

Guide Henner - Résumé

Contacts :	2
Couverture Henner :	2
- Cas de figures de couverture	3
- Les deux types de couvertures que Henner offre	3
- Couverture primaire	3
- Couverture complémentaire	3
- Cas de figure : volontaire qui n'est pas éligible à la Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM)	4
Services d'Henner :	4
Procédures d'Henner :	4
- Facturation directe (seulement pour les détenteurs de la couverture primaire)	4
- Soins avec séjour d'au moins une nuit à l'hôpital	4
- Soins en ambulatoire	5
- Quand faire une demande de remboursement avec une couverture complémentaire	5
- Comment envoyer les demandes de remboursement ?	5
- Que faire en cas d'hospitalisation ?	5
- Hospitalization d'urgence	5
- Hospitalisation programmée	6
- La couverture Henner	6
- Garanties qui sont sujets à un accord préalable d'Henner	
- Garanties pas sujets à un accord préalable d'Henner	6
- Services non couverts par Henner	7
- Assistance Henner	7
- Pour l'évacuation/rapatriement	7
- Pour le voyage	7

Contacts :

- **Certificat d'assurance pour faciliter les démarches de visa** : clientservice-ESC@henner.com.
 - **Demande de certificat d'assurance du volontaire** : adminservice-esc@henner.com.
 - **Évacuation médicale, rapatriement, coûts de voyage et urgence** : Contacter Axa Assistance (numéro de contrat **0804489**) au **+33 1 55 92 12 34**.
Attention : Les volontaires doivent contacter Axa avant de régler d'éventuels frais, sinon le remboursement sera refusé.
 - **Demandes de remboursement d'Axa Assistance** : Contacter Axa Assistance (numéro de contrat **0804489**) au **+33 01 55 92 12 34** et/ou adherents.meddom@axa-assistance.com.
 - **En cas de vols/pertes de biens/documents/bagages, responsabilité civile d'un tiers** : Contacter Axa Assistance (numéro de contrat **0804489**) au **+33 01 49 65 25 61** et/ou gestion.assurances@axa-assistance.com.
 - **Attention** : Le traitement des demandes prend entre 4 et 5 semaines.
 - **Questions sur les certificats d'assurance, la couverture Henner, le remboursement des soins, les Visas, ou d'autres questions plus spécifiques** : Contacter Henner (numéro de contrat **0804489**) au **+34 9 17 89 57 22** et/ou adminservice-esc@henner.com.
 - **Hospitalisations d'urgence** : **+34 9 17 89 57 22**
 - **Hospitalisations programmées** : medical@henner.com
-

Couverture Henner :

- **Lorsqu'un(e) volontaire est enregistré(e) sur le BM** :
 - L'organisation (accueil/soutien) et le/la volontaire reçoivent une confirmation avec le numéro de référence du/de la volontaire.
 - Le/la volontaire reçoit un mail avec son numéro "Henner ID" et un guide expliquant comment se connecter au portail.

- **L'assurance couvre la durée entière de la mobilité** : La couverture s'active 2 jours avant le début de la mission, et fonctionne jusqu'au deuxième mois après la fin de la mission.
- **Dans quels cas de figures les volontaires sont-ils(elles) couvert(e)s** :
 - Les volontaires sont couvert(e)s pour tous les traitements d'urgence (ces traitements sont listés dans le tableau des remboursements se trouvant dans le '*Henner Guide to insurance plan - European Solidarity Corps*'), et ce dans n'importe quel pays du monde.
 - Pour les traitements non urgents (listés eux-aussi dans le tableau des remboursements), la couverture fonctionne que ce soit dans le pays où les volontaires résident, ou dans le pays où ils(elles) réalisent leur mission.
 - **Exemple 1**: un volontaire Turc qui effectue sa mission en France mais qui est en vacances aux USA, se casse une jambe. Dans ce cas, les frais médicaux sont couverts aux USA.
 - **Exemple 2** : Une participante turque se fait diagnostiquer un cancer pendant qu'elle effectue sa mission en France, mais elle opte pour être traitée aux USA. Dans ce cas, les frais médicaux ne sont pas couverts, et le traitement sera couvert en Turquie ou en France.
- **Liste de docteurs, spécialistes, hôpitaux, etc** : Dans l'application mobile Henner les jeunes peuvent trouver une liste de spécialistes, d'hôpitaux, de docteurs; ainsi que leurs coordonnées de contacts et les langues parlées.
- **Les deux types de couvertures que Henner offre** :
 - **Couverture primaire** :
 Dans le cas où le(la) volontaire n'a pas d'assurance maladie dans son pays d'origine, alors l'assurance sous le régime du CES (Henner) est sa couverture principale (et la seule) qu'il(elle) possède. Il(elle) n'a pas le droit d'être affilié(e) à une assurance maladie du pays où il fait sa mission et/ou à la Carte Européenne d'Assurance Maladie.
 => Volontaire non-européen en mission à l'intérieur de l'Europe, ou volontaire européen faisant une mission hors de l'Europe.
 - **Couverture complémentaire** :
 Dans le cas où le(la) volontaire possède déjà une assurance maladie dans son pays d'origine (assurance privée, ou une assurance maladie nationale (Carte Européenne d'Assurance Maladie incluse)), il(elle) la conserve et alors l'assurance sous le régime du CES (Henner) devient sa couverture complémentaire.
 => Volontaire européen en mission à l'intérieur de l'Europe.

- **Ce que couvre Henner en tant que couverture primaire** : Du premier euro dépensé jusqu'à la limite indiquée dans le tableau des remboursements (se trouvant dans le '*Henner Guide to insurance plan - European Solidarity Corps*').
- **Ce que couvre Henner en tant que couverture complémentaire** : Remboursement de la différence entre le montant de l'acte médical couvert par l'assurance maladie nationale du(de la) volontaire, et le plafond de remboursement de l'assurance d'Henner pour cet acte médical.
- **Si le volontaire n'est pas éligible à la Carte Européenne d'Assurance Maladie** : Contactez Henner et joindre le justificatif de refus de l'organisme national d'assurance du volontaire ou son assurance privée.

Services d'Henner :

- **Henner Pass est la carte d'assurance numérique à présenter lors de consultations médicales** : Quand la durée de la mission dépasse six mois, le Henner Pass se renouvelle automatiquement tous les six mois.
- **Accès au Henner Pass** : Le Henner Pass peut se retrouver sur l'application mobile "myHenner", ou sur l'espace membre d'Henner sur internet. Le Pass est accessible même hors ligne sur l'application mobile.
- **Services numériques d'Henner** : Henner, via son application mobile et son espace membre, propose des outils tels qu'un service client, la gestion des remboursements, ou encore la localisation de professionnels de santé.

Procédures d'Henner :

- **Facturation directe (seulement pour les détenteurs de la couverture primaire) :**
 - **Soins avec séjour d'au moins une nuit à l'hôpital :**
Pour bénéficier de la facturation directe pour une hospitalisation non urgente, il faut demander l'approbation du département médical d'Henner (via medical@henner.com), voir le '*Henner Guide to insurance plan - European Solidarity Corps*' pour plus de précisions sur les modalités de la démarche.
 - **Soins en ambulatoire (consultation d'un médecin par exemple) :**
Pour bénéficier de la facturation directe pour une consultation, il faut d'abord que le médecin soit affilié à Henner (voir la liste de ces médecins sur l'application mobile ou sur l'espace membre). Au moment de la consultation il faut présenter son Henner Pass au médecin, qui prendra contact par la suite avec Henner pour régler la facture.

- **Demande de remboursement avec une couverture complémentaire :**
 - **Le(la) volontaire présente sa Carte Européenne d'Assurance Maladie :** Dans ce cas toutes les dépenses seront automatiquement prises en charge par facturation directe. (Le détail des pièces nécessaires à joindre à la demande se trouve à la page 20 du '*Henner Guide to insurance plan - European Solidarity Corps*'.)
 - **Ensuite, si le(la) volontaire n'est pas remboursé(e) à 100% par son Assurance maladie nationale (ou privée) :** Dans ce cas, le(la) volontaire peut demander le remboursement complémentaire de son acte médical à Henner.
 - **Lorsque la demande est complétée par le(la) volontaire :** La demande est traitée par Henner, et le remboursement est crédité sur le compte du(de la) volontaire sous **une semaine**.

- **Comment envoyer les demandes de remboursement ? :**
 - Le(la) volontaire doit faire la demande sur l'application Henner Pass.
 - Les réclamations doivent être soumises au plus tard 24 mois après la date de l'événement.
 - Le(la) volontaire peut également faire la demande en envoyant les documents originaux par courrier postal à l'adresse suivante :

***Henner Madrid
Customer Service Team 60
Paseo de la Castellana 216 (planta 1)
28046 Madrid, España***

- **Que faire en cas d'hospitalisation ?**

Hospitalisation d'urgence

1. Présenter la carte Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)
2. Le régime national d'assurance maladie du pays de provenance du volontaire émettra une prise en charge ou un certificat d'assurance à l'hôpital.

Hospitalisation programmée

1. Il faut d'abord vérifier si des exigences d'approbation préalable s'appliquent dans le régime national d'assurance maladie du volontaire.
2. Si le régime national d'assurance maladie approuve l'intervention, il n'est pas nécessaire de faire une demande auprès de henner.

- Si le/la volontaire prévoit une hospitalisation incluse dans le plan d'assurance Henner, mais non couverte par le régime d'assurance maladie du pays de provenance, il/elle doit obtenir une autorisation préalable auprès d'Henner.

- **La couverture Henner**
 - Un plafond global de remboursement de 250 000 EUR par volontaire est applicable.
 - **Garanties qui sont sujets à un accord préalable d'Henner :**
 - Chirurgie programmé (Couvert à 100%)
 - Test de laboratoire (Couvert à 100%)
 - Radiographies/Chimiothérapie (Couvert à 100%)
 - Vitamines, compléments alimentaires quand ils sont prescrits pour traiter une état de santé (Couvert à 100%)
 - Frais d'hospitalisation programmé (Couvert à 100%)
 - Frais d'hospitalisation et d'hébergement programmé, y compris les honoraires des sages-femmes et des médecins pour les accouchements et les césariennes (Couvert à 100%)
 - **Psychothérapie** : Seule la psychothérapie médicalement nécessaire (sur la base d'un diagnostic et d'une pathologie) est couverte. Sous réserve d'un maximum de 30 séances ou de 30 jours continus en cas de traitement hospitalier par activité).
 - Les soins dentaires nécessaires et les traitements dentaires qui ne peuvent être reportés et les urgences : Couverts à 100% dans la limite d'un plafond de 1 000 EUR. En cas d'affections dentaires soudaines, seul le traitement destiné à stabiliser les affections dentaires est couvert. Il faut présenter à Henner : un rapport détaillé du dentiste spécifiant la nature urgente du traitement, en particulier la raison pour laquelle ce traitement doit avoir lieu avant la fin de mission.
 - **Suivi du traitement orthodontique** : Seul le traitement orthodontique en cours est couvert. Il faut obtenir une autorisation de l'orthodontiste du pays d'origine du volontaire indiquant la date de début du traitement. (couverts à 100% dans la limite d'un plafond de 1 000 EUR)
 - **Le remplacement d'une paire de lunettes ou de lentilles de contact prescrites qui sont détériorées, perdues ou volées** : Un seul remplacement d'une paire de lunettes de vue ou de lentilles de contact détériorée (couverts à 100% dans la limite d'un plafond de 300 EUR)
 - **Garanties pas sujets à un accord préalable d'Henner :**
 - Ambulance
 - Honoraires des médecins généralistes et des spécialistes
 - Médicaments sur ordonnance

- Soins médicaux et les examens nécessaires en cas de grossesse

- **Services non couverts par Henner**

- Dépenses liées à la recherche et au sauvetage
- Frais liés aux accidents survenus ou aux maladies contractées au cours d'une activité sportive
- Traitement de toute maladie, affection ou blessure résultant d'une participation active à une guerre, à des émeutes ou à des troubles civils
- Frais liés aux accidents ou maladies causés par l'alcoolisme et l'ivresse
- Tout traitement non prescrit par un médecin
- Opérations de changement de sexe
- Hospitalisation pour troubles mentaux ou nerveux
- Soins et/ou traitement de la toxicomanie ou de l'alcoolisme
- Frais de contraception
- Traitements de stérilité
- Produits classés comme compléments nutritionnels ou diététiques (les vitamines pendant la période prénatale sont couvertes)

- **Assistance Henner**

- **Pour l'évacuation/rapatriement :**

- Le rapatriement en cas de maladie ou de blessure lorsque le traitement médical nécessaire n'est pas disponible sur place.
- Évacuation pour raisons sanitaires ou politiques, catastrophe naturelle ou nucléaire, épidémie, pandémie, guerre, émeute -> Hébergement à l'hôtel pour l'assuré en tant que point de passage jusqu'à l'évacuation (100 000 EUR par personne)
- Visite de la famille en cas d'hospitalisation du volontaire : 100 EUR / jour avec un maximum de 7 jours pour 3 personnes (membres de la famille).
- Envoi de médicaments à l'étranger
- **En cas de décès d'un proche parent direct :**

Appeler le 01 55 92 12 34 avant de partir afin qu'ils puissent ouvrir un dossier. Ils sont ouverts 24h sur 24 et 7 jours sur 7.

Numéro de contrat: XXXXXXXX

et voici les mails correspondant :

plateau.medical@axa-assistance.com

et adherents.meddom@axa-assistance.com

- **Pour le voyage**

- Les frais de voyage des membres de la famille immédiate jusqu'au lieu du décès si le corps ne peut être rapatrié.
- Les frais de voyage pour un retour anticipé en cas de décès ou d'hospitalisation d'urgence d'un membre de la famille proche d'une durée supérieure à 5 jours.