

ASSURANCE COLLECTIVE

## Bulletin de voyage

Assistance-voyage en cas d'urgence





Lorsque les participants sont prêts à réserver leur voyage, il convient de donner quelques conseils utiles à ceux qui prévoient voyager à l'extérieur du Canada. Nous désirons souligner l'importance de bien comprendre les avantages de l'assistance-voyage en cas d'urgence et de connaître les mesures à prendre, ainsi que les numéros de téléphone à composer, en cas d'incident nécessitant une aide médicale.

Pour obtenir des renseignements avant le départ, ou advenant une urgence médicale, quelle qu'en soit la nature, pendant le voyage, nous vous rappelons que vous devez communiquer avec Allianz Global Alliance<sup>1</sup>, le fournisseur de services d'assistance-voyage de Manuvie.

Il se peut que, dans certains cas, le fournisseur de soins de santé demande au participant de payer les soins reçus sur le champ. Il est donc important que vous communiquiez avec Allianz Global Assistance dans les plus brefs délais, de préférence avant que vous receviez des soins ou que vous cherchiez à en recevoir, pour éviter, dans la mesure du possible, de devoir engager vous-même les frais. Allianz Global Assistance peut ensuite s'assurer que vous (le participant couvert ou la personne à sa charge couverte) êtes dirigé vers l'établissement de soins de santé approprié le plus près afin d'y recevoir sans tarder les soins nécessaires sans engager de frais inutiles, dans la mesure du possible.

Il est important que vous conserviez avec vous en tout temps votre carte d'avantages sociaux pendant un voyage, car il s'agit du seul moyen pour Allianz Global Assistance de vérifier si vous êtes couvert et de garantir le paiement à l'établissement de soins de santé où vous êtes traité.



### Comment déterminer si une preuve d'assurance est exigée par les autorités de votre pays de destination

Les sites Web ci-dessous peuvent vous aider à déterminer si les autorités de votre pays de destination exigent ou non une preuve d'assurance des frais médicaux à l'étranger.

- Affaires étrangères et Commerce international Canada – [voyage.gc.ca](http://voyage.gc.ca)
- Transports Canada – [tc.gc.ca](http://tc.gc.ca)

<sup>1</sup> Chaque régime prévoit des restrictions et des maximums précis. Pour connaître les services auxquels vous avez droit, veuillez consulter votre brochure d'assurance collective ou communiquer avec l'administrateur de votre régime ou un représentant de Manuvie.

## UNE PREUVE D'ASSURANCE POURRAIT ÊTRE EXIGÉE

Plusieurs pays, dont certains sont des destinations très populaires auprès des Canadiens, exigent désormais que tous les voyageurs fournissent une preuve d'assurance des frais médicaux à l'étranger lorsqu'ils se présentent à la douane. Sans cette preuve d'assurance, les voyageurs doivent souscrire une assurance sur place pour la durée de leur séjour. Si vous prévoyez vous rendre dans un autre pays, nous vous recommandons de vérifier si les autorités de ce pays exigent une preuve d'assurance des frais médicaux à l'étranger. Vous pouvez communiquer avec le Service à la clientèle de Manuvie pour obtenir une lettre confirmant que vous bénéficiez d'une assurance des frais médicaux à l'étranger au titre de votre régime d'assurance collective. Conservez cette lettre et votre carte d'assistance-voyage à portée de main lorsque vous vous rendez dans un pays où une preuve d'assurance est exigée. Tous les voyageurs doivent respecter les dispositions contractuelles et les conditions d'admissibilité relatives à leur assurance voyage pour que celle-ci soit en vigueur. L'obligation de souscrire une assurance supplémentaire n'a pas pour effet d'annuler ni de résilier l'assurance souscrite auprès de Manuvie.

## QUE FAIRE SI VOUS AVEZ BESOIN DE SOINS MÉDICAUX

Composez le numéro d'urgence, accessible en tout temps, qui se trouve au verso de votre carte d'avantages sociaux de Manuvie. Si vous ne pouvez pas appeler vous-même, votre compagnon de voyage ou un membre de votre famille doit communiquer dès que possible avec Allianz Global Assistance. Allianz pourrait poser un certain nombre de questions concernant votre urgence et les antécédents médicaux qui pourraient y être liés. Le fait de fournir des renseignements complets vous permet de recevoir des renseignements exacts à propos de la couverture applicable et de bénéficier d'une assistance complète pendant la durée de votre urgence en cours de voyage. Voici certains des renseignements que vous devrez fournir au représentant d'Allianz Global Assistance :

- des précisions sur la situation ou l'urgence et sur les soins ou services nécessaires;
- le nom et le prénom du participant (c'est-à-dire vous), votre numéro de contrat d'assurance collective, votre numéro de certificat et le numéro figurant sur votre carte d'assistance-voyage;
- le nom du patient et une preuve de son inscription au régime provincial d'assurance maladie si vous appelez en son nom.

## VOTRE COUVERTURE

La couverture s'applique en cas de soins médicaux qui doivent être prodigués sans délai en raison d'une blessure soudaine et inattendue ou d'une nouvelle affection survenant lorsqu'une personne assurée (vous ou une personne à votre charge)

voyage à l'extérieur de sa province de résidence; ou d'un problème de santé particulier ou d'une affection chronique déjà diagnostiqué, mais **stable du point de vue médical**<sup>2</sup>, lors du départ. La couverture s'applique en cas d'urgence médicale liée à la grossesse, pourvu que le voyage soit terminé au moins quatre semaines avant la date prévue de l'accouchement. Vous et les personnes à votre charge devez être couverts au titre d'un régime d'assurance maladie public. L'urgence médicale prend fin lorsque le médecin traitant estime, d'après les renseignements médicaux dont il dispose, que l'état du patient est suffisamment stable pour lui permettre de retourner dans sa province ou son territoire de résidence.

## RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS SUR L'ASSISTANCE-VOYAGE EN CAS D'URGENCE

- **Renseignements médicaux** – Selon la nature de l'incident, il se peut que des renseignements médicaux soient demandés aux fournisseurs de soins canadiens du participant. Si ces renseignements ne sont pas fournis, l'étude de votre demande de règlement pourrait être retardée. Il pourrait donc être souhaitable que vous téléphoniez à vos fournisseurs de soins pour vous assurer que les renseignements demandés sont rapidement transmis, s'il y a lieu.
- **Demandes de règlement portant sur des frais engagés à l'étranger** – Étant donné qu'une demande de règlement portant sur des frais engagés à l'étranger peut être plus complexe qu'une demande de règlement de frais médicaux ou dentaires au titre du régime de base, le temps de traitement sera plus long. La plupart des formulaires sont envoyés au moment de l'ouverture du dossier, ou peu après, et peuvent comprendre une autorisation de communiquer des renseignements médicaux ou une autorisation de présenter des demandes de règlement en votre nom au régime provincial d'assurance maladie ainsi qu'une demande de coordination des prestations avec le régime d'autres assureurs, s'il y a lieu. Plus vous faites parvenir rapidement les formulaires d'autorisation dûment remplis à Allianz Global Assistance, plus votre demande de règlement peut être traitée rapidement.
- **Paiement immédiat des frais par le participant** – Si l'on vous demande de payer immédiatement des frais médicaux engagés à l'étranger lors d'une urgence, communiquez sans délai avec Allianz Global Assistance. Allianz Global Assistance fait toujours tout ce qui est en son pouvoir pour s'entendre avec le fournisseur de soins afin que vous n'ayez pas à régler sur le champ les frais engagés pour les services fournis. Cependant, l'acceptation des renseignements sur la facturation est laissée à l'entière discrétion du fournisseur de soins et il peut demander au participant de le payer directement. Remarque : votre contrat comprend une clause sur les demandes d'indemnisation peu élevées qui stipule que

le participant doit payer lui-même le traitement qu'il veut recevoir si le coût total des soins est inférieur à 200 \$ CA. Pour obtenir le remboursement des frais acquittés, vous devez d'abord soumettre la facture à votre régime public d'assurance maladie, lequel vous remboursera en partie. Vous devez ensuite présenter le solde au service des règlements de votre assurance collective.

- **Remise du passeport** – Si l'on vous demande de remettre votre passeport en raison d'un problème ou d'une urgence d'ordre médical, refusez et communiquez immédiatement avec Allianz Global Assistance.
- **Avis de recouvrement** – Si vous recevez un appel ou un avis de recouvrement relatif à des frais engagés lors d'une situation d'urgence à l'étranger, communiquez sans délai avec Allianz Global Assistance. Il n'est pas rare que les fournisseurs de soins confient leurs livres comptables à des agences de recouvrement pour qu'elles demandent les remboursements ou le recouvrement des comptes. Allianz Global Assistance travaillera directement avec le fournisseur de soins ou l'agence de recouvrement pour résoudre le problème.



## Que signifie « stable du point de vue médical »?

Par « stable du point de vue médical », on entend que, dans les 90 jours précédant la date du départ, la personne assurée (vous ou une personne à votre charge) n'a pas reçu de traitement ni subi d'examen à l'égard de nouveaux symptômes ou d'une nouvelle affection, ni connu une aggravation de symptômes existants ou une augmentation de leur fréquence, ni changé de traitement ou de médicaments (exception faite des ajustements de routine dans le cadre de soins continus) ni été hospitalisée pour le traitement d'une affection. La couverture n'est pas offerte s'il est prévu que vous (ou la personne à votre charge) subissiez un test, un examen ou un traitement inhabituel relativement à votre affection ou à une affection non diagnostiquée.

## Pour joindre Allianz Global Assistance

Vous pouvez joindre Allianz Global Assistance en composant le numéro sans frais depuis le Canada et les États-Unis ou le numéro pour les appels à frais virés inscrit sur votre carte d'avantages sociaux. Vous pouvez également appeler sans frais depuis les pays bénéficiant d'un numéro universel de libre appel international (UIFN)<sup>3</sup>. Il est important de noter que dans certains pays, selon le réseau de télécommunications existant, les appels peuvent être réacheminés par Internet vers un opérateur de services de téléphonie américain. Par conséquent, si la communication avec Allianz Global Assistance au moyen du numéro UIFN échoue, essayez de composer le numéro sans frais pour les appels normalement effectués à partir du Canada ou des États-Unis, ou composez le numéro pour les appels à frais virés.<sup>4</sup>

- **Numéro depuis Cuba : 1 519 741-8450.** Comme il n'est pas permis d'effectuer un appel sans frais ou un appel à frais virés depuis Cuba, vous devez communiquer directement avec Allianz Global Assistance. Un représentant d'Allianz Global Assistance vous rappellera alors afin de réduire vos frais d'appel. À l'exception des frais d'itinérance, Allianz Global Assistance vous remboursera tous les frais d'appel que vous aurez engagés.
- **Numéro sans frais depuis le Mexique : 00 1 800 514-3702.** Veuillez noter que, au Mexique, les chiffres qui précèdent le numéro de téléphone (c'est-à-dire les deux zéros) sont déterminés selon la région. Dans certaines régions, un seul zéro est nécessaire. Dès votre arrivée au Mexique, veuillez vérifier le nombre de zéros à composer.
- **Numéro sans frais depuis la République dominicaine : 1 888 751-4403.**
- **Numéro sans frais depuis les pays avec un numéro UIFN : code du pays + 800 9221-9221.** Le numéro UIFN est composé de 11 chiffres, dont un groupe central de 4 chiffres (et non 3 chiffres, comme en Amérique du Nord). Le code du pays est celui du pays à partir duquel vous téléphonez et non le pays où vous appelez. Encore une fois, nous vous prions de vérifier le code du pays à votre arrivée. Avant de partir, nous vous recommandons d'avoir recours aux services de renseignements offerts par Allianz Global Assistance, si nécessaire, et d'obtenir les codes des pays.

<sup>2</sup> Selon la définition de cette expression dans le cadre de votre régime d'assurance collective.

<sup>3</sup> Les pays avec un numéro UIFN sont les suivants : Afrique du Sud, Allemagne, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Chine, Colombie, Corée du Sud, Costa Rica, Danemark, Espagne, Finlande, France, Hongrie, Hong Kong, Irlande, Israël, Italie, Japon, Luxembourg, Macao, Malaisie, Mexique, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni (Angleterre et Écosse), Singapour, Suède, Suisse et Taiwan. Si vous appelez d'un pays qui ne figure pas dans la liste, il convient d'utiliser le numéro pour les appels à frais virés inscrit sur votre carte d'avantages sociaux. Si vous vous trouvez dans un endroit où les appels à frais virés ou sans frais ne sont pas possibles en raison de restrictions locales, vous pourrez vous faire rembourser par Allianz Global Assistance les frais d'appel engagés pour joindre les services d'assistance-voyage en présentant un relevé de compte téléphonique détaillé.

<sup>4</sup> Nous ne garantissons pas la qualité ou la fiabilité des communications téléphoniques à l'étranger; ceci serait hors de notre contrôle.



## Conseils avant le départ à l'intention des participants

- Lors d'un voyage, il est important de connaître les conditions environnementales du lieu de destination, incluant les problèmes sanitaires (comme le virus Zika), les répercussions des phénomènes naturels (comme les ouragans) et les autres risques (comme l'agitation civile). Avant de réserver votre voyage et avant votre voyage, il est fortement recommandé de consulter les avis à l'intention des voyageurs pour connaître tous les renseignements nécessaires à votre sécurité et à votre bien-être. Vous pouvez consulter ces avis à l'adresse **[voyage.gc.ca/voyager/avertissements](http://voyage.gc.ca/voyager/avertissements)**.
- Consultez des sites Web d'information destinés aux voyageurs pour vous préparer en vue du voyage. Pour obtenir des renseignements pertinents, notamment des avis à l'intention des voyageurs, les taux de change, les exigences relatives aux visas ainsi que de l'information sur les vaccins et les risques pour la santé, nous vous invitons à consulter les sites des organismes et des associations suivants : ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (**[voyage.gc.ca](http://voyage.gc.ca)**), Transports Canada (**[tc.gc.ca](http://tc.gc.ca)**) et Association canadienne des automobilistes (**[caa.ca](http://caa.ca)**).
- Familiarisez-vous avant votre départ avec votre régime d'assurance collective et la couverture qu'il prévoit. **Portez une attention particulière aux exclusions** propres à certaines situations figurant dans les renseignements sur la couverture, notamment en ce qui concerne la consommation d'alcool. Veuillez vous assurer d'apporter une quantité suffisante de tous vos médicaments et de vérifier qu'ils se trouvent dans leur emballage d'origine (flacon ou autre).

Prenez note des numéros de téléphone sans frais d'Allianz Global Assistance et conservez-les avec votre passeport, votre carte d'assurance maladie provinciale et votre carte d'avantages sociaux de Manuvie.





Le nom Manuvie, le logo qui l'accompagne, les quatre cubes et les mots « solide, fiable, sûre, avant-gardiste » sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance Vie Manufacturers qu'elle et ses sociétés affiliées utilisent sous licence.