part&namut
Cultivons votre santé

Remboursements et assistance

pour les soins à l'étranger

Vous ne souhaitez pas qu'un accident gâche votre séjour à l'étranger...
Nous non plus !

Heureusement, Partenamut pense à vous et couvre vos frais médicaux même à l'étranger dans de nombreux cas. Pour vous aider à y voir plus clair, voici les différentes possibilités de soins urgents à l'étranger (que nous appelons SUE), et la couverture à laquelle vous avez droit en fonction chaque situation.

Si vous...

- **êtes hospitalisé :** Mediphone Assist (+32 2 778 94 94, disponible 24h/24 et 7j/7) vous couvre à 100 % pendant 15 jours en chambre commune, vous assure un contact avec les médecins sur place et un suivi auprès de vos proches ;
- **avez besoin de soins ambulatoires :** vous êtes couvert à 75 % pour des soins tels que : visite chez un médecin, soins ambulatoires en milieu hospitalier, traitement en polyclinique, achat de médicaments, soins de kinésithérapie... ;
- **avez besoin de soins ambulatoires suite à un accident de sports d'hiver :** vous serez couvert à 100 % dans tous les pays (France, Suisse, Autriche,...) à l'exception des soins liés à un accident lors d'un hors-piste ;
- **devez être rapatrié :** Mediphone Assist prend en charge votre rapatriement vers la Belgique uniquement. Il faut que celui-ci soit jugé médicalement nécessaire ;
- **avez besoin d'un transport médical :** dans le cadre d'une hospitalisation d'au moins une nuit (à l'exception des soins liés à un accident lors d'un hors-piste), Mediphone Assist vous couvre à 100 % pour le transport en ambulance vers l'hôpital. Pour les autres types de transport, vous êtes couvert à 75 %.

En cas d'hospitalisation, n'oubliez pas de prévenir Mediphone Assist dans les 48h via le +32 2 778 94 94

Quelles démarches effectuer en fonction de votre destination ?

Dans l'un de ces pays de l'Espace Economique Européen, en Suisse ou au Royaume-Uni :

Allemagne, Autriche, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France et certains territoires et départements d'outre-mer (Corse, Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélémy, Saint-Martin partie française), Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie et Suède.

- Vérifiez que vous êtes en ordre de cotisation et commandez votre Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM), avant votre séjour.
- En cas d'accident ou d'hospitalisation pendant votre séjour, appelez Mediphone Assist dans les 48h et conservez vos factures/preuves de paiement.
- Effectuez si nécessaire votre demande de remboursement des frais après votre séjour.

Déplacement en : Albanie, Algérie, Bosnie-Herzégovine, Maroc Monténégro, Serbie, Tunisie, Turquie et Macédoine du Nord

- Vérifiez que vous êtes en ordre de cotisation et commandez votre document de voyage nécessaire avant de partir.
- En cas d'accident ou d'hospitalisation pendant votre séjour, appelez Mediphone Assist dans les 48h et conservez vos factures/preuves de paiement.
- Effectuez votre demande de remboursement après votre séjour (uniquement si vous avez gardé vos factures et preuves de paiement).

Déplacement à : Andorre, en Egypte, Israël, Jordanie, Kosovo, Liban, Libye, Monaco, Palestine, Saint-Marin, Syrie et Etat du Vatican

- Vérifiez que votre destination est couverte par Mediphone Assist avant votre séjour.
- En cas d'accident ou d'hospitalisation pendant votre séjour, appelez Mediphone Assist dans les 48h et conservez vos factures/preuves de paiement.
- Entamez vos démarches de remboursement après votre séjour.

En Australie

- Commandez votre CEAM et complétez votre couverture avant de partir.
- À votre arrivée, enregistrez-vous auprès d'un bureau Medicare en présentant votre Carte Européenne.
- En cas de problème médical, suivez nos différentes recommandations.
- Optimisez votre remboursement des frais après votre séjour.

Pour en savoir plus sur les différentes démarches, en fonction de votre destination, rendez-vous sur www.partenamut.be/soins-urgents-etranger

Votre destination n'est pas reprise à la page précédente ?

Si vous partez en vacances dans un pays qui ne figure pas dans les autres listes, nous vous conseillons de souscrire à une assurance voyage auprès d'une compagnie d'assurance privée car ces pays ne sont pas concernés par l'Avantage Partenamut SUE/Mediphone Assist.

Vous partez dans un pays à risque ?

Si vous partez dans un pays à risque, aucune couverture n'est prévue. La liste des pays à risque est mise à jour régulièrement par le SPF des Affaires Étrangères.

Vos vaccins sont-ils à jour ?

Vérifiez quels vaccins sont nécessaires pour votre séjour à l'étranger et où vous faire vacciner.

Comment demander un remboursement après son séjour ?

Vous avez eu une urgence médicale pendant votre séjour et vous souhaitez demander un remboursement ?

Lors de votre retour en Belgique :

- Complétez le formulaire de demande de remboursement dédié.
- Joignez à votre formulaire les factures originales et les preuves de paiement. Aucun remboursement n'est fait sur la base de copies de factures.
- Envoyez-nous l'ensemble des documents par la poste ou en passant dans votre agence Partenamut.

Vous êtes en incapacité de travail ?

Prévenez Partenamut via My Partenamut au moins 15 jours avant le départ en précisant la date de départ et de retour, la destination ainsi que l'adresse ou un numéro de téléphone où nous pourrons vous joindre. Vous êtes hors délais ? Appelez-nous au +32 2 44 44 111. Vous devez demander et obtenir l'accord du médecin-conseil avant votre départ afin d'éviter d'être convoqué pendant votre séjour.

Besoin de conseils ?

De chez vous ou en agence

Prenez rendez-vous sur www.partenamut.be/rendez-vous et rencontrez un conseiller depuis chez vous lors d'un appel vidéo ou dans l'une de nos agences.

Pour trouver une agence, surfez sur www.partenamut.be/agences.

Par téléphone

Nos conseillers du Service Center sont à votre écoute du lundi au vendredi de 8 h à 17 h au +32 2 44 44 111

partenamut
Cultivons votre santé

Mutualités Libres

E.R. : Partenamut, Boulevard Louis Mettewie 74/76, 1080 Bruxelles. N.E 0411.815.280. Partenamut est agent d'assurance (n° OCM 5003c) pour « MLOZ Insurance », la SMA des Mutualités libres (RPM Bruxelles 422.189.269, agréée sous le n° OCM 750/01 pour les branches 2 et 18), route de Lennik 788a, 1070 Bruxelles. En cas de plainte, nous vous invitons à vous adresser au service de plaintes de Partenamut (plaintes@partenamut.be) ou à l'ombudsman des assurances (info@ombudsman-insurance.be). Ne pas jeter sur la voie publique - 01/06/2025