

# Private Assistance. Service Premium. Exclusive. Globale.

Private Assistance est votre service de conseil et de suivi en tous points personnel. Elle vous offre une assistance et un accompagnement efficaces, compétents et fiables. Seuls peuvent profiter de ce service unique et exclusif les assurés qui ont conclu tant l'assurance ambulatoire myFlex Premium que l'assurance d'hospitalisation myFlex Premium.

## Votre service individuel Private Assistance

Vous avez des questions au sujet de problèmes de santé, d'un traitement médical ou de votre assurance? Votre préposé au suivi Premium vous vient volontiers en aide.

### Questions possibles

- Vers quel spécialiste médical dois-je me tourner?
- Dans quel hôpital dois-je me faire traiter?
- Où trouver la meilleure aide possible?
- Quelles préparations spéciales sont nécessaires?
- Y a-t-il des alternatives? Ai-je besoin d'un second avis?
- Où trouver la meilleure compétence pour une réadaptation réussie?
- Quelle sera ma participation aux coûts?
- Comment organiser mon ménage pendant une éventuelle hospitalisation?

## Votre préposé au suivi Premium 0844 277 772

- est votre **premier interlocuteur pour les services de la Private Assistance**
- est à votre disposition pour une assistance complète, le suivi, les conseils et l'accompagnement
- suit vos demandes et questions concernant l'assurance, la médecine, la santé, le traitement médical, la réadaptation et les soins
- vous aide lors de cas de prestations concrets, comme l'entremise pour un **coach médical** personnel ou l'organisation de **prestations de soutien** professionnelles

### Important

- Si vous avez besoin de prestations Private Assistance, veuillez toujours prendre contact avec votre préposé au suivi Premium
- Pour le traitement, les données requises, comme les données de santé sont utilisées sous réserve de votre accord écrit et dans le respect le plus strict des dispositions en matière de protection des données. Vous pouvez en tout temps révoquer votre accord

## Votre carte Premium gold

Les assurés qui ont la Private Assistance reçoivent la carte Premium gold spéciale de la CSS. Ayez-la toujours à portée de main. Elle vous donne accès aux avantages des assurés Premium avec la Private Assistance.

### Votre contact avec le préposé au suivi Premium de la Private Assistance:

T 0844 277 772,  
du lundi au vendredi, 8h00 à 18h00  
private.assistance@css.ch  
css.ch/pa

### Service d'urgence & conseil médical 24h/24

En cas de questions médicales en Suisse et à l'étranger.

T +41 (0)58 277 77 77\*

\*Frais de téléphone selon l'opérateur





Premier interlocuteur pour les services de la Private Assistance:  
**Votre préposé au suivi Premium**  
**0844 277 772**

### Votre coach médical

**Votre préposé au suivi Premium vous met en contact, si vous le souhaitez,** avec un **coach médical** compétent et personnel pour des traitements médicaux à la suite d'un accident, d'une maladie ou d'une maternité. Celui-ci vous assiste selon vos besoins lorsque c'est souhaitable et nécessaire avant, pendant et après un traitement.

#### Le coach médical

- enregistre vos besoins et évalue pour vous des possibilités optimales de traitement
- permet un second avis médical et organise des traitements taillés sur mesure avec des spécialistes médicaux
- vous permet un accès simple et rapide à des spécialistes et hôpitaux appropriés dans un délai de 5 jours
- organise et coordonne pour vous le traitement médical tout au long de la chaîne du traitement, le tout est organisé par une seule personne

#### Exemple

Pour Marc Martin (50 ans), une opération est envisagée en raison de nouveaux problèmes de dos; cette opération est risquée. Il aimerait être conseillé de manière approfondie par un spécialiste au sujet de possibles traitements alternatifs. Pour lui, il est en outre très important d'être dans les meilleures mains possibles s'il se fait opérer. Il souhaite avoir, pendant et après une éventuelle hospitalisation, un conseil compétent et pour lui qui est un skieur de fond passionné, il est particulièrement important d'avoir les meilleures mesures de réadaptation possibles, c'est pour cela qu'il s'adresse à son préposé au suivi Premium de la Private Assistance.

#### Avantage d'un coach médical

L'accompagnement médical se fait sur toute la durée du traitement par votre coach médical personnel. Il est indépendant, ne doit des comptes qu'à vous et ne connaît pas – sous réserve du modèle d'assurance que vous avez conclu – de limites en ce qui concerne le choix du médecin et de l'hôpital en Suisse. Vous pouvez avoir recours à cet accompagnement ou y mettre fin en tout temps, aussi en cours de traitement.

### Nos prestations de soutien

**En tant qu'assuré au bénéfice de la Private Assistance, vous profitez, dans le cadre d'un traitement médical, de prestations de soutien** en fonction de vos besoins personnels.

#### Par exemple

- organisation rapide et entremise pour des services souhaités tels que garde d'enfants qualifiée, garde des animaux domestiques et entretien professionnel du ménage
- pour des dépenses privées particulières dans le cadre de l'hospitalisation comme frais de téléphone, Internet, TV, journaux, parking

Outre l'organisation et l'entreprise rapide et simple de prestations de soutien, des contributions sont prises en charge pour de tels services jusqu'à concurrence de 500 francs par cas et 1000 francs par année civile.

#### Exemple

Anne-Marie Meier (35 ans) doit être hospitalisée en raison d'une suspicion d'appendicite. Elle va être hospitalisée alors que son mari se trouve deux semaines outremer pour raison professionnelle. A la maison, elle a deux enfants en âge de scolarité, un chien, un jardin avec de nombreuses plantes et une boîte aux lettres qui se remplit tous les jours. De plus, les enfants aimeraient rendre visite à leur mère à l'hôpital après l'école. Elle s'adresse donc à son préposé au suivi Premium de la Private Assistance.

#### Avantages des prestations de soutien

Pendant un traitement médical ou un séjour à l'hôpital ou en cure, le préposé au suivi Premium est en tout temps à disposition pour des prestations de soutien professionnelles et taillées sur mesure. Les prestations d'assistance sont fonction des souhaits et besoins individuels.

L'offre et les conditions concernant Private Assistance sont fixées par la CSS Assuranc SA et peuvent être modifiées par elle unilatéralement à tout moment. La perte ou la modification de l'offre ou des conditions ne constituent pas un motif de résiliation. Sont exclus de la couverture les traitements que le(la) thérapeute applique sur lui(elle)-même (autothérapie), les traitements que le fournisseur de prestations dispense à sa parenté (par exemple membres de la famille en ligne ascendante ou descendante) ainsi qu'aux conjoints de ces personnes. Sont également compris dans cette exclusion les concubins ou partenaires enregistrés. La base est constituée par les informations concernant les prestations de services ou prestations complémentaires dans les conditions générales d'assurance (CGA) ou les conditions complémentaires (CC) des produits d'assurance exigés selon la loi sur le contrat d'assurance (LCA).