



Process lors d'une hospitalisation pour les contrats : Mondassur Schengen / La Carte

07.03.2024

Process hospitalisation Schengen / La Carte

Lors d'un appel d'ouverture de dossier La Carte ou Mondassur Schengen, on vous informe d'une hospitalisation, vous suspectez une hospitalisation à venir, on vous parle d'un passage aux urgences...

1. Obtenir **OBLIGATOIUREMENT** un contact téléphonique (assuré, médecin, service hospitalier, famille...)

2. Créer une tâche de relance **pour appeler le lendemain avant 12h00** pour faire un point sur la situation

NON HOSPIT

Suppression de la tâche de suivi, et E/A des documents pour process habituel de remboursement.

+ Prévenir Adth que les récidives ne seront pas prises en charge s'il a eu la possibilité de rentrer entre temps.

HOSPIT

NON HOSPIT MAIS examens prescrits

3. TASK Urgente à médecin avec transmission des contacts obtenus pour appel direct (même si le dossier est incomplet)

Retour de MED : OK PEC

Retour de MED : NO PEC

Retour de MED : impossible d'obtenir des infos

Poursuite dossier en suivi ++, relance pour documents administratifs

Refus de prise en charge, clôture du dossier

4. informer la famille que si pas d'info dans les 24h = Tiers-payant refusé, devra faire l'avance des frais et l'étude sera faite pour éventuel remboursement + garder tâche de suivi pour suivre l'hospitalisation

Questions

