranger
La sécurité sociale des expatriés

Protéger c'est s'engager

Retraite | Prévoyance | **Santé** | Épargne | **International**

SOMMAIRE

1	AVANT VOTRE DÉPART	4
2	DES SERVICES EN LIGNE POUR VOUS FACILITER LA VIE	5
3	ÊTRE REMBOURSÉ AU MIEUX.....	5
4	L'ENTENTE PRÉALABLE	6
5	VOS REMBOURSEMENTS FRAIS DE SANTÉ.....	7
6	ÉVITER L'AVANCE DES FRAIS EN CAS D'HOSPITALISATION.....	9
7	LES PRESTATIONS SPÉCIFIQUES AUX SALARIÉS	11
8	LES PRESTATIONS OUVERTES À TOUTES LES CATÉGORIES.....	12
9	LES ÉVÉNEMENTS DE LA VIE	12
10	À VOTRE RETOUR EN FRANCE.....	13
11	VOS QUESTIONS, NOS RÉPONSES	14



Pour l'envoi de vos **demandes de remboursement**, pour toute **question sur votre contrat** et toute **demande d'entente préalable**, contactez : WELCARE, votre service spécialisé de gestion

❖ WELCARE

Département Gestion
BP 30
41914 Blois cedex 9 - France
Téléphone : **+ 33 2 54 45 56 77**
Fax : **+ 33 2 54 45 56 80**
E-mail : **gestion@welcare.fr**

Pour toute **demande d'assistance**, ou **d'avance de frais d'hospitalisation d'urgence**, contactez votre assistant AXA ASSISTANCE 24h/24 et 7j/7.

❖ AXA ASSISTANCE

En **Amérique** : **+ 1 312 935 9264**
(du Nord et du Sud)

En **Asie** : **+ 65 632 22 619**

Dans le **reste du monde** : **+ 33 1 55 92 21 61**

En cas d'hospitalisation dans un établissement de soins conventionné en France, l'établissement peut obtenir directement un accord de prise en charge par accès au site **www.cfe.fr** dans l'espace "Nos partenaires/Partenaires Santé" ou par fax au + 33 1 64 71 70 74.



Guide pratique

Pour votre couverture santé à l'étranger, vous avez choisi **Le Pack Expat'CFE**.

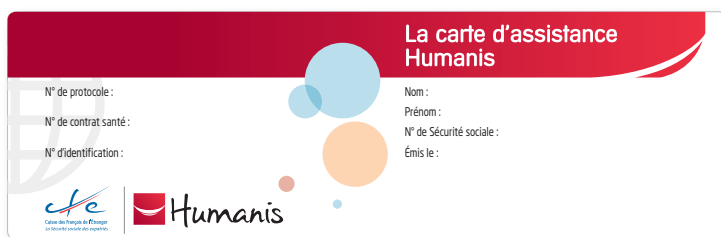
Afin de vous aider dans vos démarches, ce guide vous accompagne et vous apporte des réponses pratiques aux questions que vous pouvez vous poser durant votre expatriation.

Conservez-le précieusement.

1 AVANT VOTRE DÉPART

Consultez le détail de vos garanties répertoriées dans votre contrat (soins pris en charge, limites...) et assurées par Humanis Assurances*.

Dès réception de votre attestation d'adhésion, vous recevrez votre double carte d'assistance et d'assuré. Elle est essentielle pour vos échanges avec la CFE, Welcare et AXA Assistance. Gardez-la toujours avec vous, elle vous aidera dans vos démarches.



* La gestion des garanties Frais de santé est assurée par Humanis Assurances, via son service spécialisé dans la protection sociale des personnes en mobilité internationale, dénommé Welcare





2 DES SERVICES EN LIGNE POUR VOUS FACILITER LA VIE

Welcare met à votre disposition son site Extranet :

<https://espace-sante-international.humanis.com>

Vous disposez ainsi d'un espace sécurisé pour vous informer et accéder en quelques clics à de nombreux services.

Consultable sur ordinateur, tablette et smartphone, accessible grâce à un identifiant unique, votre espace client vous offre de nouveaux services.

DÉCOUVREZ VOS NOUVEAUX E-SERVICES :

- ❖ accédez à **vos informations personnelles** ;
- ❖ accédez à **vos informations contrats, garanties** et à vos **bénéficiaires** à tout moment ;
- ❖ télécharger **vos appels de cotisations** et payez-les **en ligne** ;
- ❖ faites **vos demandes** et suivez leur traitement directement depuis votre espace client.

Tél. **33 (0)2 54 45 56 77** - E-mail anomalie-web@humanis.com (en cas de difficultés de connexion)

3 ÊTRE REMBOURSÉ AU MIEUX

Vous êtes remboursé(e) selon les garanties de votre couverture santé.

Reportez-vous aux conditions générales de votre contrat et vérifiez que la prestation facturée ne fait pas partie des risques exclus.

Un référentiel précis des coûts selon le type de soins et le pays a été établi.

Sur cette base, vos remboursements sont limités aux coûts "raisonnables et habituels" du pays dans lequel les soins sont dispensés, à qualité de prestation égale.

Pour vous aider et vous éviter de dépasser ces plafonds, n'hésitez pas à contacter Welcare.

4 L'ENTENTE PRÉALABLE

Plusieurs prestations donnent lieu à accord préalable de prise en charge, il s'agit de :

- ❖ les frais d'accouchement,
- ❖ les actes en série dispensés par des auxiliaires médicaux,
- ❖ les appareillages,
- ❖ les prothèses et implants dentaires,
- ❖ l'orthodontie,
- ❖ les cures thermales.

Votre prestataire de soins devra faire une prescription précise des soins ou des appareils nécessaires, ainsi que de leur justification médicale. Vous devrez ensuite faire parvenir cette demande à l'adresse suivante :

Welcare

claimcenter@welcare.fr
BP 30 - 41914 Blois Cedex 9 - France

Le service médical de d'Humanis Assurances fera parvenir la réponse du Médecin Conseil dans un délai maximum de 5 jours, éventuellement par email/fax, en cas d'urgence.

Dans le cas d'un traitement d'urgence pour lequel il n'a pu être demandé un accord préalable, merci de joindre à votre demande de remboursement une prescription médicale détaillée par le prestataire de soins.

Les accords préalables sont établis pour des périodes maximales de six mois. Si le traitement a besoin d'être prolongé, il sera soumis à un nouvel accord préalable du Médecin Conseil de Humanis Assurances dans les mêmes conditions que pour la première demande.

Les soins engagés relevant d'un accord préalable du Médecin Conseil de Humanis Assurances ne seront plus pris en charge à compter de la date de cessation des garanties.

Conseil pratique

Téléchargez vos formulaires d'entente préalable ainsi que vos feuilles de soins sur :

<https://espace-sante-international.humanis.com>



Pour toute demande de remboursement, vous devez nous faire parvenir un dossier complet.

❖ Pour les soins à l'étranger

Envoyez-nous :

- ❖ les factures originales, détaillées, indiquant la nature des actes effectués ainsi que leurs coûts et la monnaie de règlement, accompagnées d'un acquit de paiement, ou les feuilles de soins de la CFE accompagnées des factures originales détaillées et acquittées,
- ❖ les ordonnances justifiant la prescription médicale,
- ❖ les justificatifs prouvant l'accident le cas échéant ou la maladie inopinée et le lien de cause à effet entre l'accident ou la maladie inopinée et les frais engagés.

Conseil pratique

Il existe différentes feuilles de soins.

Pour les soins médicaux, les feuilles de soins sont bleues ou mauves selon votre pays d'expatriation.

- ❖ Feuille de soins bleue : pour les soins dispensés à l'étranger (sauf certains pays).
- ❖ Feuille de soins mauve : pour les soins dispensés en Allemagne, en Belgique, à Madagascar, aux Pays-Bas, en Suisse, en Asie et sur le continent Américain hors Canada.

Pour les soins et prothèses dentaires et l'orthodontie, utilisez les feuilles de soins vertes.
Voir également page 8.

❖ Pour les soins en France, adressez-nous :

- ❖ les feuilles de soins délivrées par les professionnels de santé en France. Sur les imprimés qui vous sont remis, remplissez la partie concernant l'assuré et le malade et signez la feuille ;
- ❖ les ordonnances du médecin prescripteur ;
- ❖ les vignettes des médicaments ;
- ❖ l'original des factures (optique, appareillage...).
- ❖ les justificatifs prouvant l'accident, le cas échéant, ou la maladie inopinée et le lien de cause à effet entre l'accident ou la maladie inopinée et les frais engagés.

Envoyez votre dossier complet à Welcare

Claim Center Department

BP 30 - 41914 Blois cedex 9 - France

Téléphone : + 33 2 54 45 56 77 - Fax : + 33 2 54 45 56 80

E-mail : gestion@welcare.fr

❖ En complément de votre demande de remboursement

Lors de votre adhésion et en début d'année scolaire, adressez-nous :

- un certificat de scolarité pour les enfants de plus de 16 ans et de moins de 28 ans ;
- le cas échéant, la copie de la carte d'invalidité de votre enfant.

Lors de votre première demande :

- joignez un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) ;
- indiquez l'adresse à laquelle vous souhaitez recevoir vos décomptes ;
- précisez la monnaie dans laquelle vous désirez être remboursé.

Lors d'une grossesse ou d'une naissance, faites-nous parvenir :

- pour la maternité, le certificat de grossesse mentionnant la date présumée de conception ;
- pour un nouveau-né, le certificat de naissance ou la photocopie du livret de famille dès que possible.

Conseil pratique

Photocopiez les documents que vous envoyez afin d'en garder un exemplaire. Les originaux ne vous seront pas retournés.



❖ Vos remboursements

Ils sont effectués par virement bancaire (ou exceptionnellement par chèque) sur le compte de votre choix et dans la devise de votre compte bancaire.

Si la devise de votre compte bancaire n'est pas celle dans laquelle les frais ont été engagés, le taux de change utilisé est celui connu à la date des soins,

Pour chaque demande de remboursement vous recevez un décompte papier détaillé.

Vous pouvez également consulter vos décomptes en ligne sur le site <https://espace-sante-international.humanis.com>.

Conseil pratique

Préférez les virements aux chèques pour éviter les frais supplémentaires.

6 ÉVITER L'AVANCE DES FRAIS EN CAS D'HOSPITALISATION

En cas d'hospitalisation, Le **Pack Expat'CFE** vous permet de bénéficier d'un service de prise en charge directe. Ainsi, vous n'avez pas à avancer les frais.

❖ Pour une hospitalisation programmée à l'étranger

Avant votre hospitalisation et sous réserve du respect des dispositions relatives à la demande d'accord préalable, vous devrez (ou l'établissement hospitalier) contacter au plus vite WELCARE pour permettre la réalisation de la prise en charge directe des frais auprès de l'établissement hospitalier et indiquer les informations suivantes :

- ❖ les coordonnées exactes de l'établissement hospitalier,
- ❖ le service d'admission,
- ❖ la date d'admission ainsi que la durée prévue du séjour.

Si l'hospitalisation est effectuée dans un établissement non conventionné avec la CFE, Humanis Assurances effectuera, dans le cadre des accords de guichet unique conclus avec cette dernière, une seule prise en charge auprès de l'établissement, intégrant la part CFE.

Si les soins réalisés ne sont pas entièrement pris en charge par Humanis Assurances et la CFE ou s'ils ne donnent pas lieu à remboursement au titre du présent contrat, la facture correspondant au reste à charge est directement adressée au bénéficiaire par l'établissement hospitalier.

❖ Pour une hospitalisation programmée en France

En cas d'hospitalisation dans un établissement de soins conventionné, présentez votre carte d'assuré social CFE.

L'établissement peut obtenir un accord de prise en charge de la CFE :

- ❖ soit en utilisant le site **www.cfe.fr** espace Nos partenaires/Partenaires Santé ;
- ❖ soit par fax au 01 64 71 70 74 ;
- ❖ soit en contactant WELCARE au 02 54 45 56 77.

Conseil pratique

Un site d'information dédié, Webcorp, est à votre disposition par l'intermédiaire de votre assistant AXA Assistance.

Ce service fournit en temps réel des informations essentielles sur un pays donné, telles que :

- ❖ les renseignements pratiques : visas, vaccinations obligatoires...
- ❖ les informations santé générales et spécifiques à chaque pays...
- ❖ les alertes concernant la santé, la sécurité et les recommandations de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) ;
- ❖ les établissements à connaître : hôpitaux, pharmacies, prestataires de santé...
- ❖ les adresses locales essentielles : numéros d'urgence, ambassades...
- ❖ le service e-call : un accès direct par téléphone à la plate-forme d'Assistance.

Ce site est également disponible en application mobile.

Le site Webcorp

<https://webcorpsf.secure.force.com>

rubrique « Recherche Prestataires »

❖ Pour une hospitalisation en urgence, à l'étranger

Contactez votre assistant, AXA Assistance, 24h/24, 7j/7 :

En Amérique : + 1 312 935 9264

En Asie : + 65 632 22 619

Dans le reste du monde : + 33 1 55 92 21 61

Les coordonnées d'AXA Assistance sont également indiquées sur la carte Humanis remise lors de votre adhésion.



LES PRESTATIONS SPÉCIFIQUES AUX SALARIÉS

Votre statut de salarié vous permet de bénéficier de prestations spécifiques conçues pour vous permettre de conserver la couverture sociale dont vous disposiez en France.

Assurez-vous auprès de Welcare que vous avez bien souscrit les garanties vous permettant de bénéficier de ces prestations.

❖ Arrêt de travail/maladie (Incapacité temporaire)

Si votre état de santé nécessite une interruption de travail, votre médecin doit impérativement remplir une prescription médicale comportant :

- le nombre de jours d'arrêt ;
- la date à laquelle commence cet arrêt.

Quelle que soit la cause de l'arrêt de travail, vous devez nous faire parvenir la prescription médicale et la déclaration d'arrêt de travail.

Pour toute demande, contactez Welcare dans les meilleurs délais afin de connaître les démarches à suivre.

❖ Arrêt de travail/maternité

En tant que salariée, vous pouvez bénéficier d'une indemnisation de votre arrêt de travail y compris lors de votre grossesse. Pour toute demande, contactez Welcare dans les meilleurs délais.

❖ Invalidité permanente

L'assurance invalidité prévoit le versement d'une pension mensuelle destinée à compenser la perte de salaire résultant d'une réduction prolongée de la capacité de travail.

* Pensez à conserver votre contrat.

8 LES PRESTATIONS OUVERTES À TOUTES LES CATÉGORIES

❖ Décès

Pensez au préalable à informer votre entourage de votre adhésion à cette garantie. En cas de décès, votre famille pourra se reporter à votre contrat afin de se faire préciser la démarche à suivre et les documents nécessaires à l'instruction du dossier*. Elle pourra également contracter WELCARE pour toute précision complémentaire.

9 LES ÉVÉNEMENTS DE LA VIE

Quelles sont les formalités à suivre en cas de changement de situation familiale ?

❖ Mariage, PACS ou concubinage

Vous avez 30 jours pour nous faire parvenir la demande d'affiliation complète du nouveau bénéficiaire. Au-delà, un délai de carence pourra s'appliquer. Attention, si le conjoint est à la charge de l'adhérent, il pourra être inscrit à la CFE. Si vous avez souscrit une couverture décès, pensez éventuellement à mettre à jour la désignation de bénéficiaire(s).

❖ Divorce

Adressez-nous la copie du jugement afin que votre situation puisse être modifiée.

❖ Maternité

Il vous suffit d'envoyer le certificat de grossesse mentionnant la date présumée de conception. Pensez à envoyer la demande d'entente préalable pour les frais d'accouchement à Welcare.

❖ Naissance ou adoption

Faites-nous parvenir rapidement le certificat de naissance ainsi que la demande d'affiliation, sans quoi votre enfant n'est pas assuré.





10 À VOTRE RETOUR EN FRANCE

Si vous avez souscrit à titre individuel, lorsque vous rentrez définitivement en France, prévenez Welcare et demandez votre résiliation par mail, courrier ou fax. Indiquez clairement la date de votre retour ainsi que les garanties à résilier.

En principe, le retour définitif en France met fin à vos droits à prestation de la CFE. Toutefois, un maintien peut être accordé dans certaines situations.

Votre droit aux prestations est maintenu dans les cas suivants :

❖ Vous prenez une activité salariée dès votre retour en France

Vous avez droit immédiatement aux prestations en nature (remboursement de vos soins) auprès de la Caisse de Sécurité sociale de votre domicile.

❖ Vous reprenez une activité non-salariée

Les prestations en nature sont à la charge de la Caisse auprès de laquelle vous cotisez.

❖ Vous rentrez en France sans reprendre d'activité

➤ Pour cause de maladie avec incapacité de travail, survenant au cours des 3 mois qui suivent le retour définitif en France

Les prestations auxquelles vous aviez le droit à l'étranger sont maintenues gratuitement par la CFE tant que le contrôle médical estime que vous vous trouvez dans l'incapacité de reprendre un emploi.

➤ Quelle que soit votre situation

Vous avez droit au remboursement de vos soins, par la CFE, pendant 3 mois à compter du premier jour de résidence en France. Au-delà de ce délai, le régime général prend le relais, si vous touchez un revenu de remplacement. À défaut, si vous ne pouvez relever d'aucun régime obligatoire, vous pouvez être pris en charge dans le cadre de la CMU.

❖ Où dois-je envoyer mon dossier de demande de remboursement ?

Toute demande de remboursement CFE doit être envoyée directement à Welcare qui se charge de transmettre ensuite les informations aux services concernés. Ayez le réflexe interlocuteur unique Welcare, nous nous chargeons du reste.

❖ Si je dois aller aux urgences - dans mon pays d'expatriation, au cours d'un déplacement ou pendant mes congés - qui dois-je contacter ?

Votre carte personnelle contient les numéros utiles pour joindre votre assistant 24h/24, 7j/7.

❖ J'ai perdu ma carte d'assuré. Comment en obtenir une autre ?

Contactez Welcare qui vous délivrera une nouvelle carte dans les meilleurs délais.

❖ Comment puis-je obtenir les coordonnées de médecins, de cliniques ou d'hôpitaux dans le monde ?

Consultez le site <https://webcorpsf.secure.force.com> rubrique « Recherche Prestataires ».

❖ Mes ayants droit ont-ils accès aux mêmes services ?

Oui, vos ayants droit à charge (conjoint, concubin, partenaire lié par un PACS, enfants) ont accès aux mêmes services que vous (assistance frais médicaux, extranet santé...).

❖ Pouvez-vous intervenir pour un remboursement direct des frais à l'hôpital ?

Oui, le paiement direct peut être effectué pour vos dépenses hospitalières, dans les limites des montants prévus par votre contrat en cas d'accident ou si vous avez demandé une prise en charge au préalable.



❖ **Que dois-je faire en cas de changement de coordonnées ?**

En cas de modification d'adresse postale, d'e-mail ou de numéro de téléphone, vous pouvez nous communiquer ces éléments par mail, fax ou courrier. En cas de modification de vos coordonnées bancaires, il vous suffit d'adresser toutes les informations à Welcare en joignant ces instructions à votre prochaine demande de remboursement.

❖ **Mon enfant est étudiant, peut-il bénéficier de ma couverture santé ?**

S'il répond à la définition prévue dans votre contrat et selon et l'âge de l'enfant, il est possible qu'il puisse bénéficier de votre régime Frais de santé.

Il faut pour cela fournir à Welcare un certificat de scolarité pour l'année en cours. Renseignez-vous auprès de WELCARE.

international.humanis.com



Les garanties Frais de santé sont assurées par Humanis Assurances, société anonyme régie par le Code des assurances au capital social de 23 565 655 € entièrement libéré, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 447 883 661, dont le siège social se situe 29 boulevard Edgar Quinet, 75014 Paris, France.
La gestion du contrat est assurée par Humanis Assurances, via son service spécialisé dans la protection sociale des personnes en mobilité internationale, dénommé Welcare.
Les garanties frais de santé assurées par Humanis Assurances sont complètes, de façon automatique par des garanties annexes composées de garanties d'assistance, d'assurance bagages et d'assurance de responsabilité civile à l'étranger (détaillées dans l'annexe du contrat) souscrites auprès de : AXA Assistance, dénomination utilisée par INTER PARTNER ASSISTANCE, société anonyme de droit belge au capital de 31 702 613 euros, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 166 Avenue Louise - 1050 Ixelles - Bruxelles Capitale - Belgique, prise au travers de sa succursale française immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500 et située 6, rue André Gide 92320 Châtillon.
CFE, organisme de Sécurité sociale - Siège social : BP 100 - 77950 Rubelles.