MSH INTERNATIONAL

GROUPE SARL SAINTE HONORÉ

Le guide pratique de vos démarches de remboursement

UNESCO
Caisse d'Assurance Maladie
(CAM)

UNESCO
Organisation
des Nations Unies
pour l'éduction
la science et la culture

Sommaire

4 **Accompagnement** au quotidien
6 **Démarches** de santé en ligne
8 **Remboursements** de vos frais de santé
- Les étapes à suivre
- Des dépenses de santé responsables

12 **Accords préalables** et prises en charge
- Les accords préalables
- Les prises en charge

18 **Communication** et information
20 **Questions** fréquentes sur…
- Mon affiliation
- Mes soins médicaux
- Mes remboursements
- Mes prises en charge et accords préalables
- Mes services en ligne

26 **Contacts**

MSH INTERNATIONAL : votre partenaire santé

Vous êtes participant à la Caisse d'Assurance Maladie (CAM) de l'UNESCO dont la gestion est confiée à **MSH INTERNATIONAL**.
Le groupe, un des leaders mondiaux de la protection sociale, gère plus de 330 000 personnes en situation de mobilité internationale. **MSH INTERNATIONAL** met à votre service une équipe dédiée disponible pour vous accompagner et vous conseiller au quotidien.

BON À SAVOIR

Ce document est un guide pratique de vos démarches de santé. Vous trouverez le détail des frais remboursables par la CAM sur notre site Internet : www.msh-intl.com/global, *Espace Assuré*, rubrique *Votre affiliation*, *Vos garanties* : téléchargez votre résumé des garanties applicables conformément à l'Annexe III du règlement de la CAM.

Accompagnement au quotidien

Des services de qualité partout dans le monde et des conseils au quotidien pour faciliter vos démarches santé.

IMPORTANT

Lors de votre affiliation, vous avez reçu une lettre d'accueil comprenant votre carte MSH INTERNATIONAL. Conservez-la, elle facilitera vos démarches auprès des professionnels de santé.

Une équipe dédiée pour une relation personnalisée

- Disponible 24h/24 et 7j/7 grâce à 4 centres de gestion : Paris, Calgary, Dubaï et Shanghai.
- Multiculturelle : plus de 40 langues parlées et 60 nationalités.
- Maîtrisant les spécificités des systèmes de santé locaux.
- Disposant de médecins-conseils à plein temps pour vous apporter une expertise médicale.

Des services efficaces

- Prises en charge directes en cas d'hospitalisation ou de soins coûteux dans le monde entier.
- Remboursements traités en 5 jours ouvrés, sous réserve de transmission de l'ensemble des pièces justificatives, et réalisés dans plus de 150 devises.
- Généralisation du Tiers payant à travers le monde.
- Second avis médical en cas de doute sur un diagnostic.

Un réseau international performant

Conformément au règlement de la CAM, vous êtes libre dans le choix de votre prestataire de santé mais privilégiez les praticiens et établissements hospitaliers appartenant au réseau **MSH INTERNATIONAL** !
Grâce à notre réseau de plus de 860 000 prestataires de santé, vous bénéficiez de soins de qualité partout dans le monde à des tarifs raisonnables et habituels ou préférentiels. Retrouvez leurs coordonnées sur **www.msh-intl.com/global**, *Espace Assuré*, rubrique *Votre Santé*.

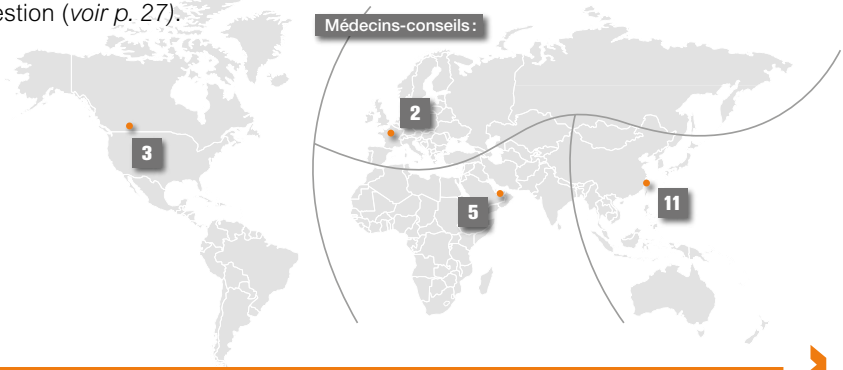
Une équipe médicale multiculturelle

L'équipe médicale **MSH INTERNATIONAL** compte **21 médecins-conseils** qui parlent couramment l'anglais et au moins une autre langue étrangère (français, espagnol, philippin, chinois, russe…) facilitant ainsi vos échanges avec les hôpitaux.
Nos médecins sont à votre écoute pour :

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

Pour les contacter, une adresse unique :
medical@msh-intl.com ou adressez-vous à votre centre de gestion (*voir p. 27*).

IMPORTANT
Toutes les informations médicales reçues seront traitées en toute confidentialité. Seules nos équipes médicales ont accès à cette boîte mail dédiée.



Démarches de santé en ligne

Votre *Espace Assuré* vous propose de nombreux services pour vous simplifier la vie…

BON À SAVOIR

N'oubliez pas de renseigner ou de mettre à jour votre adresse e-mail dans la rubrique *Votre Situation* pour bénéficier des alertes e-mails de suivi de votre dossier. L'adresse e-mail utilisée pour les collaborateurs sera automatiquement celle de l'UNESCO. Les participants actifs sont invités à renseigner leur adresse e-mail dans la rubrique *Votre affiliation / Votre situation*.

Dans votre *Espace Assuré*, sur **www.msh-intl.com/global**, vous pouvez en quelques clics :

- consulter et télécharger le tableau des frais remboursables conformément à l'Annexe III du règlement de la CAM, votre guide pratique et votre carte d'assurance personnalisée,
- Remplir en ligne votre formulaire de demande de remboursement et effectuer vos demandes de prises en charge hospitalières,
- suivre en temps réel vos demandes de remboursement :
  - alerte e-mail dès réception de votre demande et lors de la mise en ligne du décompte,
  - consultation de vos décomptes de remboursement,
- trouver, où que vous soyez dans le monde :
  - un médecin et/ou un établissement de santé proche de chez vous avec outil de géolocalisation intégré,
  - la situation sanitaire détaillée par pays, les vaccins indispensables,
- lire nos newsletters pour suivre l'actualité santé,
- « nous laisser un message ».

L'application mobile MSH INTERNATIONAL

Sans plus attendre, téléchargez gratuitement l'application **MSH INTERNATIONAL** et découvrez toutes les fonctionnalités actuellement disponibles sur votre smartphone ! Les identifiants de connexion pour accéder à l'application mobile sont les mêmes que ceux utilisés dans l'Espace Assuré du site internet.

Obtenez vos identifiants en 3 clics !

1. Connectez-vous sur **www.msh-intl.com/global**, *Espace Assuré*.

2. Sur l'écran d'authentification, cliquez sur « Obtenir vos identifiants ».

3. Renseignez les informations demandées et cliquez sur « Envoyer ».

Vous recevrez vos **login** et **mot de passe** automatiquement par **e-mail**.

IMPORTANT

La connexion à votre *Espace Assuré* est sécurisée et garantit la confidentialité des informations et des opérations réalisées.

BON À SAVOIR

Pour une authentification réussie, vous devez renseigner vos nom de famille et adresse e-mail tels qu'ils nous ont été communiqués lors de votre affiliation. Dans le cas contraire, la demande d'identifiants sera traitée dans les meilleurs délais par nos équipes. L'adresse e-mail utilisée pour les collaborateurs sera automatiquement celle de l'UNESCO. Les participants actifs sont invités à renseigner leur adresse e-mail dans la rubrique *Votre affiliation / Votre situation*.

Remboursements de vos frais de santé

Les étapes à suivre…

Vous consultez un professionnel de santé et réglez vos frais.

Notre réseau international de praticiens de santé et d'établissements hospitaliers est disponible sur **www.msh-intl.com/global**, *Espace Assuré*, rubrique *Votre Santé*. Néanmoins, vous restez libre dans le choix de vos prestataires de santé.

Selon votre préférence, déclarez vos frais au moyen du formulaire papier ou en ligne sur votre *Espace Assuré*, rubrique *Vos remboursements* / *Demande de remboursement*. Imprimez et signez le formulaire de demande de remboursement.

Nous vous conseillons de grouper vos demandes afin d'éviter les remboursements de faible montant. Déclarez sur la même demande de remboursement plusieurs soins et/ou bénéficiaires différents.

BON À SAVOIR

Vous n'aurez pas de frais de virement bancaire (excepté les frais de tenue de compte), lorsque la devise de votre compte bancaire et de votre remboursement correspondent à la devise du pays où votre compte est domicilié.

Envoyez votre demande de remboursement à l'adresse suivante :

MSH INTERNATIONAL / UNESCO
TSA 35004
92613 CLICHY CEDEX FRANCE

ou déposez-la au siège de l'UNESCO par courrier, via une pochette dédiée ou dans la boîte rouge située à l'accueil, en faisant apparaître clairement « Demande de remboursement MSH INTERNATIONAL/UNESCO CAM » sur l'enveloppe.

Les demandes de remboursement doivent être accompagnées des originaux* des prescriptions médicales, notes d'honoraires et des factures. Les documents à joindre doivent mentionner les nom 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.

Si votre dossier est incomplet, vous en serez informé par l'icône qui apparaîtra dans le décompte de remboursement disponible sur votre *Espace Assuré*. Toute pièce manquante au dossier allongera le délai de remboursement.

***IMPORTANT**

Pensez à conserver des photocopies de tous les documents originaux que vous nous envoyez. Aucune demande de remboursement n'est recevable après l'expiration d'un délai de 12 mois à compter de la date à laquelle les dépenses ont été encourues.

IMPORTANT

Il ne pourra être procédé à aucun paiement à destination, directe ou indirecte, d'un pays soumis à sanctions, tel qu'édicté, par exemple, par les Nations Unies, l'Office of Foreign Assets Control (OFAC) du Trésor américain ou l'Union Européenne.

Le remboursement est effectué par virement 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 soins de santé ont été engagés, le taux de change utilisé pour le calcul de vos remboursements est celui publié sur le site des Nations Unies, et correspondant au taux du jour de votre date de soin.

Des dépenses de santé responsables

Afin d'assurer la pérennité de votre contrat (CAM) et de maîtriser au mieux l'évolution des dépenses de soins, nous sensibilisons nos participants aux dépenses médicales.

Favorisez la prévention

- Avant votre départ, assurez-vous que **tous les vaccins recommandés** dans votre pays d'expatriation soient à jour.
- Consultez nos informations médicales sur **www.msh-intl.com/global**, *Espace Assuré*, rubrique *Votre Santé*, avec notamment les modules de formation pour prévenir certaines maladies (paludisme, Sida…).

Adoptez les bons réflexes

- Essayez de recourir le plus possible **au secteur public ou conventionné** quand il existe.
- **Évitez de communiquer à l'avance** le niveau de remboursement de votre contrat, notamment aux dentistes et opticiens, afin de ne pas entraîner automatiquement un alignement de leurs tarifs sur votre niveau de garantie.
- **Limitez le nombre de visites** auprès de différents praticiens pour une même pathologie.

Bénéficiez de prestations médicales de qualité à un « coût raisonnable et habituel »

Les tarifs médicaux sont **très variables selon les pays**, voire entre les praticiens ou établissements d'une même ville : certains pratiquent des tarifs jusqu'à 10 fois plus élevés que d'autres, à qualité de prestation égale.
Pour éviter ce type d'abus, et grâce à une très bonne connaissance des systèmes de santé locaux, nous avons établi un référentiel interne de **« coûts raisonnables et habituels ».**
Il s'agit d'une grille de tarifs établis selon le soin et le pays que nous estimons raisonnables et à hauteur desquels vous devez être remboursé.

Accords préalables et prises en charge

Accords préalables

IMPORTANT

Conformément à l'Annexe III du règlement de la CAM, veillez à effectuer une demande d'accord préalable pour les soins listés ci-contre afin de vous assurer du remboursement de vos frais.

Dans quels cas faut-il demander un accord préalable ?

Adressez votre demande d'accord préalable à votre centre de gestion pour les soins suivants :

- consultation psychiatre ou psychologue ;
- kinésitherapie, physiothérapie, ostéopathie, acupuncture ;
- soins médicaux par infirmiers, orthophonistes, podologues, optométristes et nutritionistes ;
- aide médicale de longue durée à domicile rendue par un professionnel de santé ;
- séjours suite à hospitalisation ;
- établissements spéciaux (cas d'invalidité/handicap) ;
- hospitalisation de longue durée ;
- prothèses auditives et aides médicales à la vision ;
- location d'appareil à oxygène ;
- grand appareillage (chaise roulante, lit médicalisé…) ;
- ambulance (transport non urgent) ;
- fécondation assistée.

Pour l'optique en France, votre opticien peut nous contacter. Nous lui donnons notre accord en vue d'un tiers-payant en fonction de vos garanties.

Hors de France, vous devrez régler les frais et nous adresser les factures pour remboursement conforme à vos garanties.

La demande d'accord préalable permet de :

- valider le type de soin proposé par rapport à la pathologie,
- vous informer sur le montant qui vous sera remboursé,
- négocier les tarifs avec les établissements hospitaliers ou les praticiens de santé,
- délivrer un accord de prise en charge direct vous évitant l'avance de frais.

Pour toute question, contactez votre centre de gestion (*voir p. 27*).

Comment obtenir un accord préalable ?

1. Envoyez-nous par courrier postal ou e-mail votre plan de traitement incluant l'ordonnance du prescripteur, les radios si besoin et/ou un devis détaillé.
2. À réception de votre demande complète, nous vous préciserons dans les 72h les conditions de votre remboursement.

IMPORTANT

Les devis, plans de traitement et prescriptions médicales fournis doivent être personnalisés, signés par le patient et son praticien et datés de moins de 3 mois.

Lexique

Quelle est la différence entre un remboursement de soin de santé et une prise en charge hospitalière ?

Remboursement de soin de santé :
C'est à vous que l'on rembourse la somme que vous avez préalablement payée au praticien lors de votre consultation en fonction de vos garanties et des « coûts raisonnables et habituels » (*voir p. 8 et 9*).

Prise en charge hospitalière :
Nous réglons directement la facture à l'hôpital, sans que vous ayez à avancer les frais (*voir p. 15*).

Les prises en charge

IMPORTANT

Quel que soit le pays dans lequel vous êtes, privilégiez le secteur public ou conventionné lorsqu'il existe, ou contactez-nous pour connaître les établissements pratiquant des prix correspondant à notre grille de « coûts raisonnables et habituels » (*voir définition p. 11*).

Pour une hospitalisation

MSH INTERNATIONAL règle vos frais de santé directement à l'établissement hospitalier. En cas de dépenses importantes et planifiées, le participant peut demander un paiement direct à **MSH INTERNATIONAL**.

Vous n'aurez qu'à régler les frais non couverts par l'assurance (ex. : téléphone, télévision).

La démarche à suivre pour une prise en charge hospitalière :

EN CAS D'HOSPITALISATION PROGRAMMÉE

Contactez-nous au moins 10 jours avant votre admission à l'hôpital.

Nous ferons le nécessaire auprès de l'hôpital et vous délivrerons une confirmation de prise en charge hospitalière.

Remplissez votre demande de prise en charge directement sur **www.msh-intl.com/global**, *Espace Assuré*, rubrique *Demande de prise en charge*.

EN CAS D'URGENCE

Rendez-vous directement à l'hôpital.

Présentez votre carte **MSH INTERNATIONAL** au service des admissions de l'hôpital et demandez-leur de nous contacter **au plus tard dans les 72 heures après votre admission**. Nous leur délivrerons une confirmation de prise en charge hospitalière.

BON À SAVOIR

Dès votre arrivée, n'hésitez pas à présenter votre carte MSH INTERNATIONAL ; elle facilitera vos démarches administratives.

Les prises en charge

BON À SAVOIR

Envoyez l'ensemble des documents à votre centre de gestion (*voir p. 27*). ■

Pour une maternité

Grossesse

Pour la prise en charge des frais liés à la grossesse, merci de nous communiquer au plus tôt votre déclaration de grossesse pour vous assurer un meilleur accompagnement.

Accouchement

Suivre les démarches pour une prise en charge hospitalière en page 15.

Lorsque le paiement direct est accepté par l'établissement hospitalier, **MSH INTERNATIONAL** leur adressera l'accord de prise en charge un mois avant la date prévue de l'accouchement pour couvrir les frais de maternité, conformément au règlement de la CAM.

Guide de la maternité

Un guide de la maternité vous sera transmis. Il rassemble tous les conseils pratiques pour vous aider à mieux appréhender votre grossesse, l'accouchement et les premières semaines avec votre enfant ainsi que les réponses aux questions que l'on peut se poser en tant que future maman.

Pour d'autres types de soins (sauf dentaire et optique)

MSH INTERNATIONAL étend son système de prise en charge à une gamme plus large d'actes médicaux.

N'hésitez pas à nous contacter pour savoir si le soin dont vous allez bénéficier peut faire l'objet d'un paiement direct (*voir p. 27*).

Lexique

Accord préalable :
Vous interrogez **MSH INTERNATIONAL** avant un acte médical ou des soins de longue durée, afin de savoir si vous êtes couvert pour cet acte, et à quelles conditions. Vous pouvez être amené à effectuer l'avance des frais.

Prise en charge :
Vous demandez à **MSH INTERNATIONAL** de régler directement le professionnel ou l'établissement de santé sans que vous ayez à faire l'avance de frais.

Le formulaire de prise en charge est disponible sur ***www.msh-intl.com/global****, Espace Assuré, rubrique Demande de prise en charge.*

Communication et information

Parce que votre santé est essentielle, **MSH INTERNATIONAL** développe des supports de communication pour vous accompagner dans vos démarches et vous informer au quotidien.

Un suivi personnalisé de vos démarches

- Un « **Welcome package** » envoyé par courrier et contenant toutes les informations nécessaires (carte d'assuré, guide pratique, services Internet, etc.).
- Des **alertes e-mails** dès réception d'une demande de remboursement de soins et dès qu'un nouveau décompte est en ligne sur votre *Espace Assuré*.

Toute l'actualité de la santé et de la mobilité en temps réel

- **Actualités, études** sur la santé et la mobilité sur **www.msh-intl.com/global**.
- Des **e-mails ponctuels** pour bénéficier d'informations importantes.

Des conseils prévention et santé

- Des **fiches pratiques** santé et conseils sur **www.msh-intl.com/global**, *Espace Assuré*, rubrique *Votre Santé*.
- Des **newsletters** trimestrielles pour vous informer de vos nouveaux services, notre actualité et aborder les thèmes relatifs à votre santé.

Questions fréquentes sur…

Mon affiliation

1. Comment modifier mes coordonnées personnelles ?

Vos e-mail et mot de passe sont modifiables en ligne sur **www.msh-intl.com/global**, *Espace Assuré*, rubrique *Votre Affiliation* / *Votre Situation*. Pour toute autre modification de votre situation personnelle (adresse, coordonnées bancaires, naissance, mariage, décès, divorce, etc.), vous devez contacter l'UNESCO et fournir tous les justificatifs nécessaires afin que les informations renseignées dans la base de données de la CAM soient mises à jour.

2. Si moi ou mes ayants droit ne sommes plus bénéficiaires de la CAM de l'UNESCO, comment continuer à bénéficier de vos services ?

Nous proposons des solutions individuelles adaptées pour prendre le relais de votre couverture santé collective. Pour toute question, contactez notre département individuel international :

ASFE - 18, rue de Courcelles
75 384 Paris Cedex 8 – France
Tél. : +33 (0)1 44 20 48 77 – E-mail : contact@asfe-expat.com

Mes soins médicaux

1. Quelle est l'étendue de la couverture Frais de Santé de la CAM ?

La couverture frais de santé de la CAM est applicable dans le monde entier pour tous les participants.

2. Comment obtenir des noms de médecins qualifiés, de cliniques ou d'hôpitaux partout dans le monde ?

Accédez à notre réseau de prestataires sur **www.msh-intl.com/global**, *Espace Assuré*, rubrique *Votre Santé*. Retrouvez votre pays et la spécialité recherchée, les coordonnées des médecins et des établissements recommandés, les langues parlées, les services disponibles dans les hôpitaux, l'acceptation ou non de la prise en charge, avec outil de géolocalisation intégré. Vous pouvez également consulter notre réseau de prestataires de santé via l'application mobile.

Vous restez néanmoins libre dans le choix de votre praticien ou établissement de santé (excepté aux États-Unis, où les prestataires doivent appartenir au réseau de **MSH INTERNATIONAL**, si vous souhaitez bénéficier des tarifs négociés).

Votre centre de gestion reste à votre écoute pour vous conseiller sur un choix de prestataire. Pour le paiement direct, veuillez contacter au préalable nos équipes de prise en charge.

3. J'ai un doute sur le diagnostic ou le traitement qui m'a été donné par mon médecin/l'établissement hospitalier, comment obtenir un second avis médical ?

Contactez l'un de nos médecins-conseils à l'adresse : **medical@msh-intl.com** ou adressez-vous à votre centre de gestion.

4. Quelle démarche effectuer si je suis hospitalisé aux urgences ?

Présentez votre carte **MSH INTERNATIONAL** dès votre arrivée dans l'établissement hospitalier et demandez-leur de contacter l'un de nos centres de gestion. Vous êtes couvert dans le monde entier, pour tout déplacement professionnel, pendant vos congés ou dans votre pays d'expatriation, pour les soins d'urgence. Tous les numéros utiles pour nous joindre 24h sur 24, 7j sur 7 sont indiqués sur votre carte.

Attention ! Votre carte **MSH INTERNATIONAL** n'est pas une preuve de paiement direct. Pour toute confirmation de prise en charge, veuillez nous contacter.

Questions fréquentes sur…

Mes remboursements

1. Comment effectuer une demande de remboursement ?

Déclarez vos dépenses au moyen du formulaire de remboursement papier à envoyer par voie postale ou rendez vous sur **www.msh-intl.com/global**, rubrique *Vos Remboursements* / *Demande de remboursement* et complétez le formulaire en ligne. Vous devrez ensuite imprimer et signer votre demande de remboursement, puis l'envoyer par courrier, accompagnée de tous les originaux des documents justificatifs des frais de santé engagés.

2. Quelle est la date limite pour soumettre une demande de remboursement ?

Selon le règlement de la CAM, toutes les demandes de remboursement de soins de santé doivent être adressées à **MSH INTERNATIONAL** 12 mois suivant la date des soins. Toute demande réceptionnée au-delà de ce délai ne sera pas traitée.

3. Comment savoir si je suis remboursé ?

Une alerte e-mail vous est envoyée dès traitement de votre demande de remboursement. Consultez vos décomptes de remboursement sur votre *Espace Assuré*, rubrique *Vos Remboursements* / *Historique des décomptes*. Vous pouvez également consulter vos décomptes de remboursement via l'application mobile.

4. Est-ce que je dois traduire des documents en anglais/français ou convertir des devises pour que ma demande soit traitée ?

Non. Nos équipes multiculturelles traitent des demandes exprimées dans toutes les langues et dans plus de 150 devises.

5. Si je soumets une demande de remboursement dans une devise autre que la devise de mon compte bancaire, quel est le taux de change appliqué ?

Le taux de change utilisé pour le calcul de vos remboursements est celui publié sur le site des Nations Unies, et correspondant au taux du jour de votre date de soin.

6. Je ne comprends pas ou je ne suis pas d'accord avec le remboursement reçu, que dois-je faire ?

Rendez-vous sur **www.msh-intl.com/global**, *Espace Assuré*, rubrique *Contactez-nous / Nous laisser un message* ou contactez votre centre de gestion par téléphone à l'un des numéros dédiés à l'UNESCO ou par e-mail à l'une de nos quatre adresses pour toute précision permettant de lever une éventuelle incompréhension. Conformément au règlement de la CAM, un participant peut demander à ce que sa demande de remboursement soit réexaminée dans un délai de trois mois suivant l'émission du décompte de remboursement initial (Annexe VI Procédure de remboursement (Section IV, Article 4.2)).

Mes prises en charge et accords préalables

1. Comment bénéficier d'une prise en charge ?

Rendez-vous sur **www.msh-intl.com/global**, rubrique *Vos Remboursements / Demande de prise en charge* et complétez le formulaire disponible en ligne ou contactez-nous par téléphone à l'un des numéros dédiés à l'UNESCO ou par e-mail à l'une de nos quatre adresses.

2. MSH INTERNATIONAL prend-il en charge l'avance des frais ?

MSH INTERNATIONAL peut faire l'avance des frais pour une hospitalisation, une maternité, ou pour d'autres types de soins selon les modalités de votre contrat. Complétez le formulaire de prise en charge sur **www.msh-intl.com/global**, *Espace*

Assuré, rubrique *Demande de prise en charge*, ou contactez votre centre de gestion par téléphone ou e-mail en précisant le nom de l'hôpital / praticien, son adresse et son numéro de téléphone. Après accord de prise en charge, **MSH INTERNATIONAL** effectuera l'avance des frais auprès du prestataire sous réserve d'acceptation médicale.

3. Que se passe-t-il si je n'ai pas demandé d'accord préalable pour des soins qui le nécessitaient ?

Nous vous invitons à demander à un accord préalable pour les actes médicaux indiqués sur la page 12 de ce guide avant d'engager toute dépense. En cas de réception d'une demande de remboursement pour laquelle les soins effectués n'ont pas fait l'objet d'une demande d'accord préalable, celle-ci sera examinée et vous serez informé(e) de la décision prise quant au remboursement.

Mes services en ligne

1. Quel est mon login / mot de passe pour accéder à mon *Espace Assuré* ?

Obtenez vos identifiants de connexion en 3 clics !

1. Connectez-vous sur **www.msh-intl.com/global**, *Espace Assuré*
2. Sur l'écran d'authentification, cliquez sur « Obtenir vos identifiants ».
3. Renseignez les informations demandées et cliquez sur « Envoyer ».

Vous recevrez vos login et mot de passe directement par e-mail.

Important ! Pour une authentification réussie, renseignez vos nom de famille et adresse e-mail tels qu'ils nous ont été communiqués lors de votre affiliation. Dans le cas contraire, la demande d'identifiants sera traitée dans les meilleurs délais par nos équipes. L'adresse e-mail utilisée pour les collaborateurs sera automatiquement celle de l'UNESCO. Les participants actifs sont invités à renseigner leur adresse e-mail dans la rubrique *Votre affiliation* / *Votre situation*.

2. Comment modifier mon mot de passe ?

Une fois connecté à votre *Espace Assuré*, cliquez sur la rubrique *Votre Situation* pour modifier votre mot de passe.

3. J'ai perdu ma carte MSH INTERNATIONAL. Comment en obtenir une autre ?

Rendez-vous sur **www.msh-intl.com/global**, *Espace Assuré* rubrique *Carte d'assurance*. Imprimez votre ecard personnalisée. Contactez votre centre de gestion pour obtenir un duplicata (*voir p. 27*).

4. J'ai commencé à remplir ma demande de remboursement mais je souhaiterais la terminer plus tard. Est-ce possible ?

Oui, vous pouvez utiliser la fonctionnalité *Mise en brouillon* en bas à droite de l'écran de la demande de remboursement pour sauvegarder les données déjà saisies.
Vous pourrez ensuite retrouver et terminer votre demande de remboursement en vous rendant dans la rubrique *Historique des demandes de remboursement* de votre *Espace Assuré*.
Si vous vous déconnectez, une pop-up d'alerte s'ouvrira lors de votre prochaine connexion vous indiquant que vous avez une demande de remboursement en cours de saisie.

Si vous rencontrez un problème technique ou si vous avez des questions relatives à l'utilisation de nos services en ligne, nous vous invitons à nous contacter via votre Espace Assuré*, rubrique* Contactez-nous / Nous laisser un message / *Motif :* Fonctionnement du site Internet. *N'oubliez pas de nous fournir le plus de détails possibles sur votre problème et de nous communiquer des copies écrans des messages d'erreur le cas échéant. Cela facilitera la compréhension et la résolution de votre problème.*

Contacts

Pour toute demande, contactez votre centre de gestion, à votre écoute 7j/7, 24h/24.

BON À SAVOIR

Pour connaître le centre de gestion dont vous dépendez, rendez-vous sur www.msh-intl.com/global, *Espace Assuré*, rubrique *Contactez-nous/Nos coordonnées*. Vous y retrouverez également tous nos contacts à travers le monde.

EUROPE (Centre principal)
MSH INTERNATIONAL / UNESCO
TSA 35004
92613 Clichy CEDEX
FRANCE
Tél. : +33 (0)1 44 20 30 57
unescoeurope@msh-intl.com

MOYEN ORIENT ET AFRIQUE
Office 304, Level 3, Liberty House
DIFC - PO Box 506537
Dubai
UNITED ARAB EMIRATES
Tél. : +971 4 365 1369
unescomea@msh-intl.com

AMÉRIQUE DU NORD ET SUD
Suite 300, 999 - 8th Street S.W.
Calgary, Alberta T2R 1N7
CANADA
Tél. : +1 403 537 5568
unescoamerica@msh-intl.com

ASIE-PACIFIQUE
5/F, North Tower, Building 9,
Lujiazui Software Park, Lane 91,
E Shan Road, Shanghai, P.R. CHINA 200127
Tél. : +86 (0)21 6187 0282
unescoasia@msh-intl.com

UNESCO n°: (00) 800 0 863726 0

www.msh-intl.com/global

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations recueillies ont pour but soit de vous identifier formellement pour vous donner accès à un espace sécurisé soit de collecter des éléments nous permettant de vous apporter des solutions et des réponses.
Ces informations sont exclusivement destinées à MSH INTERNATIONAL et peuvent faire l'objet de traitements destinés au respect de nos obligations légales et à la passation, la promotion, la gestion et l'exécution des contrats proposés par notre groupe.
Conformément à la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification et d'opposition aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à :
SIACI SAINT HONORE – Direction juridique – 18 rue de Courcelles 75384 Paris Cedex 08 accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé.

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Pour tout mécontentement, votre interlocuteur habituel est à votre disposition.
Vous pouvez également solliciter le Service réclamation, au 82 rue de Villeneuve 92 587 CLICHY Cedex ou à l'adresse du Service réclamation du siège régional dont vous dépendez (et dont les coordonnées sont rappelées dans la rubrique « Contact »).
Dans ce cas, nous nous engageons à vous apporter une réponse sous deux mois maximum à compter de la réception de la totalité des éléments de votre réclamation ou, à défaut, de vous tenir informé du déroulement de son traitement.
Si vous restez 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 INTERNATIONAL, *société française de courtage d'assurance, société par actions simplifiée au capital de 2.500.000 euros, dont le siège social est 18 rue de Courcelles - 75008 Paris, 352 807 549 RCS PARIS, enregistrée à l'ORIAS sous le n°07 002 751, n° de TVA Intracommunautaire FR 78 352 807 549 - Photos : © Fotolia; © iStockphoto - MSHP-GPA-31-V0*