



Bulletin DE VOYAGE

Assistance-voyage en cas d'urgence

À l'approche de la haute saison, il convient de donner quelques conseils utiles aux participants 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 exigeant des soins médicaux.

Pour obtenir des renseignements avant le départ ou de l'assistance (médicale ou autre) pendant le voyage, nous vous rappelons que vous devez communiquer avec Allianz Global Assistance, le fournisseur de services d'assistance-voyage de la Financière Manuvie*. Il est nécessaire de payer les soins reçus sur-le-champ dans certains pays. En cas d'incident exigeant des soins médicaux, il est donc recommandé de communiquer avec Allianz Global Assistance dès que possible, de préférence avant que vous receviez les soins ou que vous fassiez des recherches pour recevoir les soins. 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.

Preuve d'assurance 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.

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 (www.voyage.gc.ca)
- Transports Canada (www.tc.gc.ca)

* 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 la Financière Manuvie.

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 aller dans le site protégé de la Financière Manuvie à l'intention des participants pour imprimer une preuve d'assurance des frais médicaux à l'étranger au titre de votre régime d'assurance collective. Conservez cette lettre, ainsi que 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 la Financière Manuvie.

Besoin de soins médicaux?

Composez le numéro d'urgence 24 heures qui se trouve au

verso de votre carte d'avantages sociaux de la Financière Manuvie. **Nous vous recommandons d'utiliser un téléphone fixe, car les réseaux de téléphonie mobile ne sont pas toujours fiables hors du Canada.** 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.

Voici certains des renseignements que vous devrez fournir au représentant d'Allianz Global Assistance :

- des précisions sur la situation et sur les soins ou services nécessaires;
- le nom et le prénom du participant (le vôtre), 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;
- le numéro de la carte d'assurance maladie provinciale du patient.

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), dont vous trouverez ci-dessous une liste**.

- 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.

** 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, Irlande, Israël, Italie, Japon, Luxembourg, Macao, Malaisie, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Singapour, Suède, Suisse et Taiwan. Cette liste peut être modifiée en tout temps. 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'appels engagés pour joindre les services d'assistance-voyage en présentant un relevé de compte téléphonique détaillé.



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 diagnostiquée, mais **stable du point de vue médical***, 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 médicaux canadiens du participant. Si ces renseignements ne sont pas fournis, l'étude de votre demande de règlement pourrait être retardée.

* Selon la définition de votre contrat d'assurance collective

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 que les demandes de règlement portant sur des frais engagés à l'étranger peuvent être plus complexes 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. Le représentant d'Allianz Global Assistance tentera toujours de conclure une entente avec le fournisseur de services ou de soins pour permettre le règlement direct des frais, et s'il a déjà

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 :

- reçu aucun traitement ni subi d'examen à l'égard de nouveaux symptômes ou d'une nouvelle affection;
- connu aucune aggravation des symptômes existants ni augmentation de leur fréquence;
- apporté aucun changement à ses traitements ou médicaments (à part les ajustements de routine dans le cadre de soins continus);
- pas été hospitalisée pour recevoir un traitement lié à l'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.

L'assistance-voyage en cas d'urgence est administrée par Allianz Global Assistance. Allianz Global Assistance est le nom commercial enregistré de AZGA Service Canada Inc. et de AZGA Insurance Agency Canada Ltd. Les produits de l'Assurance collective sont offerts par la Financière Manuvie. © La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers, 2012. Tous droits réservés. Les noms Manuvie et Financière Manuvie, le logo qui les accompagne, le titre d'appel « Pour votre avenir », 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.



traité avec ce fournisseur, il pourrait être en mesure de régler les frais admissibles en votre nom.

Remise du passeport – Si l'on vous demande de remettre votre passeport en raison d'un incident ou d'une urgence exigeant des soins médicaux, 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. Actuellement, certains hôpitaux américains font fi du contrat des assureurs et confient d'office la note des frais médicaux demandés au patient à des agences de recouvrement, pratique que la Financière Manuvie, Allianz Global Assistance et des partenaires de notre secteur d'activité tentent de faire cesser.

Conseils avant le départ à l'intention des participants

- 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 (www.voyage.gc.ca), Transports Canada (www.tc.gc.ca) et Association canadienne des automobilistes (www.caa.ca).
- Familiarisez-vous avant votre départ avec votre régime d'assurance collective et la couverture qu'il prévoit.
- 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 la Financière Manuvie.

Pour obtenir plus de renseignements, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle d'Allianz Global Assistance au 1 800 363-1835.



 **Financière Manuvie**

Pour votre avenir™