



CSS

Assurance

Information à la clientèle

# Informations utiles pour votre séjour à l'étranger

## Avant de voyager

### Voyages dans un pays de l'UE ou de l'AELE

Pour les voyages dans des pays de l'UE ou de l'AELE, il faut avoir, pour plus de sécurité, la carte européenne d'assurance-maladie. **Il n'y a pas besoin d'avoir une autre preuve d'assurance.**

Quiconque a conclu à la CSS l'assurance de base (assurance obligatoire des soins) trouve la carte européenne d'assurance-maladie au dos de sa carte d'assurance CSS. Cette carte contient toutes les données nécessaires pour avoir recours à des prestations médicales dans des pays de l'UE ou de l'AELE. En cas de traitement, il faut présenter la carte européenne d'assurance-maladie au fournisseur de prestations (p.ex. médecin ou hôpital). Les éventuelles réserves (selon les dispositions de l'assurance de base du pays de séjour) doivent être payées directement sur place.

### Pour quels pays la carte européenne d'assurance-maladie est-elle valable?

La carte européenne d'assurance-maladie est valable dans tous les pays de l'Union européenne (UE) et dans les pays de l'AELE.



### Important

Comme la carte européenne d'assurance-maladie ne couvre que les prestations de l'assurance de base du pays de séjour, il vaut la peine de conclure une assurance complémentaire\* correspondante pour les coûts supplémentaires (p.ex. hospitalisation en division privée, assistance de personnes, etc.).

### Voyages en dehors de l'Europe

L'assurance de base prend en charge au maximum le double du montant qui serait remboursé en Suisse. Dans les pays comme les Etats-Unis, l'Australie, le Canada, la Nouvelle-Zélande ou le Japon, les frais médicaux sont très élevés. En Afrique également ou en Amérique latine, il faut s'attendre à des coûts plus élevés. Car souvent, dans ces pays, on préfère avoir de meilleurs soins dans un hôpital privé car les hôpitaux publics ne correspondent pas aux standards suisses. Pour être bien assuré dans ces pays, il est recommandé, ici encore, de conclure une assurance complémentaire\*.

### Assurances complémentaires (\*)

Nous recommandons à nos assurés de contrôler leur couverture d'assurance avant de partir en vacances ou de se rendre à l'étranger. Notre ligne d'assurances complémentaires **myFlex** offre une couverture complète, également à l'étranger. Pour les assurés qui n'ont pas une couverture suffisante pour l'étranger, il est recommandé de conclure notre **assurance voyage**. Celle-ci peut être conclue sous forme d'assurance annuelle ou pour la durée du séjour prévu à l'étranger. Vous trouvez des informations détaillées à ce sujet sous [www.css.ch/voyages](http://www.css.ch/voyages). Pour tout autre question veuillez prendre un rendez-vous pour un entretien-conseil avec votre conseiller à la clientèle de votre agence CSS préférée – [www.css.ch/agence](http://www.css.ch/agence)

### Pays nécessitant un visa et/ou une attestation d'assurance

Certains pays, comme Cuba, la Russie, la Biélorussie, ou l'Iran exigent en outre une attestation d'assurance en plus du visa. Vous pouvez obtenir des informations au sujet des visas ainsi que des adresses de contact pour de plus amples informations sous [www.eda.admin.ch](http://www.eda.admin.ch) ou auprès de votre agence de voyage. Pour les pays qui exigent une attestation la CSS en établit une volontiers sur demande.

### Séjour linguistique ou école à l'étranger

En règle générale, les écoles étrangères demandent une attestation d'assurance selon leurs propres prescriptions. Informez-vous au sujet des exigences auprès de votre école ou de l'organisateur de votre séjour à l'étranger. Selon le cas, nous vous établissons volontiers cette attestation d'assurance.

## Pendant ou après le voyage

### Quels sont les éléments importants lors d'une urgence médicale à l'étranger?

Nos collaborateurs de la centrale d'urgence sont à votre service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Vous pouvez obtenir un soutien médical en composant le numéro +41 (0)58 277 77 77\*.

Vous retrouvez le numéro de la centrale d'urgence au recto de votre carte d'assurance. Veuillez donc toujours conserver votre carte d'assurance dans votre portefeuille, car elle vous sera utile en cas d'urgence.

Avez-vous déjà subi un traitement médical à l'étranger sans appeler la centrale d'urgence de la CSS/d'INTRAS au préalable? Dans ce cas, nous avons besoin de quelques informations et documents afin que nous puissions traiter votre cas au plus vite.

\* Frais de téléphone selon prestataire

### Marche à suivre pour le remboursement de prestations médicales à l'étranger

<b>Etape 1</b>	Complétez le <b>«Questionnaire pour l'étranger»</b> et envoyez-le-nous accompagné de tous les documents cités à l'étape 3. Vous trouverez ce questionnaire sur <a href="http://www.css.ch/downloads">www.css.ch/downloads</a> Nous pouvons également vous envoyer le formulaire par e-mail ou par courrier, si vous le souhaitez. Merci de nous indiquer les raisons du traitement ou le diagnostic. Ces informations nous sont indispensables pour que nous puissions traiter les factures en provenance de l'étranger au plus vite.
<b>Etape 2</b>	En cas d'accident, merci de compléter également la <b>«Déclaration d'accident»</b> , que vous trouverez sur <a href="http://www.css.ch/downloads">www.css.ch/downloads</a> .
<b>Etape 3</b>	Envoyez-nous les formulaires dûment remplis (celui de l'étape 1 et éventuellement celui de l'étape 2) accompagnés des <b>factures originales</b> à l'adresse suivante:  CSS Assurance Centre de services Case postale 2550 6002 Lucerne  Veuillez noter que toutes les prestations fournies doivent être indiquées sur la facture dans l'une des langues nationales de la Suisse ou en anglais. Si vous ne recevez pas automatiquement une facture de ce type, veuillez en faire la demande auprès du prestataire de soins (médecin, hôpital, etc.). Merci de joindre également les <b>preuves de paiements</b> (extraits de carte de crédit, quittances, etc.). Par mesure de sécurité, faites une copie de tous les documents originaux que vous nous envoyez.



#### Notre conseil

Grâce au **portail client myCSS**, votre argent vous est remboursé encore plus rapidement: sur l'**appli myCSS** ou **my.css.ch**, téléchargez facilement les justificatifs nécessaires en suivant les étapes 1 à 3. Nous vous demandons de conserver les factures originales. En effet, dans certains cas, il se peut que nous vous demandions de nous les envoyer aussi par courrier.  
**Inscrivez-vous** dès maintenant sur **my.css.ch**



Pour les questions concernant l'assurance  
Votre agence vous renseigne volontiers:

info@css.ch  
[www.css.ch/agence](http://www.css.ch/agence)  
Serviceline 0844 277 277