



# Guide pratique

Cigna Global Health Benefits®



# Bienvenue

## dans le guide pratique de votre assurance Cigna Healthcare

Qui est l'assureur ?.....	1
Votre assurance santé internationale.....	1
Coordonnées importantes.....	1
Indicatifs téléphoniques internationaux.....	2
Utiliser votre carte d'affiliation Cigna Healthcare.....	2
Cigna Envoy.....	3
Utiliser le site Internet sécurisé et l'application mobile.....	3
Comment m'enregistrer sur Cigna Envoy ?.....	3
Pourquoi utiliser le site Internet ?.....	4
Application mobile.....	4
Profitez de tous les avantages de Cigna Healthcare.....	5
Services santé.....	5
Programmes cliniques.....	6
Plateforme santé en ligne.....	6
Choisir un professionnel de santé.....	7
Hospitalisations.....	7
Soins ambulatoires.....	7
Soins au sein de notre réseau aux États-Unis.....	7
Soins hors réseau aux États-Unis.....	8
Pharmacie aux États-Unis.....	8
Express Scripts Pharmacy <sup>SM</sup> .....	8
Liste des médicaments performants sur ordonnance Cigna.....	8
Accord préalable.....	8
Limites de quantité.....	8
Traitement par paliers.....	8
Services d'urgence internationaux.....	9
Zones de couverture.....	10
Urgence en dehors de la zone de couverture.....	10
Pays soumis à des sanctions.....	10
Comment soumettre une demande de remboursement.....	11
Conseils pour accélérer la procédure de remboursement.....	11
Envoi des demandes de remboursement par le biais de l'application mobile.....	11
Envoi de demandes de remboursement en ligne.....	12
Procédure de remboursement.....	12
Modes de remboursement.....	14
Frais dont un tiers peut être redevable.....	15
Questions fréquemment posées.....	16
Procédure à suivre en cas de plainte.....	17
Protection des données.....	17
Communication par e-mails sécurisés.....	18
Avis de confidentialité.....	18
Définitions.....	19

# Qui est l'assureur ?

L'assureur est Cigna Life Insurance Company of Europe S.A.-N.V., UK Branch, la succursale britannique de Cigna Life Insurance Company of Europe S.A. N.V., dont l'adresse est 5 Aldermanbury Square, 13th Floor, Londres, Angleterre, EC2V 7HR. Autorisée et réglementée par la Banque nationale de Belgique. Agréée par l'Autorité de réglementation prudentielle (Prudential Regulation Authority). Soumises à la réglementation de la Financial Conduct Authority et à certaines réglementations de la Prudential Regulation Authority. Des informations relatives aux règles de l'Autorité de réglementation prudentielle (Prudential Regulation Authority) auxquelles Cigna est soumise sont disponibles sur demande.

## Votre assurance santé internationale

Grâce à votre affiliation au régime d'assurance Cigna Healthcare, vous et les membres de votre famille assurés êtes certains de bénéficier de tous les conseils et traitements nécessaires en cas de maladie ou d'accident. Votre documentation d'affiliation inclut une liste des prestations qui décrit en détail votre couverture, ainsi que les limitations et plafonds applicables. Veuillez vous familiariser avec les conditions des prestations et prendre connaissance du niveau de couverture dont vous bénéficiez.

Une carte d'affiliation est fournie à chacun des membres de votre famille assurés. Bien qu'elle ne permette pas d'effectuer des paiements, cette carte est un moyen d'identification qui aide les praticiens et les hôpitaux à obtenir des garanties de règlement direct auprès de Cigna Healthcare. Ainsi, dans la plupart des cas, vous n'aurez pas à avancer les frais pour nous en demander le remboursement par la suite.

### Important

**Veillez informer Cigna Healthcare si votre époux/épouse ou d'autres personnes à votre charge ne résideront pas dans le même endroit que celui où vous travaillez. Cigna Healthcare peut refuser de couvrir des personnes à charge qui résident dans une zone frappée de sanctions par certains gouvernements. Des Organisations, telles que les Nations unies, sont également susceptibles d'appliquer des sanctions.**

## Coordonnées importantes

Service d'assistance téléphonique 24h/24 de Cigna Healthcare	+44 (0) 1475 492197
Numéro de fax de Cigna Healthcare	+44 (0) 1475 492424
Pour les assurés basés aux États-Unis : Service d'assistance téléphonique 24h/24 de Cigna Healthcare pour les États-Unis	+1 800 768 1725
Pour les assurés basés aux États-Unis : Numéro de fax de Cigna Healthcare pour les États-Unis	+1 800 243 6998
Adresse e-mail pour l'envoi des demandes de remboursement de soins dispensés hors des États-Unis	Cigna Global Health Benefits, I Knowe Road, Greenock, Scotland, PA15 4RJ
Adresse e-mail pour l'envoi des demandes de remboursement de soins dispensés aux États-Unis	Cigna Global Health Benefits, PO Box 15050, Wilmington, DE 19850-5050 USA  Livraison par coursier : Cigna Global Health Benefits, 300 Bellevue Parkway, Wilmington, DE, 19809 USA
Adresse e-mail	<a href="mailto:lce.team@cigna.com">lce.team@cigna.com</a>
Site Internet	<a href="http://www.CignaEnvoy.com">www.CignaEnvoy.com</a>

## Indicatifs téléphoniques internationaux

Nous sommes là pour vous lorsque vous avez besoin de nous. Que vous ayez une question concernant vos prestations, souhaitez trouver un médecin à proximité ou obtenir des informations concernant une demande de remboursement que vous nous avez transmise, vous pouvez nous contacter à tout moment du jour ou de la nuit, où que vous soyez.

Voici quelques moyens pratiques pour nous contacter :

- Envoyez un e-mail sécurisé via CignaEnvoy ou l'application mobile.
- Composez l'indicatif +44 pour le Royaume-Uni puis le numéro 1475 492 197.
- Appelez-nous en « PCV » – Cigna Healthcare acceptera de prendre les frais à sa charge.

# Utiliser votre carte d'affiliation Cigna Healthcare

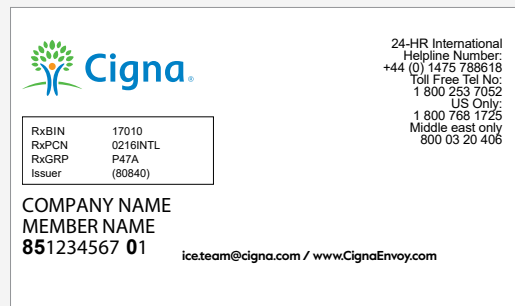
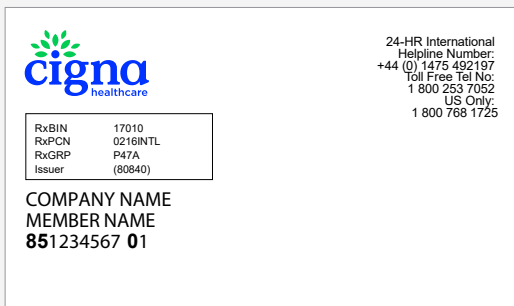
Votre carte d'affiliation Cigna Healthcare peut être téléchargée sur le site Internet (PC) et l'application Cigna Envoy. Cigna Healthcare vous recommande d'en conserver une copie imprimée ou numérique à tout moment.

Votre carte d'affiliation Cigna Healthcare reste valide pendant toute la durée de votre assurance. Elle ne doit être ni prêtée, ni transférée, ni mise à la disposition d'un tiers de quelque manière que ce soit. Lorsque votre couverture d'assurance prend fin, vous devez immédiatement détruire votre carte d'affiliation Cigna Healthcare.

Une carte d'affiliation est fournie à chacun des membres de votre famille assurés. Bien qu'elle ne permette pas d'effectuer des paiements, cette carte est un moyen d'identification qui aide les praticiens et les hôpitaux à obtenir des garanties de règlement direct auprès de Cigna Healthcare. Ainsi, dans la plupart des cas, vous n'aurez pas à avancer les frais pour nous en demander le remboursement par la suite. Si une carte d'affiliation Cigna Healthcare fait l'objet d'une utilisation frauduleuse, la personne dont le nom figure sur cette carte doit indemniser Cigna Healthcare eu égard à toute perte résultant d'une telle utilisation et, en particulier, rembourser l'ensemble des prestations indûment versées, ainsi que l'ensemble des frais et dépenses qui y sont liés. Cette disposition ne s'applique pas si l'assuré n'a pas commis de faute.

Si une ou plusieurs données doivent être modifiées, contactez alors le service d'assistance téléphonique de Cigna Healthcare par téléphone, fax ou e-mail afin qu'il fasse le nécessaire pour actualiser vos informations.

Veillez présenter votre carte d'affiliation au professionnel de santé lors de votre consultation.



Il s'agit d'exemples et les véritables cartes peuvent être différentes.

## Utiliser le site Internet sécurisé et l'application mobile

Vos informations personnelles en ligne, d'un seul clic.

En vous enregistrant sur notre site Internet sécurisé, vous pouvez accéder à tout moment aux détails de votre assurance sur le site Internet (PC) ou sur l'application Cigna Envoy en utilisant les mêmes coordonnées. Vos pages Web sécurisées sont personnalisées en fonction de la formule que vous avez souscrite. En outre, vous aurez accès à notre réseau de professionnels de santé.

Veuillez noter que cette inscription sur Envoy doit être réalisée par l'assuré principal et non par son conjoint assuré ou les personnes à sa charge assurées.

## Comment m'enregistrer sur Cigna Envoy ?

**Étape 1 :** Rendez-vous sur [www.CignaEnvoy.com](http://www.CignaEnvoy.com) et cliquez sur « **S'inscrire** ».

**Étape 2 :** Saisissez votre numéro d'affiliation Cigna Healthcare (les détails figurent sur votre carte d'affiliation) et cliquez sur « **S'inscrire** ».

**Étape 3\* :** L'assuré complète ensuite les données d'inscription en utilisant les informations figurant sur la carte d'affiliation et clique ensuite sur « **S'inscrire** ». Un e-mail de confirmation d'inscription lui est envoyé avec un lien pour accéder à la deuxième partie de l'inscription.

**Étape 4 :** Choisissez vos questions de sécurité et saisissez vos réponses, puis cliquez sur « **Mettre à jour** ».

**Étape 5 :** Saisissez le mot de passe sécurisé de votre choix, puis cliquez sur « **Confirmer le mot de passe** ».

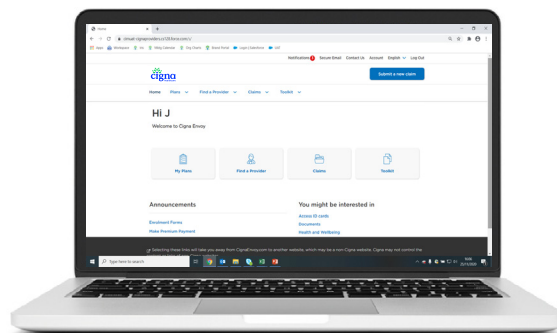
**Étape 6 :** Vous pouvez configurer une authentification en deux étapes en enregistrant votre numéro de téléphone portable. Si vous ne souhaitez pas bénéficier de cette fonction, cliquez sur « **Ignorer l'authentification** ». Les SMS ou les e-mails peuvent être utilisés – il est également possible d'utiliser ici une adresse e-mail partagée avec d'autres membres de la famille assurés.



## Pourquoi utiliser le site Internet ?

Notre site Internet sécurisé vous propose tout un éventail d'informations, dont :

- L'historique de vos demandes de remboursement et de celles des personnes à votre charge assurées.
- Vos garanties et exclusions – ce pour quoi vous et les personnes à votre charge assurées êtes couverts.
- Notre vaste annuaire de professionnels de santé, qui vous permet de trouver un médecin ou un hôpital approprié dans votre région.
- Des informations santé et bien-être portant sur la gestion de toute affection et des conseils pour adopter un mode de vie sain.
- Des guides pays vous permettant d'accéder à des informations pratiques (culture, santé et sécurité, conseils, devises utilisées, etc.) concernant les voyages à destination de 190 pays.



Vous pouvez également effectuer les démarches suivantes sur le site Internet sécurisé :

- Télécharger des formulaires de demande de remboursement.
- Transmettre et suivre des demandes de remboursement.
- Nous envoyer des requêtes via notre outil de messagerie sécurisé.
- Mettre à jour vos renseignements personnels (adresse postale, numéro de téléphone, e-mail).

## Application mobile

Grâce à l'application Cigna Envoy<sup>®</sup>, vous pouvez envoyer vos demandes de remboursement à partir de votre appareil mobile. Cette solution est particulièrement utile lorsque vous êtes en déplacement.

Grâce à l'application, vous pouvez :

- Envoyer de nouvelles demandes de remboursement et suivre l'évolution des demandes en cours.
- Localiser des professionnels et établissements de santé à proximité et obtenir l'itinéraire à suivre grâce à Google Maps<sup>™</sup>.
- Télécharger ou envoyer par e-mail une version électronique de votre carte d'affiliation.
- Nous contacter d'un simple clic.

Vous pouvez télécharger l'application mobile CignaEnvoy depuis l'App Store<sup>SM</sup> d'Apple, Google Play<sup>™</sup> ou Amazon Appstore<sup>®</sup>.



# Profitez de tous les avantages de Cigna Healthcare

En plus d'une couverture d'assurance complète, Inspire vous permet de bénéficier d'un ensemble de prestations santé intégré, spécifiquement conçu pour les employés affectés dans le monde entier. Sont notamment inclus des applications numériques et des programmes cliniques qui vous aideront à rester en pleine forme, à préserver votre bien-être et à accéder à des soins de grande qualité. Que ce soit pour préparer une mission à venir ou s'adapter à sa nouvelle vie à l'étranger, ces solutions contribuent à garantir une transition aussi douce que possible, sans stress inutile.

## Outils numériques



### Ressources bien-être

En faisant la part belle à la prévention, l'assurance offre aux employés affiliés un accès à une multitude de ressources dédiées au bien-être. Ils peuvent notamment participer à des évaluations qui les aident à comprendre les risques auxquels ils sont exposés en matière de santé, suivre des programmes de coaching visant à améliorer leur mode de vie et parcourir une bibliothèque regorgeant d'articles santé et bien-être, de recettes saines et de conseils diététiques.



### Application Cigna Envoy®

Lorsque leur travail les conduit à l'étranger pour différentes missions, nos assurés peuvent compter sur l'application Envoy® pour gérer leur assurance santé. Il s'agit du moyen le plus simple pour eux d'accéder à leur compte, de consulter les documents relatifs à leur police d'assurance et leur précieuse carte d'affiliation Cigna Healthcare, d'envoyer des demandes de remboursement, et de profiter de notre réseau international de professionnels de santé.

## Services santé

### Programme international d'aide aux employés (IEAP)

La vie d'un expatrié est aussi enrichissante que stimulante, mais elle peut également s'avérer stressante lorsqu'il s'agit de travailler à l'étranger pour la première fois. C'est pourquoi les services tels que le programme international d'aide aux employés sont si importants. Ils donnent aux expatriés et aux membres de leur famille accès à des conseils et à un soutien dédié à la santé mentale, sans aucun frais et en toute confidentialité, afin de les aider à renforcer leur résilience et à mieux surmonter les difficultés rencontrées. Les employés peuvent contacter l'IEAP par téléphone, e-mail ou messagerie instantanée pour obtenir de l'aide 24h/24, 7j/7. À la suite de l'entretien téléphonique initial, un conseiller de l'IEAP orientera l'employé vers les ressources d'information pertinentes ou organisera les services d'assistance dont il a besoin.

### Télémédecine internationale (Global Telehealth)

Les systèmes de soins de santé varient d'un pays à l'autre. Il n'est donc pas garanti que les expatriés pourront accéder aux soins de santé dont ils ont besoin. Néanmoins, par le biais de notre service de télémédecine internationale, des rendez-vous virtuels avec des médecins peuvent être obtenus rapidement, par téléphone ou visio-conférence, afin de permettre aux assurés d'obtenir un diagnostic et un traitement sans tarder. Les rendez-vous avec un médecin peuvent être programmés à l'aide de l'application Envoy®.

## Programmes cliniques



### Programme d'aide à la décision

Un deuxième avis médical peut rassurer les employés et leur apporter davantage de clarté au sujet d'un premier diagnostic et d'un programme de traitement initial. Ce service permet également d'envisager d'autres options et de traiter toute éventuelle question restée sans réponse. Lorsqu'un deuxième avis médical est nécessaire, une évaluation réalisée par un médecin indépendant peut être organisée par l'équipe chargée de la prise en charge personnalisée du patient de Cigna Healthcare.



### Guided Health Advisor (Guide Conseiller Santé)

Le Guided Health Advisor peut faciliter la gestion de vos soins de santé avant et durant votre affectation à l'international afin d'éviter les urgences médicales et de garantir la réussite de votre mission. Les infirmiers qualifiés de Cigna Healthcare peuvent vous aider, vous et vos proches, à élaborer un plan avant votre départ. Ils vous communiqueront toutes les informations dont vous avez besoin pour accéder aux soins de santé, vous indiqueront si vos médicaments sont disponibles dans votre pays d'affectation ou si d'autres options doivent être envisagées, et vous aideront à trouver un médecin. Ils peuvent également formuler des commentaires et prodiguer des conseils personnalisés, en tenant compte de vos besoins spécifiques et de vos antécédents.



### Programme d'accompagnement des personnes atteintes d'affections chroniques

Vivre avec une maladie de longue durée, telle que le diabète, l'hypertension ou une maladie cardiovasculaire, devient moins stressant si l'on bénéficie de conseils adaptés et d'un programme personnalisé pour mieux la prendre en charge. Grâce au soutien individuel prodigué par des infirmiers Cigna Healthcare expérimentés, les assurés peuvent améliorer leur santé et profiter d'une meilleure qualité de vie.



### CignaLinks® et CignaSolutions

CignaLinks® et CignaSolutions sont des partenariats établis entre Cigna Healthcare et des assureurs internationaux et européens qui offrent aux employés mobiles dans le monde entier accès à des médecins locaux et à des prestataires dans leur région. Ces partenariats permettent également de leur proposer des tarifs réduits et de satisfaire aux exigences réglementaires spécifiques à leur pays de résidence.

## Portail bien-être en ligne

Cet portail permet à nos assurés d'accéder directement à des évaluations santé, à une bibliothèque médicale, à des services de coaching et à des outils novateurs qui les aideront dans leur vie de tous les jours. Ils incluent :

### Évaluation des risques pour la santé (Health Risk Assessment)

Un questionnaire en ligne qui couvre un vaste éventail de domaines qui affectent la santé, identifie les risques auxquels est exposé le participant et l'oriente, si nécessaire, vers d'autres programmes dédiés aux bien-être.

### Évaluation ciblée des risques (Targeted Risk Assessment)

Cet outil offre une évaluation plus détaillée dans des domaines tels que le sommeil, le stress, la nutrition et l'activité physique et identifie les risques auxquels le participant est exposé dans ces domaines spécifiques.

### Programme Un Changement par Semaine

Constitué de 5 piliers : la résilience, la nutrition, l'activité physique, le sommeil et l'arrêt du tabac. Fondé sur des recherches de pointe en matière de modification des comportements, ce programme aide les assurés à définir des objectifs, à déterminer leur motivation et à identifier les obstacles qu'ils doivent surmonter pour instaurer durablement des changements positifs, étape par étape. Ces programmes ont été conçus par Cigna Healthcare, en collaboration avec nos directeurs médicaux. Ils se fondent sur des recherches de pointe en matière de modification des comportements.

### Bibliothèque médicale

Un glossaire qui rassemble des informations vérifiées, ainsi que des ressources portant sur la santé et le bien-être que les assurés peuvent parcourir à leur guise.

# Choisir un professionnel de santé

Grâce à notre vaste répertoire de professionnels de santé, vous pourrez trouver celui qui vous convient à proximité de chez vous. La liste de ces professionnels est accessible sur [www.CignaEnvoy.com](http://www.CignaEnvoy.com). Vous pouvez également contacter l'un des représentants de notre Service clients pour obtenir de l'aide.

Pour un traitement planifié, veuillez vous assurer que le professionnel de santé que vous choisissez est situé dans votre zone de couverture. Pour connaître votre zone de couverture, veuillez consulter votre certificat d'assurance qui se trouve sur le portail sécurisé dédié aux assurés [www.CignaEnvoy.com](http://www.CignaEnvoy.com).

## Hospitalisations

Choisir un professionnel de santé de notre réseau vous permet de vous concentrer sur l'obtention du traitement dont vous avez besoin sans vous soucier du coût. Nous pouvons vous aider à régler les formalités administratives et organiser un règlement direct de vos factures de soins médicaux avec le médecin spécialiste ou l'hôpital. Notre **Lettre de prise en charge**<sup>1</sup> restera valable à condition que le patient soit toujours assuré au titre du régime lors de la dispense des soins concernés.

## Soins ambulatoires

Lorsque vous consultez un professionnel de santé pour obtenir des soins ambulatoires, nous vous recommandons de choisir un professionnel de notre réseau afin de bénéficier du règlement direct des frais correspondants.

Vous pouvez aussi régler vos factures de soins médicaux puis nous soumettre votre demande de remboursement pour les soins couverts. Veuillez vérifier les détails concernant vos prestations avant de recevoir des soins.

Si des soins onéreux sont déjà planifiés (par exemple une IRM ou des soins oncologiques), nous vous conseillons de nous contacter avant la date des soins. À défaut, le professionnel de santé pourra vous demander de régler vos factures à l'avance. Dans ce cas, vous devrez régler vos frais médicaux directement au professionnel de santé puis nous soumettre votre demande de remboursement.

## Soins au sein de notre réseau aux États-Unis<sup>4</sup>

Les assurés qui bénéficient d'une couverture mondiale et souhaitent obtenir des soins aux États-Unis d'Amérique ont accès au réseau de professionnels de santé agréés (PPO) de Cigna Healthcare. Ce réseau vous donne accès à plus de 65 000 professionnels de santé américains appartenant au réseau Cigna Healthcare. Ces professionnels vous offriront les meilleurs services et vous feront bénéficier de tarifs préférentiels. Veuillez à toujours présenter votre carte d'affiliation Cigna Healthcare au professionnel de santé lorsque vous accédez à des services.

Pour accéder au réseau PPO, certains professionnels de santé exigent que leur logo d'identification apparaisse clairement sur la carte d'affiliation Cigna Healthcare. En fonction de l'adresse que vous nous avez communiquée, il est donc possible qu'un logo d'identification supplémentaire apparaisse sur votre carte d'affiliation. De même, si vous êtes domicilié en dehors des régions désignées et que vous bénéficiez de la couverture mondiale Cigna Healthcare, le logo « Away From Home Care » situé sur votre carte d'affiliation vous permet de bénéficier de tarifs préférentiels auprès des professionnels de santé du réseau participants aux États-Unis.

Veuillez informer Cigna Healthcare si vous ou les membres de votre famille assurés déménagez. Vous pouvez transmettre votre nouvelle adresse par e-mail à [Ice.Team@Cigna.com](mailto:Ice.Team@Cigna.com) ou nous en informer par le biais du portail sécurisé [www.CignaEnvoy.com](http://www.CignaEnvoy.com). Lorsque vous changez d'adresse, il se peut qu'une nouvelle carte d'affiliation vous soit délivrée.

## Soins hors réseau aux États-Unis<sup>5</sup>

Si vous préférez accéder aux prestations d'un professionnel de santé américain en dehors du réseau Cigna Healthcare, le Network Savings Programme vous permet de bénéficier de tarifs préférentiels auprès de nombreux médecins, hôpitaux et autres établissements qui ne font pas partie du réseau PPO Cigna Healthcare. Nous vous conseillons cependant de faire appel aux professionnels de santé de notre réseau pour bénéficier des meilleurs tarifs et d'un service de qualité.

Pour bénéficier des tarifs préférentiels appliqués par les professionnels de santé membres du Network Savings Programme, présentez votre carte d'affiliation Cigna Healthcare.

Vous pouvez contacter les représentants de notre Service clients qui se feront un plaisir de vous aider à trouver un professionnel de santé aux États-Unis. Vous pouvez contacter nos représentants par le biais de notre Service d'assistance téléphonique 24 h/24, dont le numéro est indiqué sur votre carte d'affiliation Cigna Healthcare.

## Pharmacie aux États-Unis

### Express Scripts Pharmacy<sup>SM</sup>

Les assurés qui se trouvent aux États-Unis ont accès au réseau Express Scripts Pharmacy. Vous n'avez pas besoin d'envoyer une demande de remboursement lorsque vous accédez à l'une des 65 000 pharmacies de ce réseau. Il vous suffit de présenter votre carte d'affiliation et les frais sont automatiquement transmis à Cigna Healthcare. Pour vérifier si la pharmacie de votre choix fait partie de ce réseau, connectez-vous au site Internet sécurisé destiné à nos assurés, [www.CignaEnvoy.com](http://www.CignaEnvoy.com), sur lequel vous trouverez notre répertoire de pharmacies.

Cigna Healthcare ne pourra être tenue pour responsable quant à toute perte, à tout dommage, à toute maladie et/ou à toute blessure qui pourraient survenir suite à un traitement dispensé à l'hôpital ou par un praticien médical, même si elle a approuvé la prise en charge du traitement concerné.

### Liste des médicaments performants sur ordonnance Cigna

La prise en charge des médicaments performants sur ordonnance de votre assurance peut contenir des médicaments génériques, des médicaments de marque ou des médicaments spécialisés. Pour savoir quels médicaments figurent dans la liste des médicaments performants, veuillez vous rendre sur le site [Cigna Global.com](http://CignaGlobal.com)

### Accord préalable

Certains médicaments nécessitent un accord préalable. En d'autres termes, vous devez obtenir l'accord préalable de Cigna Healthcare pour être pris en charge conformément aux garanties de la pharmacie. Votre professionnel de santé peut demander cet accord en remplissant un formulaire de demande d'accord préalable et en le faxant au +1.866.542.0223. Pour les demandes urgentes, le professionnel de santé peut appeler le +1.800.441.2668. Certains professionnels de santé préféreront envoyer leurs demandes par voie électronique à Cigna Healthcare sur [covermyeds.com/epa/Cigna](http://covermyeds.com/epa/Cigna).

### Limites de quantité

Certains médicaments sont soumis à des restrictions quant à la quantité que Cigna Healthcare prendra en charge sur une période définie. Ces limites sont basées sur :

- Les directives posologiques approuvées par la FDA
- Les meilleurs pratiques cliniques
- Les questions de sécurité
- Le rapport coût-efficacité

Ces limites veillent à ce que vous receviez la bonne quantité de médicaments pour assurer votre sécurité et votre santé.

### Traitement par paliers

Certains médicaments sur ordonnance sont soumis aux exigences de traitement par paliers. En d'autres termes, pour que ces médicaments sur ordonnances soient pris en charge, il vous est demandé d'essayer en premier lieu un ou plusieurs médicaments sur ordonnance différents, à moins de remplir les critères d'exception du régime d'assurance. Pour savoir si un médicament sur ordonnance particulier est soumis à ces exigences de traitement par paliers, veuillez consulter la liste des médicaments sur ordonnance disponible sur [Cigna Global.com](http://CignaGlobal.com).

Pour plus d'informations sur l'interprétation de la liste des médicaments, veuillez consulter notre page dédiée aux [médicaments sur ordonnance et à leur prise en charge](#).

# Services d'urgence internationaux

Les services d'urgence internationaux sont destinés à être utilisés lorsqu'un traitement est nécessaire pour un patient qui n'est pas disponible localement et dans la mesure où une évacuation ou un rapatriement sanitaire a été jugé médicalement nécessaire afin de prévenir les effets immédiats et notables d'une maladie, d'une blessure ou d'une affection qui, sans traitement, risquerait de détériorer sérieusement la santé de la victime et constituerait une menace pour sa vie ou son membre affecté.

Le service pourra :

- coordonner l'évacuation jusqu'au lieu approprié le plus proche ou le rapatriement sanitaire vers votre pays de domicile/de résidence en cas de nécessité médicale ;
- organiser la prise en charge et le rapatriement sanitaire des membres de votre famille assurés si votre état de santé les expose à des risques.

Les évacuations ou rapatriements sanitaires d'urgence doivent être préalablement autorisés par le service d'assistance téléphonique de Cigna Healthcare. Lorsqu'il est impossible de demander cet accord préalable avant de procéder à une évacuation ou à un rapatriement, il convient de le faire dans les plus brefs délais après l'intervention. Les évacuations ou rapatriements sanitaires doivent être, de l'avis de Cigna Healthcare, médicalement nécessaires afin de prévenir les effets immédiats et notables d'une maladie aiguë ou les conséquences d'un accident qui, sans traitement, risqueraient de détériorer sérieusement la santé de la victime et constitueraient une menace pour sa vie ou son membre affecté, et dont il a été déterminé qu'ils ne peuvent être traités localement.



**En cas d'urgence, veuillez contacter le service d'assistance téléphonique de Cigna Healthcare aux numéros suivants :**

Pour les assurés se trouvant en dehors des États-Unis, composez le **+44 (0) 1475 492197**

Pour les assurés se trouvant aux États-Unis composez le **+1 800 768 1725**





## Zones de couverture

La zone de couverture est la région géographique du monde dans laquelle le plan d'un assuré s'applique.

Cigna Healthcare appliquera la zone de couverture appropriée sur la base du lieu dans lequel vous et les personnes à votre charge assurées résidez, comme convenu avec votre employeur.

Pour connaître votre zone de couverture, veuillez consulter votre certificat d'assurance qui se trouve sur le portail sécurisé dédié aux assurés [www.CignaEnvoy.com](http://www.CignaEnvoy.com).

## Urgence en dehors de la zone de couverture

Si vous ou les membres de votre famille assurés voyagez en dehors de votre zone de couverture, vous êtes couverts par l'assurance pour tout traitement d'urgence pendant une période de 42 jours pour chaque voyage, qu'il s'agisse d'un déplacement professionnel ou d'un voyage d'agrément. Si vous séjournez en dehors de la zone de couverture pendant plus de 42 jours, vous devez en informer votre service des ressources humaines sans délai afin d'organiser la modification de votre zone de couverture, si cela s'avère nécessaire.

Cigna Healthcare peut refuser de régler des demandes de remboursement portant sur des « traitements volontaires », c'est-à-dire, tout traitement planifié ou programmé qui ne serait dès lors pas considéré comme un traitement d'urgence.

Par « **traitement d'urgence** », on entend ce qui suit :

« Traitement d'urgence » – traitement médicalement nécessaire pour éviter les effets immédiats et significatifs d'une maladie, d'une blessure ou d'une situation qui, si elle n'est pas traitée, pourrait entraîner une dégradation conséquente de l'état de santé du patient. Seuls les traitements médicaux dispensés par un médecin, un professionnel de santé ou un spécialiste et les hospitalisations débutant dans un délai de 24 heures à compter de la situation d'urgence concernée seront pris en charge.

## Pays soumis à des sanctions

En raison des sanctions commerciales en vigueur, Cigna Healthcare ne sera pas en mesure de couvrir des assurés affectés dans les pays ou régions concernés. Les pays et régions frappés de sanctions incluent, sans toutefois s'y limiter, la Syrie, Cuba, l'Iran, la Crimée, les régions de Donetsk et de Luhansk et la Corée du Nord. Les frais liés à des soins administrés en urgence à un assuré qui séjourne dans un pays frappé de sanctions à l'occasion d'un voyage d'agrément ou d'un déplacement professionnel de courte durée doivent être directement réglés par l'assuré concerné. Les assurés peuvent ensuite transmettre les demandes de remboursement correspondantes. Si une demande de remboursement est approuvée, elle sera réglée sur un compte bancaire établi en dehors du pays frappé de sanctions. Si vous ou les membres de votre famille assurés séjournez dans un pays frappé de sanctions pendant plus de six semaines, Cigna Healthcare ne sera pas en mesure de rembourser les frais médicaux que vous engagez, même s'il s'agit de traitements administrés en urgence.

Du fait de la persistance du conflit en Ukraine, les États-Unis et d'autres gouvernements ont décidé d'appliquer des sanctions majeures visant de nombreux établissements financiers russes. Cigna Healthcare ne peut effectuer de paiement au profit d'une banque frappée de sanctions et devra recourir à un mode de paiement alternatif.



# Soumettre des demandes de remboursement

**Nous nous efforçons de payer les demandes de remboursement dans les 5 jours ouvrables suivant la réception des informations complètes relatives à la demande de remboursement.**

## Conseils pour accélérer la procédure de remboursement

- consultez les professionnels de santé du réseau de Cigna Healthcare ;
- veillez à nous contacter 5 jours à l'avance pour nous informer du traitement qui doit vous être dispensé et nous permettre d'envoyer une lettre de prise en charge, s'il y a lieu ;
- envoyez vos demandes de remboursement en ligne ;
- fournissez un diagnostic ou une description du traitement ;
- indiquez la modalité de paiement ;
- lorsque vous choisissez le virement comme moyen de paiement, veillez à nous fournir des coordonnées complètes : nom et adresse de la banque, nom du titulaire du compte, numéro de compte et code de la banque ou du guichet.

Un formulaire de demande de remboursement n'est pas toujours requis à condition que nous recevions les informations sur votre état de santé et une description des soins dispensés. Aucun formulaire de demande de remboursement n'est requis lorsque vous envoyez vos demandes via CignaEnvoy ou l'application mobile.

Afin de mieux traiter votre demande, nous pouvons être amenés à contacter le professionnel de santé concerné pour obtenir davantage de précisions.

Nous vous rappelons que vous pouvez suivre l'évolution de votre demande de remboursement en consultant le site Internet sécurisé [www.CignaEnvoy.com](http://www.CignaEnvoy.com).

## Envoi des demandes de remboursement par le biais de l'application mobile

Grâce à l'application Cigna Envoy®, vous pouvez envoyer vos demandes de remboursement à partir de votre appareil mobile. Cette solution est particulièrement utile lorsque vous êtes en déplacement. Les fonctionnalités et les avantages de l'application sont présentés en [page 4](#).



## Envoi de demandes de remboursement en ligne

Tous les utilisateurs inscrits de [www.CignaEnvoy.com](http://www.CignaEnvoy.com) peuvent envoyer des demandes de remboursement via le portail sécurisé en suivant une procédure facile :

Outre la possibilité d'envoyer des demandes de remboursement en ligne, vous pouvez également consulter celles qui ont déjà été soumises par cette voie.



Si la demande, accompagnée de tous les justificatifs pertinents, n'est pas envoyée dans les délais impartis, son traitement pourrait être retardé voire, dans certains cas, rejeté.

## Procédure de remboursement

**Demandes de remboursement par e-mail ou par courrier postal, ou sous toute autre forme permettant de fournir des justificatifs par écrit.**

Vous devez notifier à Cigna Healthcare vos demandes de prestations dans les plus brefs délais, et au plus tard dans les quatre-vingt-dix (90) jours à compter du début du traitement (même si la facture n'est pas encore disponible).

Si aucune notification de demande de remboursement n'a été transmise à Cigna Healthcare dans un délai de douze (12) mois à compter du début du traitement, la prestation ne pourra être payée. Cette disposition ne s'applique pas dans les cas où le patient peut prouver que le retard ne lui était pas imputable. Dans ce cas, la notification doit être envoyée à Cigna Healthcare dans les plus brefs délais.

Afin de nous permettre de traiter votre demande le plus rapidement possible, veuillez à nous envoyer votre formulaire de demande de remboursement accompagné de tout autre document décrivant l'origine, la nature et l'étendue des soins. Veuillez également énumérer clairement les dépenses encourues et joindre l'ensemble des justificatifs pertinents, par exemple des factures (justificatif de la demande de remboursement).

À défaut de tous ces renseignements, nous pouvons être amenés à vous contacter pour obtenir des informations complémentaires, ce qui pourrait retarder le remboursement de vos frais.

Lorsque vous transmettez vos demandes de remboursement par voie électronique, nous vous recommandons de conserver les exemplaires originaux des documents numérisés pendant une période minimale de douze (12) mois à compter de la date d'envoi des demandes concernées.

Les formulaires de demande de remboursement peuvent être téléchargés sur CignaEnvoy. Votre formulaire de demande de remboursement ainsi que vos factures peuvent être envoyés comme suit :

<b>Pour les demandes de remboursement de soins dispensés en dehors des États-Unis</b>	Cigna Global Health Benefits, I Knowe Road, Greenock, PA15 4RJ, Écosse
<b>Pour les demandes de remboursement de soins dispensés aux États-Unis</b>	Cigna Global Health Benefits, PO Box 15050, Wilmington, DE 19850-5050 USA  Livraison par coursier : Cigna Global Health Benefits, 300 Bellevue Parkway, Wilmington, DE, 19809 USA

Veillez noter que le fait de ne pas respecter les obligations de notification/d'information qui influencent la portée ou l'évaluation des conséquences d'une maladie ou d'un accident peut entraîner une réduction des prestations approuvées par Cigna Healthcare, à moins que ce manquement ne soit pas de votre fait ou que vous soyez en mesure de prouver que cela n'a pas influencé les conséquences et l'évaluation d'une maladie ou d'un accident.

# Modes de remboursement

Dans la mesure du possible, Cigna Healthcare s'efforcera de régler directement le professionnel de santé ou l'hôpital afin que vous n'ayez pas à avancer le coût des soins puis à en demander le remboursement par la suite. Si vous payez directement le professionnel de santé, Cigna Healthcare procédera au remboursement de vos frais par virement bancaire. Veuillez noter que vos remboursements seront traités plus efficacement par la banque destinataire si vous communiquez vos coordonnées bancaires complètes pour le virement (nom du bénéficiaire, adresse de la banque, numéro de compte/IBAN, code SWIFT/Routage).

**IMPORTANT : Cigna Healthcare ne peut pas rembourser directement un professionnel ou un établissement de santé établi dans un pays frappé de sanctions. Dans de tels cas, Cigna Healthcare rembourse directement l'assuré et il lui incombe alors de payer le professionnel de santé concerné.**

Tous les plafonds dépendent de la devise de votre police et sont basés sur l'accord contractuel conclu entre Cigna Healthcare et votre employeur. Les 2 premiers chiffres de votre numéro d'assuré déterminent vos plafonds. Si les deux premiers chiffres de votre numéro d'assuré sont :

- 82 - tous les plafonds s'appliquent en euros.
- 85 - tous les plafonds s'appliquent en dollars US.
- 88 - tous les plafonds s'appliquent en livres sterling.

## Exemple :

Devise de la police = livre sterling

Plafond de prestation : 7 500 € / 7 500 \$ / 5 000 £

Frais engagés = 9 000 \$

Les frais encourus doivent être convertis en livres sterling et le montant obtenu en livres sterling déduit de 5 000 £ pour le paiement.

Les frais de santé sont remboursés dans la devise dans laquelle ils ont été engagés ou, sur demande, dans celle correspondant à la prime de la police d'assurance. Ces calculs se fondent sur le taux de change applicable (ci-après défini). Vous pouvez demander à être remboursé dans une devise différente de celle de la prime ou de la devise dans laquelle les frais ont été engagés, une telle demande étant qualifiée de « Demande de conversion de devise ». Si Cigna Healthcare accepte d'effectuer un remboursement conformément à une demande de conversion de devise, des frais de change standard au taux de 3 % (« Frais de commodité ») en sus du taux de change applicable seront ajoutés.

Les frais de commodité seront ajoutés au taux de change de la devise demandée et influenceront sur le montant final à rembourser. Autrement dit, si une demande de conversion de devise est formulée, le montant du remboursement peut alors, sous réserve des fluctuations du taux de change, être inférieur au montant initial des frais engagés. Le taux de change applicable est le taux pratiqué par Citibank (étant incluses toutes charges et commissions facturées à Cigna Healthcare par Citibank) pour convertir la devise dans laquelle les frais de santé ont été engagés dans celle indiquée dans la demande de conversion de devise ou dans celle correspondant à la prime de la police d'assurance, selon le cas, et ce à la date où ces frais ont été encourus. Si une demande de conversion de devise ne peut être satisfaite, nous vous contacterons pour vous demander si vous préférez présenter une autre demande de ce type ou obtenir un remboursement standard.

Veuillez contacter le service d'assistance téléphonique de Cigna Healthcare pour obtenir le taux de change applicable à une demande de remboursement particulière. Cigna Healthcare se réserve le droit de supprimer ou de modifier à tout moment le montant des frais de commodité moyennant un préavis de 60 jours.

## Frais dont un tiers peut être redevable

Vous et les personnes à votre charge assurées devez nous informer par écrit, dans les plus brefs délais, de toute réclamation ou tout droit d'ester en justice à l'encontre d'une autre compagnie d'assurance, d'une personne ou d'une autre source dès lors que cette réclamation ou ce droit découle d'une demande de remboursement formulée dans le cadre de la présente assurance santé. Vous devez nous tenir au fait de l'avancée de ces procédures.

En ce qui a trait aux frais qui découlent d'une demande de remboursement formulée dans le cadre de la présente assurance santé et dont un tiers peut être redevable du fait d'avoir causé ou favorisé la blessure ou la maladie de l'assuré, Cigna Healthcare appliquera les principes normaux de cotisation et d'indemnisation équitables, et se réserve le droit d'exercer un recours pour recouvrer ces frais auprès de la compagnie d'assurance, de la personne ou de la source concernée.

À notre demande, vous ou les personnes à votre charge devez prendre toutes les dispositions nécessaires afin d'inclure le montant de la prestation qui nous est réclamée en vertu de la présente assurance dans la demande de remboursement soumise à une autre compagnie d'assurance, personne ou source. Nous pouvons prendre le relais et défendre ou régler à l'amiable tout recours, ou entamer des poursuites à ce titre en votre nom ou celui des personnes à votre charge, et ce dans votre propre intérêt. Nous déciderons de la manière de mener les procédures de recours et de règlement.

Sous réserve que votre demande de remboursement satisfasse aux conditions de couverture énoncées aux conditions générales et aux limitations de prestations stipulées par ce contrat, le recouvrement par Cigna Healthcare des frais liés à une réclamation auprès d'un tiers ne retardera ni n'empêchera le remboursement de vos frais par Cigna Healthcare. Cigna Healthcare ne remboursera pas la part des soins qui excède les plafonds indiqués dans la liste des prestations.

En cas de questions, n'hésitez pas à contacter notre centre de contact.





## Questions fréquemment posées

### Ma carte d'affiliation est-elle une carte de crédit ou de garantie de paiement ?

Non. La carte d'affiliation constitue purement un moyen de vous identifier. Elle n'offre aucune possibilité d'effectuer des paiements. Il vous est conseillé de contacter le service d'assistance téléphonique de Cigna Healthcare pour ce qui concerne les lettres de prise en charge ou pour obtenir plus d'informations.

### Comment puis-je connaître la zone de couverture dont je bénéficie ?

Vous pouvez connaître votre zone de couverture en consultant votre certificat d'assurance qui se trouve sur le portail sécurisé dédié aux assurés [www.CignaEnvoy.com](http://www.CignaEnvoy.com). Sinon, veuillez contacter Cigna Healthcare par téléphone, fax ou e-mail.

### Mon époux/épouse et mes enfants à charge seront-ils couverts ?

Oui, à condition que votre société ait accepté de les inclure dans votre couverture. Veuillez informer Cigna Healthcare si les membres de votre famille résident dans un autre lieu que celui où vous travaillez. Cigna Healthcare peut refuser de couvrir des personnes à charge assurées qui résident dans une zone frappée de sanctions par certains gouvernements. Des organisations, telles que les Nations unies, sont également susceptibles d'appliquer des sanctions.

### Puis-je opter pour le professionnel de santé de mon choix ?

Oui. Toutefois, nous pouvons vous aider à trouver un professionnel ou un hôpital approprié localement. Nous pouvons également organiser le règlement direct des frais liés à une hospitalisation planifiée ou des frais de soins ambulatoires onéreux.

### Que se passe-t-il si ma couverture arrive à terme avant la fin de mon traitement ?

Si votre assurance santé arrive à terme, la couverture et les services prévus par la police prennent immédiatement fin. Les soins et les frais engagés après la date de fin de l'assurance ne sont pas remboursés.

Si un traitement a été autorisé, ou si une lettre de prise en charge a été délivrée, Cigna Healthcare ne sera pas tenue de rembourser les frais liés à un quelconque traitement si l'assurance santé arrive à terme ou si vous ou les personnes à votre charge quittez l'assurance avant le début des soins.

### Comment obtenir un formulaire de demande de remboursement ?

Vous pouvez obtenir un formulaire de demande de remboursement sur [www.CignaEnvoy.com](http://www.CignaEnvoy.com), le site Internet réservé aux assurés, ou en nous contactant par téléphone, fax ou e-mail.

#### Contactez-nous :

**Tél. :** +44 1475 492 197

**Fax :** +44 (0) 1475 492424

**E-mail :** [Ice.Team@Cigna.com](mailto:Ice.Team@Cigna.com)

# Procédure à suivre en cas de plainte

Pour introduire une réclamation ou signaler un quelconque problème, veuillez contacter Cigna Healthcare en premier lieu :

... **par écrit** Cigna Global Health Benefits, I Knowe Road, Greenock, PA15 4RJ

... **par téléphone** +44 1475 333890

... **par e-mail** [Ice.Team@Cigna.com](mailto:Ice.Team@Cigna.com)

Nous nous efforçons d'accuser réception de toutes les réclamations dans les 5 jours ouvrables qui suivent leur réception, et de les traiter dans les meilleurs délais de manière équitable et cohérente.

Si la solution apportée à une plainte ne vous paraît pas satisfaisante, vous êtes invité à recourir à une procédure de règlement des litiges indépendante. Nos services étant fournis depuis le Royaume-Uni, vous pouvez soumettre votre réclamation au Financial Ombudsman Service (FOS) à:

## The Financial Ombudsman Service



**Exchange Tower**

**Londres**

**E14 9SR**



**Numéro de téléphone (+44) 0800 023 4567**



**Adresse du site Internet: [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk)**

Si, pour une raison quelconque, votre plainte ne relève pas de sa juridiction, le médiateur pourra probablement vous conseiller d'autres solutions. Bien que sa décision soit contraignante pour Cigna Healthcare, il vous est possible de la rejeter sans porter atteinte à vos droits juridiques.

## Protection des données

Les appels téléphoniques passés vers ou depuis notre société peuvent être enregistrés afin de nous aider à contrôler et améliorer nos services.

Conformément à la directive de l'Union européenne relative à la protection des données, Cigna Healthcare agira en qualité de responsable de traitement des données personnelles qu'elle détient à votre sujet. Ces données seront gérées par nous au titre des obligations qui nous incombent en vertu de la police, et nous pouvons être amenés à les partager avec des tiers autorisés (tels que des prestataires de services de rapatriement d'urgence et des sociétés de réassurance) afin d'honorer le contrat.

Si vous souhaitez obtenir une copie des informations que nous détenons à votre sujet, veuillez nous contacter par écrit en précisant votre numéro d'affiliation. Veuillez noter que ces informations peuvent être fournies moyennant certains frais.

En tant que principal point de contact dans le cadre de la police d'assurance, vous aurez un accès administratif aux données à caractère personnel détenues à votre sujet et celui des personnes à votre charge assurées. Dans le cas d'une plainte, il pourra s'agir de l'accès à certaines données personnelles confidentielles.

# Communication par e-mails sécurisés

Vous trouverez dans le tableau ci-après les différentes possibilités dont disposent nos assurés pour communiquer avec nous.

La méthode que nous employons pour vous répondre dépend de celle que vous choisissez pour nous envoyer vos e-mails.

## Envoi d'e-mails à Cigna Healthcare

## Méthode employée par Cigna Healthcare pour vous répondre

<b>Si vous envoyez un e-mail à Cigna Healthcare à partir de CignaEnvoy ou de l'application mobile</b>	Inscrivez-vous sur <a href="http://www.CignaEnvoy.com">www.CignaEnvoy.com</a> , sur Internet, ou via notre application mobile. Saisissez votre adresse e-mail privilégiée (il peut s'agir d'un compte de messagerie personnel, par ex. xxxx@gmail.com)  Une notification comportant un lien d'accès à votre messagerie CignaEnvoy (que vous pouvez également consulter sur l'application mobile) sera envoyée à l'adresse indiquée
<b>Si vous envoyez un e-mail à Cigna Healthcare à partir d'un compte de messagerie personnel (si vous êtes également inscrit à CignaEnvoy)</b>	Vous recevrez une réponse de Cigna Healthcare comportant une notification/un lien pour accéder à votre messagerie sur CignaEnvoy ou sur l'application mobile
<b>Si vous envoyez un e-mail à Cigna Healthcare à partir d'une adresse e-mail personnelle (si vous n'êtes pas encore inscrit à CignaEnvoy)</b>	Si vous utilisez un service/serveur de messagerie sécurisé par une connexion TLS, vous pouvez recevoir des e-mails directement dans votre boîte mail personnelle. Si les e-mails ne peuvent pas vous être remis en toute sécurité, les messages correspondants seront publiés sur un portail sécurisé. Vous recevrez un e-mail de notification comportant un lien vous permettant d'accéder au portail. Il vous suffit alors de vous inscrire ou de vous connecter pour consulter votre message.
<b>E-mail avec protocole TLS (Transport Layer Security)* - si vous envoyez un e-mail à Cigna Healthcare à partir du compte de messagerie de votre entreprise</b>	Si votre employeur a mis en place l'envoi d'e-mails TLS avec Cigna Healthcare, nous pourrions correspondre directement avec vous (l'envoi de liens d'accès à la messagerie sécurisée de Cigna Healthcare n'est pas nécessaire). Si le protocole TLS n'a pas été mis en place, Cigna Healthcare vous répondra de la manière indiquée ci-dessus

\* Contactez votre service des ressources humaines pour déterminer si votre employeur a mis en place le protocole TLS avec Cigna Healthcare.

## Avis relatif à la protection de la vie privée

En tant que fournisseur de soins de qualité partout dans le monde, Cigna Global Health Benefits s'engage à protéger la vie privée des personnes, dont vous, avec lesquelles elle entre en contact durant l'exercice de ses activités.

Si vous avez reçu la présente brochure par e-mail veuillez [cliquer ici pour obtenir davantage d'informations](#).

Si vous avez reçu la présente brochure par la poste, veuillez prendre connaissance de la rubrique intitulée Avis relatif à la protection de la vie privée incluse dans le présent dossier.



# Définitions

Vous trouverez ci-après les définitions de certains termes employés qu'il pourrait vous être utile de connaître. Selon l'assurance choisie par votre employeur, ces termes peuvent ou non vous concerner.

## 1. Lettre de prise en charge

**Document qui garantit que nous paierons toutes les dettes ou obligations contractées par un professionnel de santé au nom d'un assuré.**

## 2. Coassurance

**Un montant fixe ou pourcentage des coûts de traitement qui doit être payé par l'assuré pour un traitement couvert par l'assurance.**

## 3. Soins dispensés au sein de notre réseau

Les soins vous sont dispensés par des médecins ou d'autres professionnels de santé qui appartiennent au réseau de Cigna Healthcare, ce qui permet de réduire vos démarches administratives.

## 4. Soins dispensés hors réseau

Professionnels ou établissements de santé qui n'ont pas conclu d'accords tarifaires avec Cigna Healthcare et sont susceptibles de vous demander de régler vos frais de soins lorsque ceux-ci vous sont dispensés. Vous êtes libre de consulter l'établissement de santé de votre choix. Toutefois, en optant pour un médecin qui n'appartient pas au réseau de Cigna Healthcare, vous risquez de voir vos dépenses non remboursées augmenter.

## 5. Europe

Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Chypre, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Liechtenstein, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède et Suisse.



**1 Knowe Road, Greenock, Scotland PA15 4RJ**  
**Tél. : +44 1475 492197 Fax : +44 (0) 1475 492424**

Le nom et le logo Cigna Healthcare, ainsi que les autres marques Cigna Healthcare, sont la propriété de Cigna Intellectual Property, Inc. Leur utilisation est autorisée en vertu d'une licence concédée par The Cigna Group et ses filiales opérationnelles.

« Cigna Healthcare » fait référence à The Cigna Group et/ou à ses filiales et sociétés affiliées. Les produits et services sont fournis par ou via de telles filiales. Il se peut que les produits et services ne soient pas disponibles dans toutes les juridictions ; ils se voient expressément exclus lorsque la loi en vigueur en interdit la commercialisation.

Certains produits et services qui ne sont pas associés à des risques peuvent être fournis par d'autres entités que celles chargées de la couverture, comme Cigna International Health Services B.V., enregistrée auprès de l'Autorité des services et marchés financiers comme courtier en assurance et réassurance et dont le siège social est sis Plantin en Moretuslei 299, 2140 Anvers, Belgique ; et/ou Cigna European Services (UK) Limited, dont le siège social est sis 13th Floor 5 Aldermanbury Square, Londres, EC2V 7HR.

Les outils en ligne de Cigna Healthcare sont disponibles à titre purement informatif. Ils ne visent pas à se substituer à des soins médicaux appropriés, dispensés par un médecin.

Copyright © Cigna Healthcare 2025. Tous droits réservés.