



Un départ à l'étranger ? Vos clients (ou ceux de la compagnie dont vous êtes le courtier) partent rassurés. **En cas de problème, ils font appel à votre assistance, conçue par nos soins.** Gain de temps et sérénité sont au rendez-vous pour garantir le bon déroulement de leur voyage ou de leur mission.

« DE LA FOULURE SOIGNÉE LOCALEMENT, AU RETOUR EN AVION SANITAIRE POUR INTERVENTION GRAVE, TOUT EST COUVERT. »

Un problème médical se présente ? Nous les dirigeons vers les lieux où ils trouvent des **soins de qualité** :

- Un premier contact, chaleureux et efficace avec notre plateau d'assistance, les dirige dans leur langue vers la **structure adaptée**, sélectionnée pour le type de pathologie à prendre en charge.
- La structure médicale fait partie d'un **réseau labellisé** de 1.500 structures et 7.000 structures de support (dont l'accès au réseau Preferred Provider Organization, prestataires privilégiés aux USA), mis à jour toute l'année par 5 personnes dédiées.
- Via la plateforme **Health-e**, des interventions médicales sont suivies par un plateau de 60 médecins urgentistes, ce qui permet une action médicale concertée et une action en amont sur les coûts.

Le contrôle des coûts, une fois la facture reçue (en aval), fait également partie des plus values d'IMA. Non seulement nous prenons en charge les frais, mais nous les négocions (**cost containment**).

Cette action permet d'économiser 5 millions € sur 20 millions € engagés par année.

Cependant, la différence IMA par rapport à un autre assistant réside dans son ADN mutualiste. Le contrôle des coûts n'enlève rien à la qualité des soins apportés, au contraire. Le réflexe d'un médecin IMA est de trouver une solution pour le client, pas de penser aux critères d'exclusion (qui seront tout de même contrôlés en aval, rassurez-vous). C'est ce que nous appelons l'esprit de bienveillance pour l'application des garanties.

Par notre approche en **marque blanche**, nos entretiens où l'empathie prime sur le suivi du script, notre système informatique régulièrement adapté à une utilisation internationale, nous apportons au marché une assistance éprouvée et reconnue.

Pour conclure, un **témoignage** ?

Le 7 mars dernier, à Longyan en Chine, Nicole tombe et fracture sa prothèse de la hanche. Elle appelle l'assistance de sa mutuelle luxembourgeoise (nous). Après un dialogue entre un médecin sur place et un médecin d'IMA, elle est recontactée en allemand. Elle va être transportée en ambulance jusqu'à Hong Kong pour un diagnostic plus complet dans une structure agréée IMA. Le 13 mars, elle sera ensuite accompagnée par avion jusqu'au Luxembourg. Dès le lendemain, elle nous envoie un e-mail pour remercier « mon accompagnateur très sympathique, Monsieur Fabrice M., compétent, aimable, toujours à mes petits soins, réconfortant, encourageant. Je vous remercie mille fois de la bonne organisation de mon rapatriement. »

Certains de nos clients composent leur offre d'assistance voyage avec les garanties liées à l'automobile ou à l'habitation, n'hésitez pas à découvrir nos autres offres !

PANORAMA DES SERVICES VOYAGE & MÉDICAL 2018



COMPOSEZ VOTRE OFFRE D'ASSISTANCE MÉDICALE À L'ÉTRANGER



SOIGNER, ORGANISER & PRENDRE EN CHARGE

Cette
garantie
m'intéresse

1. Organisation des **soins urgents**. Health-e, notre portail de télémedecine, permet aux médecins d'IMA une coordination et une vigilance sur les actes pratiqués.

2. **Prise en charge des frais** chirurgicaux et médicaux. Négociation des coûts grâce au contrôle et au poids du réseau IMA (cost containment). Recherche des médicaments sur place.

Tiers payant et recours vers la sécurité sociale. Votre client n'a rien à payer sur place.

3. Assistance **psychologique** : consultations téléphoniques prises en charge en cas d'un événement traumatisant.

4. Organisation du **séjour** d'un proche dans un hôtel du réseau agréé IMA, en cas de prolongation de séjour pour raison médicale.

5. Prise en charge des **formalités** auprès des établissements de soins, des compagnies de transport, etc. Votre client se concentre sur sa guérison, nous nous chargeons du reste.

7. **Autre** garantie dont vous voudriez parler avec IMA Benelux : _____



INFORMER

1. Renseignements pratiques

- o Orientation médicale par téléphone, par e-mail 24/7
- o Informations de préparation du voyage dans l'application Secure&Maps

2. **Interprétariat** : assistance linguistique par téléphone ou envoyé sur place.

3. **Messages urgents** : transfert de messages privés ou professionnels en cas d'accessibilité réduite aux réseaux téléphoniques





TRANSPORTER & ASSURER LA MOBILITÉ

1. **Sur place** : organisation et prise en charge du transport sanitaire vers la structure médicale la plus proche et la plus adaptée.



2. Rapatriement

- o du **bénéficiaire** par transport sanitaire (tous transports) vers la structure la plus adaptée ou vers le domicile (organisation du retour (et prise en charge – au choix),
- o **d'accompagnants**
- o des bagages ou d'animaux.

- o **Retour anticipé** en cas d'hospitalisation, de risque de décès ou de décès d'un proche.



3. Acheminement de personnes

- o d'un accompagnant si le bénéficiaire est isolé et hospitalisé
- o d'un collaborateur de remplacement
- o d'un proche pour la reconnaissance du corps
- o d'un expert ou d'une équipe d'experts



Acheminement d'objets

- o médicaments, lunettes, prothèses, documents, matériel professionnel



ACCOMPAGNER EN SITUATION EXCEPTIONNELLE

1. Annulation voyage

- o remboursement en cas d'annulation du voyage pour cause médicale



2. Aide financière et administrative

- o avance de fonds en cas de difficulté grave et imprévue (ex. caution pénale à payer)
- o prise en charge des frais d'avocat et frais de justice
- o remboursement en cas d'annulation du voyage pour cause médicale



3. Événements exceptionnels *

- o prévention : analyse des risques pour les employés et l'entreprise
- o réaction : exfiltration, prise en charge du transport et de l'hébergement ; accompagnement dans la constitution d'une cellule de crise au sein de l'entreprise (media training)



4. **Secours en montagne** : prise en charge des frais de recherche ou de secours réclamés par une autorité locale compétente (et du forfait ski (sans hors-piste) – au choix)



AVEC IMA, VOUS BÉNÉFICIEZ D'UN RÉSEAU MONDIAL RÔDÉ, ÉQUIPÉ DE PROCESS ADAPTÉS AUX VOLUMES DE PERSONNES À ASSISTER. AVEC IMA BENELUX, VOUS BÉNÉFICIEZ D'UN CONTACT PERSONNALISÉ QUI COMPREND VOTRE MARCHÉ ET OFFRE UNE ASSISTANCE DANS LA LANGUE QUE PARLENT VOS CLIENTS.





LA TECHNOLOGIE
AU SERVICE
DE LA SÉCURITÉ

Portail Health-e

Le portail d'échange entre prestataires médicaux qui procure l'assistance la plus adaptée et respectueuse des coûts.

GTS *

Une application personnalisable de géolocalisation qui permet à votre collaborateur d'être serein même dans les zones à risque.

Innovons ensemble

Grâce aux savoir-faire présents dans le Groupe IMA, nous pourrions développer les nouveaux services d'assistance ci-dessous si vous marquez votre intérêt pour ceux-ci.

*Gestion de crise

Pour les déplacements des collaborateurs en zone à risque, nous mettons en œuvre une assistance d'information, d'accompagnement, de mise en sécurité pour la personne (notamment via l'app GTS de notre partenaire GEOS). Mais aussi pour l'entreprise afin qu'elle puisse rassurer ses collaborateurs et garantir le bon déroulement de leur mission.

Assistance (à) domicile

Notre réseau habitation prend en charge les petites réparations urgentes au domicile de votre client pendant son absence.

En cas de problème médical grave, nous organisons le réaménagement du domicile sur les conseils d'un ergothérapeute et l'aide à domicile.

L'assistance voyage fait plaisir à évoquer : elle est propice au rêve et génère de nombreuses anecdotes.
Nous en parlerons avec plaisir :
contactez-nous !

