

## Guide de Services et Sinistres

### ➤ Découvrir le processus



Vous sentez-vous malade ? Avez-vous des symptômes ?



Avez-vous besoin d'un médecin ?

1

Vous pouvez accéder à notre [Portail de Télémedecine](#) ou au médecin de votre choix

2

Si vous ne connaissez aucun médecin dans la région ... Recherche sur [Medihoo](#)



Vous avez votre facture, vous pouvez la télécharger après paiement à FGH via le Portail



Avez-vous reçu des soins médicaux ?

[Envoyez votre demande de remboursement](#)

### ➤ Comment ma demande est-elle traitée ?



Votre facture sera traitée → ± 5 jours ouvrables.



Vous recevrez un message sur [votre portail](#) pour suivre le processus.



Le délai de remboursement dépend de la banque et du pays (cela peut prendre dix jours ouvrables).

En cas d'urgence



(+352) 437 43 42 42

\*Veuillez noter que vous avez toujours droit à un diagnostic du médecin et que, conformément aux Conditions générales, nous avons besoin de ces informations pour pouvoir traiter votre dossier.



## De quelles informations avons-nous besoin ?

### Traitements de moins de 2000 €

- Nom et fonction du prestataire
- Informations détaillées (nom du patient, date de naissance, référence du contrat, etc.)
- Diagnostic médical (Identification de la maladie)
- Une facture détaillée précisant les services médicaux et les informations sur le traitement (cachet et signature du prestataire)

Pour déterminer si le remboursement peut être effectué en vertu des Conditions Générales de votre contrat, nous pouvons être amenés à demander des informations supplémentaires concernant vos antécédents médicaux.

### Traitement nécessitant une autorisation au préalable

Orthodontie

Traitements psychologiques ou psychothérapeutiques

Traitement de l'infertilité

### Traitements de plus de 2000 €

Si vous nous contactez à l'avance, nous pouvons couvrir les coûts directement auprès du prestataire de santé (Valable aussi pour les séjours à l'hôpital).

Pour conclure un tel accord, nous avons besoin d'un rapport détaillé contenant des informations sur le traitement et les résultats :

- Diagnostic médical
- Date du traitement
- Coordonnées du prestataire de santé (adresse et e-mail)

Vous pourrez trouver notre formulaire de demande de remboursement dans le Welcome Package. Cela vous permettra de faciliter et d'accélérer le processus de remboursement.

