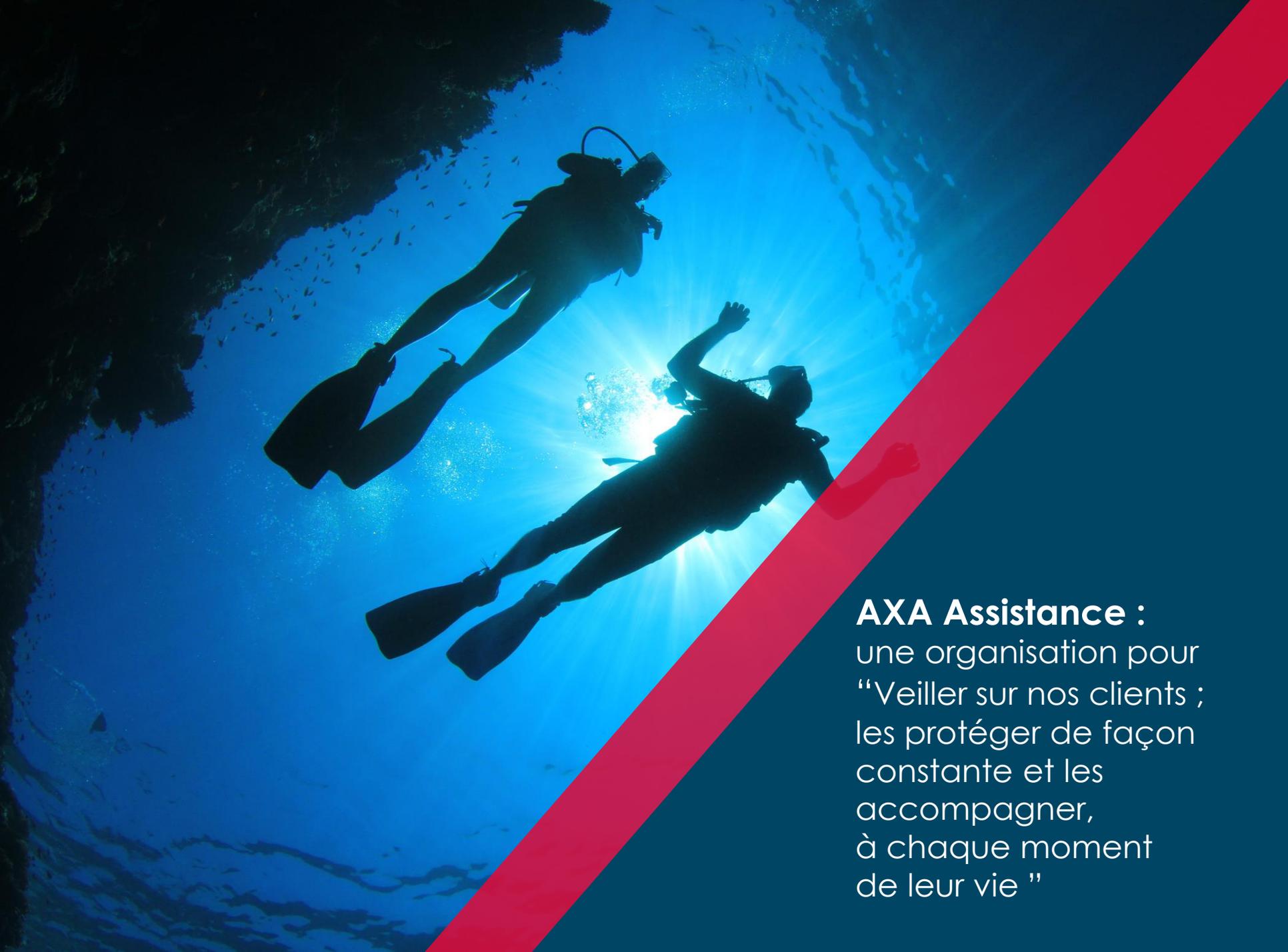




L'ASSISTANCE MÉDICALE INTERNATIONALE AXA – FFESSM

2 décembre 2017 à Mennecy (91)



AXA Assistance :
une organisation pour
“Veiller sur nos clients ;
les protéger de façon
constante et les
accompagner,
à chaque moment
de leur vie ”



**Organisation du
Réseau médical international**

Un réseau mondial, avec une gestion centrale et des implantations locales

1 775 employés dédiés à
L'ASSISTANCE MEDICALE

4 LIGNES

DE PRODUITS **SANTÉ**



34 Centres
d'assistance dans le monde

QUI ONT GÉRÉ*

100 000 dossiers médicaux
5 000 transports médicaux
dont **670** par avion sanitaire



*en 2015

un service dédié au Réseau
Médical, épaulé par nos
200 docteurs & infirmiers



40 000

prestataires médicaux
sélectionnés dans le monde

+ accès à plus **800 000** aux USA

>1000

Médecins et
infirmiers escortés

Pour accompagner
nos patients

> 450.000



FACTURES
MEDICALES PAYEES
A L'ETRANGER
CHAQUE ANNEE



Une couverture
Mondiale

494 M€

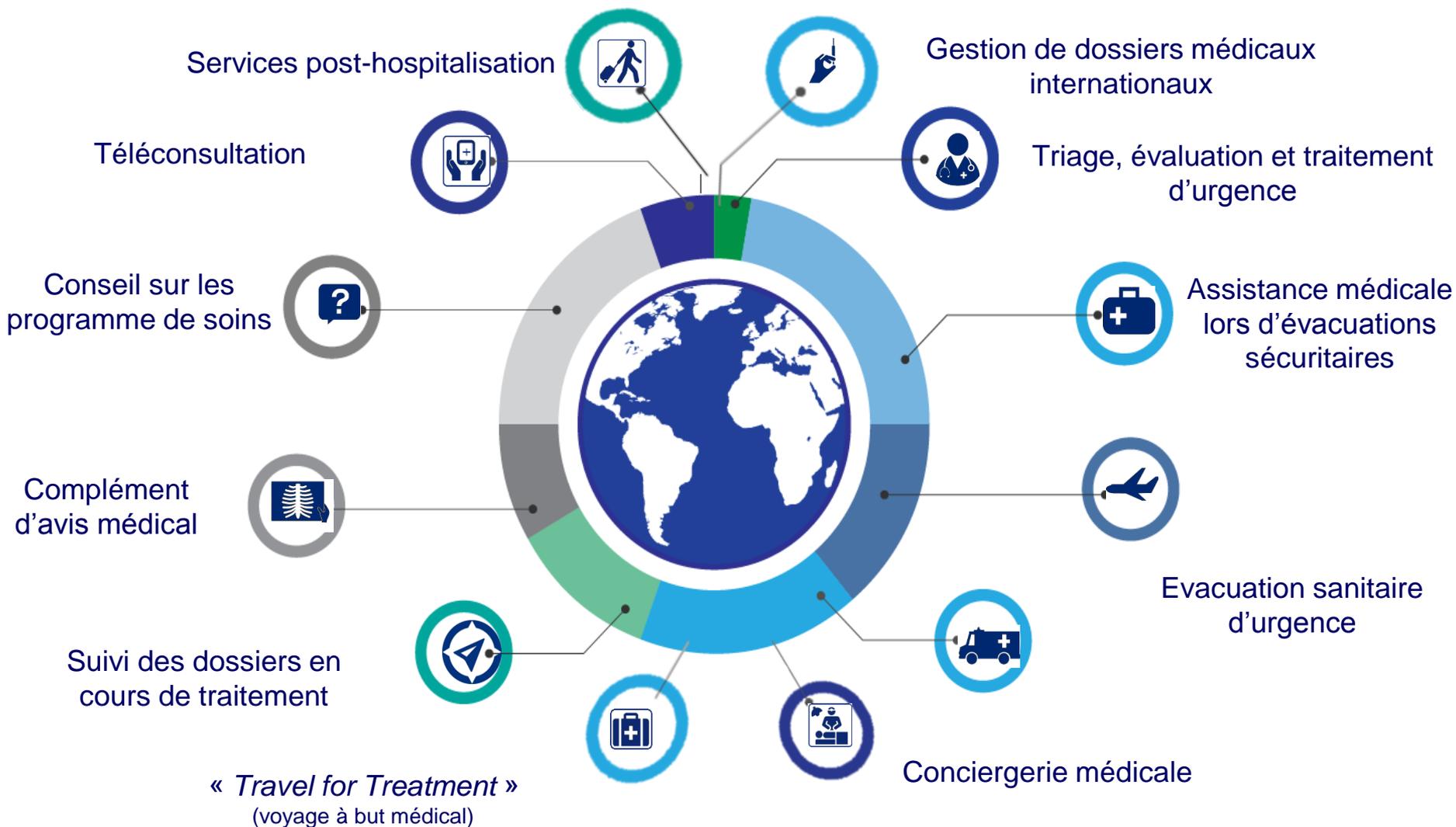
Payés chaque année aux prestataires
d'assistance médicale à l'international

Avec des Solutions
Numériques
Intégrées

Applications Web
Base de données
des prestataires
Outil de recherche
de prestataires



Le Réseau Médical d'AXA Assistance : la colonne vertébrale de tous les Services Médicaux



Le Réseau Médical d'AXA Assistance : Un processus strict de sélection des prestataires



Evaluation sur place des prestataires

Sélection stricte des prestataires, basée sur l'**excellence médicale**, l'**efficacité opérationnelle**, une **solide évaluation des coûts** et de la **qualité**, associée à une vérification des accréditations

Méthode de notation exclusive reflétant **notre évaluation rigoureuse des prestataires**

Identification de **prestataires médicaux dédiés** aux **expatriés et voyageurs d'affaires** dans les principales destinations, avec les meilleurs experts pour chaque spécialité

Audits de terrain :

Les audits sont primordiaux : ils nous permettent d'évaluer nos prestataires. Pour vérifier s'ils respectent nos normes de qualité, il est essentiel d'être présent physiquement sur le terrain.

Ces audits sont réalisés par une équipe composée d'un manager du **Réseau Médical International** et d'un **Médecin AXA Assistance**.

Le processus d'audit consiste en :

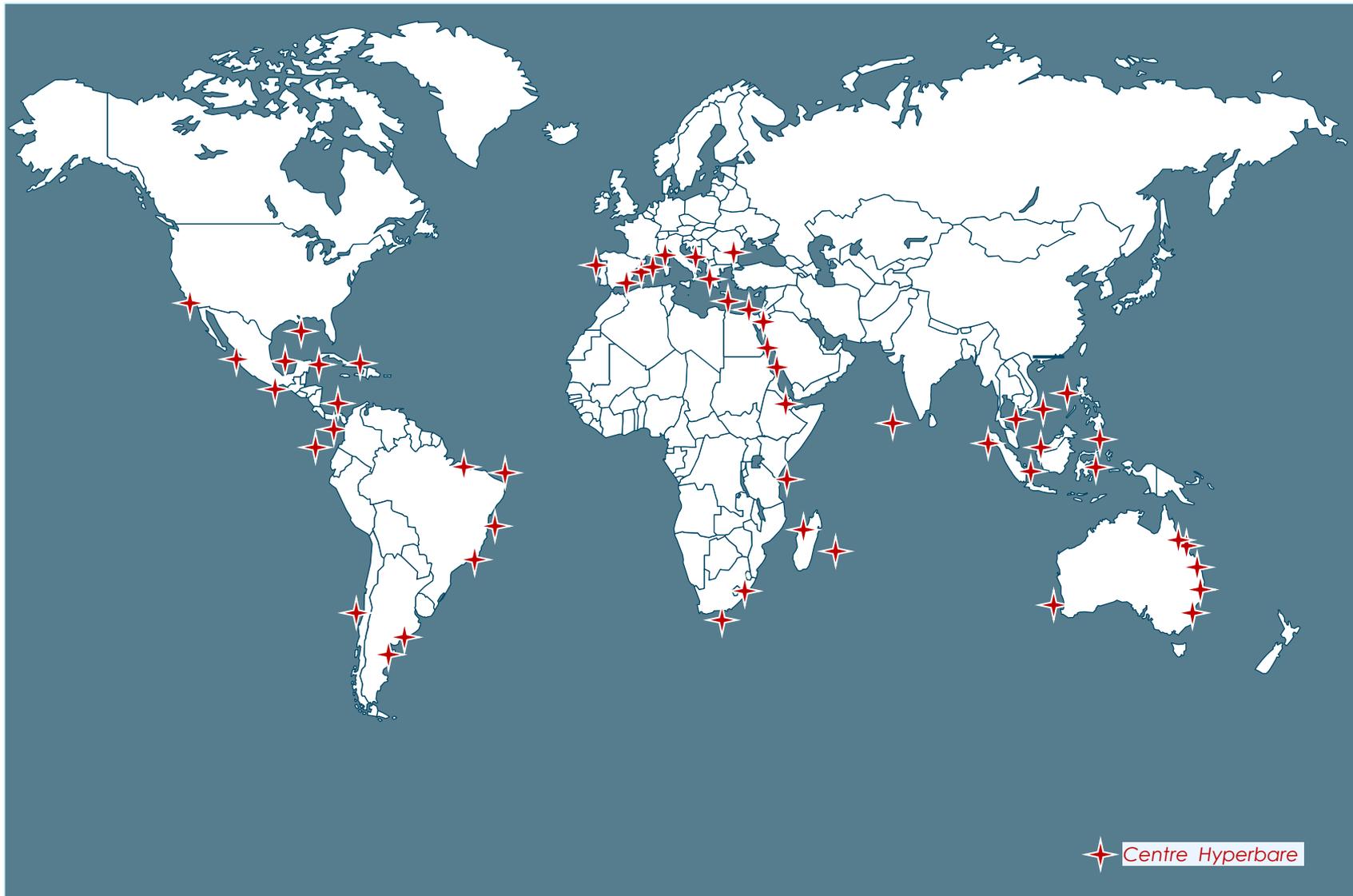
- Évaluation globale des infrastructures et du système de soins
- Évaluation des structures médicales
- Analyse de l'offre et des prestations de soins
- Négociation des coûts
- Conclusions et recommandations médicales

En 2015, nous avons audité plus de 693 prestataires dans 50 pays.



Le Réseau Médical d'AXA Assistance

Cartographie des principaux centres hyperbares médicalisés référencés



Le Réseau Médical d'AXA Assistance : Un suivi permanent des prestataires

Suivi permanent de la qualité afin d'assurer la continuité de services d'exception délivrés par nos prestataires

3 processus de contrôle :



1. Tous les trois ans, visite à nos prestataires sur place, dans des pays aux standards médicaux faibles

25 pays mal classés, soumis à un contrôle complet annuel

2. Vérification des procédures d'évacuation sanitaire

3500 évacuations sanitaires annuelles

3. Envoi d'un questionnaire annuel à tous les prestataires répertoriés sur CTY afin de vérifier l'exactitude des informations |

40000 auto-évaluations de prestataire chaque année

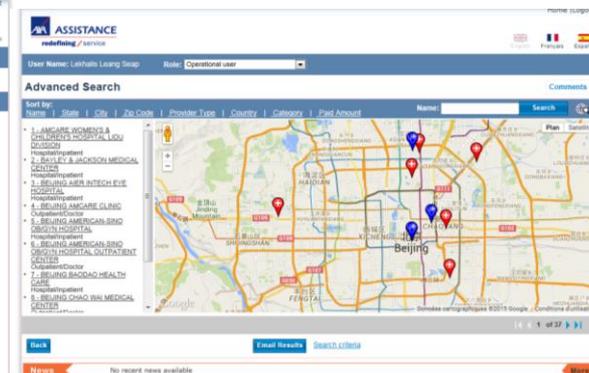


Le suivi des prestataires est facilité grâce à notre base de données de prestataires référencés – CTY

- ✓ Une base de données mondiale de prestataires médicaux accessible en ligne **en temps réel** dans tous les Centres d'Assistance
- ✓ Elle permet à nos équipes médicales et opérationnelles de trouver des informations sur un prestataire référencé, lors du traitement d'un dossier d'assistance
- ✓ Notre système de notation qui classe les structures médicales de C à Centre d'Excellence, permet d'orienter nos clients vers les prestataires médicaux respectant les normes de soins européennes
- ✓ Notre moteur de recherche de prestataires est accessible via l'application web destinée à nos clients

CTY n'est pas un simple annuaire, c'est un **instrument dynamique** gérant les prestataires et les données associées

| Name | State | City | Zip Code | Provider Type | Country | Category | Paid Amount |
|--|---------|----------------|----------|--------------------|---------|----------|------------------|
| AMERICAN WOMEN'S & CHILDREN'S HOSPITAL LIU DAWSON | Beijing | Beijing, China | | Hospital/Inpatient | China | Class B | +86 10 8434 2399 |
| BAVEY & JACKSON MEDICAL CENTER | Beijing | Beijing, China | | Hospital/Inpatient | China | Class B | +86 10 8562 9896 |
| BEIJING AIR TECH EYE HOSPITAL | Beijing | Beijing, China | | Hospital/Inpatient | China | Class C | +86 10 8771 9558 |
| BEIJING FARMACE CLINIC | Beijing | Beijing, China | | Outpatient/Doctor | China | Class B | +86 10 5234 6555 |
| BEIJING MEDICAL PINDO OBSTY GYNOSPITAL | Beijing | Beijing, China | | Hospital/Inpatient | China | Class B | +86 10 8443 9695 |
| BEIJING MEDICAL PINDO OBSTY GYNOSPITAL OUTPATIENT CENTER | Beijing | Beijing, China | | Outpatient/Doctor | China | Class B | +86 10 8443 9696 |





La FFESSM
dans le dispositif

Comment s'assurer ?

En complément de l'assurance Responsabilité civile, automatiquement acquise lors de la prise de licence, l'Assurance Individuelle Accident et Assistance est facultative.

Il vous appartient donc, que vous soyez licencié(e) ou moniteur, de souscrire de façon volontaire à l'une des formules proposées. Pour ce faire, il vous suffit de vous rendre sur le site de Lafont Assurances dédié à la FFESSM :

www.assurdiving.com

Concernant le volet Assistance, vous bénéficierez **DANS LE MONDE ENTIER** de garanties telles que :

- Frais de recherche et de sauvetage
- Frais de caisson hyperbare
- Garanti pour frais d'hospitalisation et de traitement sur prescription médicale dont : frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques, frais de traitement, d'ambulance sur place.
- Soutien psychologique et pédagogique
- Soins dentaires urgents
- Evacuation sanitaire (rapatriement transport médical)

Quels documents emporter ?

Avant de partir, pensez à vous munir :

- de votre **licence FFESSM**,
- de votre **Carte Européenne d'Assurance maladie (CEAM)** à demander à votre caisse d'Assurance Maladie, si vous vous rendez sur le territoire d'un autre État membre de l'Union européenne, en Norvège, au Liechtenstein, en Islande ou en Suisse,
- de votre **Carte d'Assistance Médicale Internationale**. Celle-ci est téléchargeable sur votre Espace Client via le site www.assurdiving.com



Nos capacités opérationnelles

Nos chargés d'assistance sont disponibles 24/7

UN MODÈLE QUI RÉPOND AUX BESOINS DE NOS CLIENTS



L'organisation en Hubs internationaux d'AXA Assistance garantie **une qualité de service optimale** et constante pour nos clients, **partout dans le monde**



Nos opérations sont coordonnées localement dans les **34 pays** d'implantation d'AXA Assistance, par des équipes multilingues disponibles **24H/24 et 7j/7**



Notre expertise en **gestion de crise** apporte des solutions rapides et adaptées à nos clients, **lors de situations exceptionnelles**

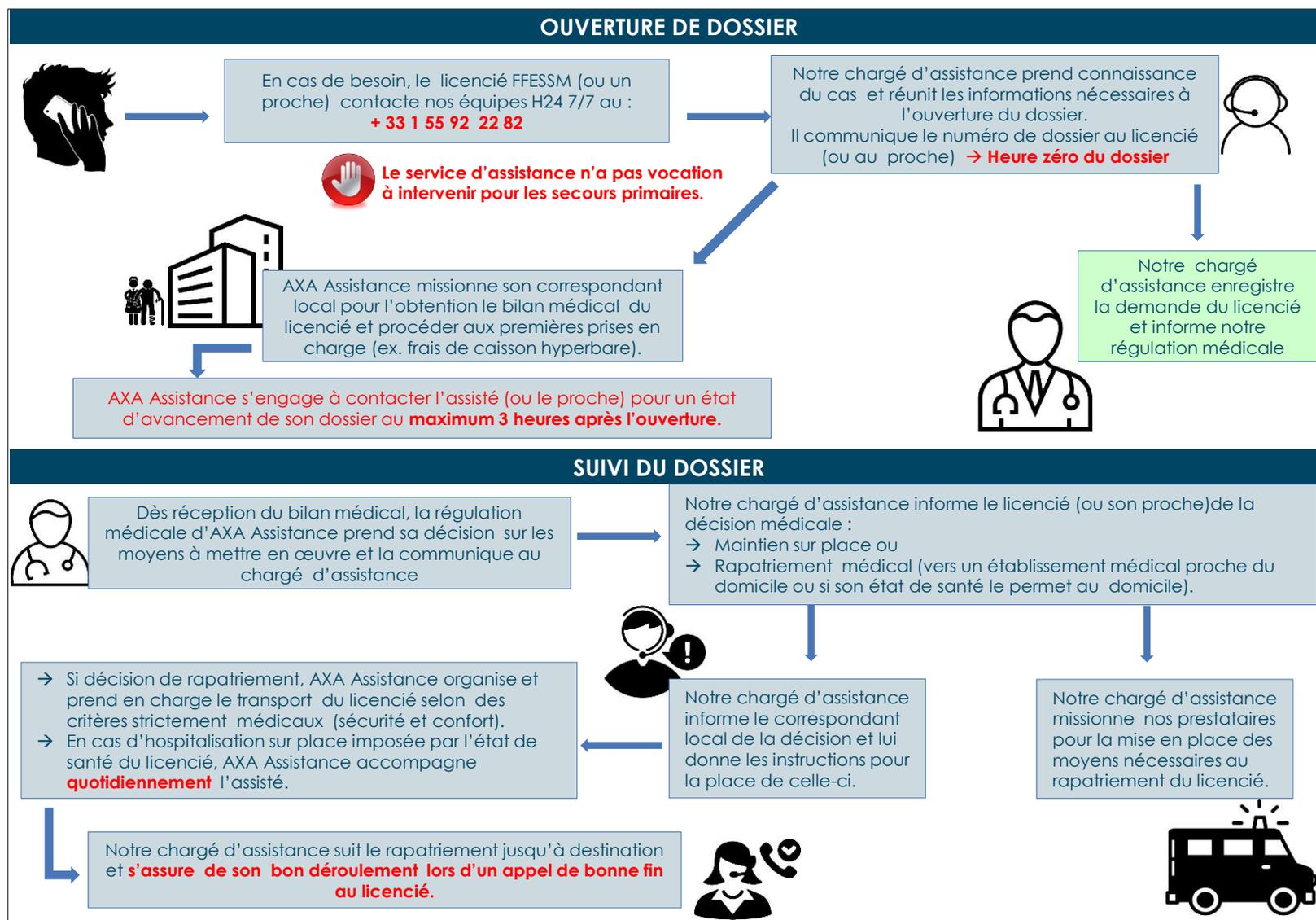
Un accompagnement sur-mesure, à l'échelle mondiale



**Processus de prise
en charge**

Ma prise en charge médicale

Schéma simplifié d'une intervention



Cas 1 :

- Monsieur L.
- Lieu : Île de Culion (Philippines)
- Date : 2 août 2016
- Circonstance : accident de décompression



Cas 2 :

- Monsieur M.
- Lieu : Playa del Carmen (Mexique)
- Date : 13 novembre 2016
- Circonstance : accident de décompression



Témoignages

Monsieur L. – 62 ans

Culion (Philippines).



2 plongées

29m, 42 min

16 min après la sortie, malaise avec vertiges, vomissements, faiblesse généralisée et troubles sensitifs.

Transféré à l'hôpital local pour ADD.

Témoignages

Monsieur L . – 62 ans

Culion (Philippines).

Problématiques :

- Médicale : M. L. est dans une structure inadaptée à sa situation, sur île dans laquelle il n'y a pas de caisson hyperbare, ni aéroport.
- Logistique : La situation géographique des clients rendra difficile l'organisation de l'évacuation.

Témoignages

Monsieur L . – 62 ans

Culion (Philippines).

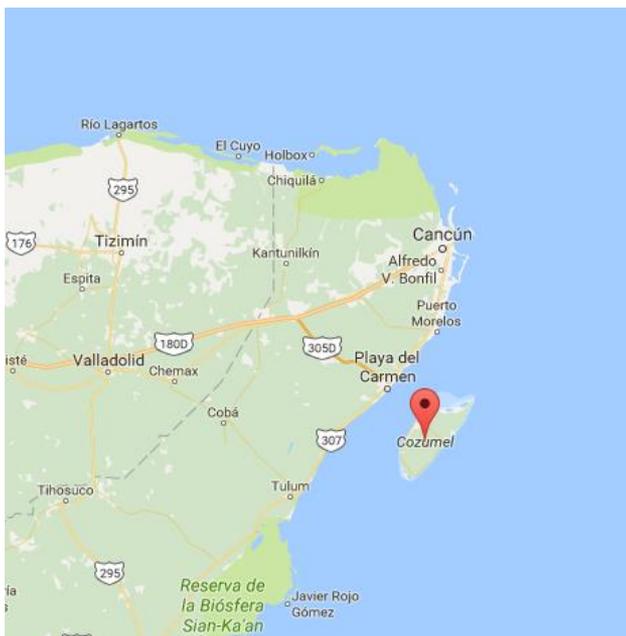
Solutions:

- Les différentes options étudiées étaient:
 - Transport maritime vers l'île de Palawan et traitement sur place.
 - Transport hélicoptéré vers Manille.
- M. L. a finalement été hélicoptéré vers Manille où il a été hospitalisé dans un centre adapté jusqu'à sa sortie. Il a bénéficié d'une séance de caisson hyperbare et a complètement récupéré.
- Les billets du couple étant modifiables, Mme L. a pu rejoindre son mari sans encombre. Le couple a été ensuite rapatrié à Singapour d'où ils ont pu prendre leur vol retour.

Témoignages

Monsieur M . – 54 ans

Cozumel (Mexique).



2 plongées

24m, 42 min et 15m , 58 min

50 min après la sortie, nausées, vertiges, vomissements et troubles sensitifs.

Transféré à l'hôpital local pour ADD.

Témoignages

Monsieur M . – 54 ans

Cozumel (Mexique).

- M. M. est transporté par les secours dans une structure parfaitement adaptée, spécialisée en médecin hyperbare.
- Il bénéficie de 25 séances de caissons hyperbares, et récupère partiellement.
- Problématiques :
- 25 séances de caissons coutent très cher...
- Le couple est venu au Mexique via l'Espagne. Sans ESTA ni visa, ils ne peuvent pas transiter par les Etats Unis.
- M. M. reste vertigineux avec une faiblesse généralisée malgré les séances.

Témoignages

Monsieur M . – 54 ans

Cozumel (Mexique).

Solutions:

- Grâce aux liens entretenus par notre réseau médical, nous avons pu prendre en charge directement la facture des soins. M. M. n'a pas eu à avancer les frais.
- M. M. et sa femme ont été rapatriés après 15 jours d'hospitalisation, via Mexico, en avion de ligne classe affaire.
- Une assistance à l'aéroport a été prévue au cours des différentes escales.



**MERCI DE VOTRE
ATTENTION**