

# Assistance-voyage en cas d'urgence



## Assistance-voyage en cas d'urgence

Une urgence médicale est toujours possible pendant un voyage au Canada ou à l'étranger. L'assistance-voyage en cas d'urgence (AVU) de la Financière Manuvie (Manuvie) est conçue pour vous éviter des soucis lors d'un voyage d'affaires ou d'agrément.

L'assistance-voyage en cas d'urgence vous est offerte dans le cadre du régime d'avantages sociaux de votre employeur, en collaboration avec le fournisseur d'assistance-voyage en cas d'urgence de Manuvie, Mondial Assistance. Le présent document donne une description de ces services, mais si vous avez besoin de précisions, consultez la brochure de votre régime, adressez-vous à l'administrateur de votre régime ou communiquez directement avec le Service à la clientèle de Manuvie.

### AVANTAGES DE L'ASSISTANCE-VOYAGE EN CAS D'URGENCE (AVU)

**Accès jour et nuit** – Le personnel du centre d'appels multilingue de Mondial Assistance répond aux appels jour et nuit, tous les jours de la semaine. Si vous avez besoin de services dans une autre langue que l'anglais, il vous suffit de le préciser. Communiquez avec Mondial Assistance en composant l'un des numéros figurant sur votre carte d'assistance-voyage en cas d'urgence ou à la fin de la présente brochure.

**Renseignements sur les services médicaux dans la région** – Mondial Assistance vous recommandera un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un établissement de soins de santé approprié de la région.

**Contrôle des soins reçus** – Les employés qualifiés de Mondial Assistance assureront le suivi des soins et des services médicaux que vous recevrez. Ils demeureront en communication avec vous, votre médecin traitant et votre médecin ici au Canada pour vous garantir les meilleurs soins possibles.

**Débours limités** – Dès que vous communiquerez avec Mondial Assistance – à l’avance, idéalement, ou tout de suite après avoir reçu des soins, le fournisseur s’efforcera, dans la mesure du possible, de gérer et de régler les frais liés à vos soins médicaux admissibles.

## **ASSISTANCE MÉDICALE EN CAS D’URGENCE**

En cas d’urgence médicale, il importe que vous, un membre de votre famille ou votre compagnon de voyage communiquiez le plus tôt possible avec Mondial Assistance, afin que son personnel qualifié puisse s’assurer que vous et les membres admissibles de votre famille receviez sur-le-champ des soins adéquats.

Une urgence médicale survenue à l’extérieur de votre province ou à l’étranger est une blessure accidentelle ou une maladie imprévue pour laquelle l’assuré n’a reçu ni diagnostic ni traitement au Canada. Les soins reçus pour une affection pour laquelle l’assuré a déjà reçu un diagnostic au Canada sont exclus, mais la garantie peut couvrir une complication imprévue attribuable à un problème de santé préexistant pour lequel un diagnostic a déjà été posé, mais dont l’état était stable au départ du Canada. La garantie pourra donc s’appliquer à des urgences médicales entièrement imprévues et nécessitant des soins immédiats. On estime qu’il n’y a plus urgence médicale dès que des preuves médicales indiquent que l’état de santé du patient est suffisamment stable pour qu’il puisse rentrer au pays et y recevoir des traitements réguliers ou de suivi, s’il y a lieu.

## **CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ**

Pour que vous demeuriez admissible à la garantie et aux services offerts, vous devez satisfaire aux conditions suivantes :

- Vous devez demeurer assuré au titre du régime d'assurance-maladie de votre province – le régime d'assurance-maladie du Québec, par exemple.
- Votre séjour à l'extérieur de votre province ne doit pas dépasser le nombre de jours consécutifs précisé dans la brochure de votre régime.

D'autres limites peuvent s'appliquer, sur le plan de l'âge ou des sommes assurées, par exemple. Pour en savoir plus, consultez la brochure de votre régime ou appelez le Service à la clientèle de Manuvie.

## **RÈGLEMENT DES FRAIS MÉDICAUX**

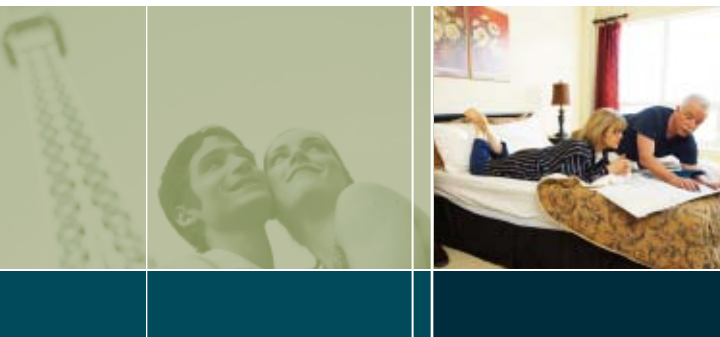
Pour assurer le traitement efficace de votre demande de règlement et éviter d'avoir à régler vous-même des frais inutilement, veuillez noter les renseignements qui suivent.

Il se peut que votre contrat stipule un montant minimal (200 \$, par exemple) que vos frais médicaux doivent dépasser avant que Mondial Assistance s'occupe du règlement auprès de votre fournisseur de services. Si c'est le cas et si vos frais n'excèdent pas le seuil fixé, vous devrez les acquitter vous-même, présenter une demande de remboursement au titre de votre régime d'assurance-maladie provincial, puis soumettre à l'Assurance collective Financière Manuvie une demande de remboursement du solde non pris en charge par votre régime provincial. Veuillez consulter la brochure de votre régime pour en savoir plus et communiquer avec Mondial Assistance pour obtenir des précisions sur votre protection. À noter que Mondial Assistance vous prêtera assistance quel que soit le montant des frais médicaux que vous aurez engagés.

Une fois que vous aurez communiqué avec elle, Mondial Assistance s'occupera du règlement de tous vos frais médicaux admissibles, dans la mesure du possible. S'il y a lieu, elle présentera également en votre nom une demande de règlement au titre du régime d'assurance-maladie de votre province et du régime de Manuvie. Vous devrez signer des formulaires d'autorisation permettant à Mondial Assistance d'entreprendre ces démarches en votre nom.

Au besoin, et dans la mesure du possible, Mondial Assistance fera aussi parvenir une avance de fonds, qu'elle garantira, à l'établissement de soins de santé avant que les soins médicaux soient prodigués.

Si vous ne communiquez pas avec Mondial Assistance et si vous acquittez les frais vous-même, vous devrez d'abord présenter une demande de remboursement au titre de votre régime d'assurance-maladie provincial. Si une partie des frais ne vous sont pas remboursés, vous pourrez alors présenter une demande de règlement à Manuvie. Le cas échéant, veuillez joindre une copie du relevé du régime d'assurance-maladie de votre province ainsi qu'une explication détaillée des circonstances entourant les soins d'urgence reçus. Pour plus de précisions sur la présentation des demandes de règlement, communiquez avec le Service à la clientèle de l'Assurance collective Financière Manuvie.



Si les frais qui ont été réglés pour vous ne sont pas couverts ou s'ils excèdent le montant des prestations auxquelles vous avez droit, Manuvie se réserve le droit d'exiger le remboursement du trop-perçu.

Le remboursement des frais et des débours tient compte de frais raisonnables normalement facturés, selon les estimations de Manuvie. Les remboursements se font en dollars canadiens, suivant le taux de change en vigueur à la date de la demande de règlement.

Les demandes de règlement doivent être présentées dans les délais indiqués dans la brochure de votre régime. Par exemple : dans les douze mois suivant l'engagement des frais.

## **FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION**

Les garanties relatives aux frais médicaux et d'hospitalisation d'urgence englobent entre autres les soins et services suivants :

- recommandations à des fournisseurs ou à des établissements de soins de santé;
- services médicaux (salle et repas, honoraires des médecins et autres frais médicaux nécessaires) obtenus dans le cadre d'un séjour à l'hôpital;
- services en consultation externe (honoraires du médecin, diagnostics, etc.);
- suivi médical et
- soins dentaires d'urgence\*.

\* Veuillez communiquer avec Mondial Assistance ou Manuvie pour des instructions plus détaillées sur la manière de présenter une demande de règlement.

## **TRANSPORT ET SERVICES CONNEXES**

En cas d'urgence médicale admissible, vous pourriez avoir droit aux services suivants. La brochure de votre régime vous permettra de confirmer les garanties auxquelles vous êtes admissible.

### **Transport pour des raisons médicales**

Si de tels services s'avèrent nécessaires pour des motifs médicaux, des mesures seront prises en prévision de votre transport jusqu'au plus proche établissement médical à même de vous prodiguer les soins dont vous avez besoin ou jusqu'à un établissement médical de votre province de résidence.

Le transport peut être effectué par voie terrestre, par ambulance aérienne ou par avion commercial. Manuvie organisera et paiera le transport aller-retour d'un accompagnateur qualifié, si cela s'avérait nécessaire pour des raisons médicales.

### **Rapatriement des enfants à charge**

Si, par suite de l'hospitalisation d'une personne assurée, des enfants à sa charge se retrouvent seuls, Manuvie organisera le voyage de retour des enfants jusqu'à leur domicile et prendra en charge la portion non remboursable du transport.

Au besoin, Manuvie organisera également le voyage aller-retour d'une personne qualifiée pour accompagner les enfants.

### **Couverture en cas d'interruption du voyage ou de retard**

**Si votre voyage est interrompu ou si votre retour est retardé, vous aurez PEUT-ÊTRE droit à un dédommagement. Vous trouverez plus de précisions dans la brochure de votre régime.**

**Si vous n'acceptez pas les services de transport qui vous sont offerts, les frais engagés ultérieurement et liés directement ou indirectement à la même maladie ou blessure ne seront pas pris en charge.**

### **Déplacement d'un proche parent**

Si, pendant un voyage effectué seul, une personne assurée est hospitalisée pour une durée d'au moins sept jours, le voyage aller-retour en classe économique d'un proche parent jusqu'à l'hôpital pourrait être pris en charge. À noter que le déplacement doit être approuvé au préalable par Mondial Assistance ou Manuvie.

### **Rapatriement de la dépouille de la personne assurée**

Si une personne assurée décède pendant un voyage, des dispositions seront prises afin d'obtenir les autorisations nécessaires et pour que la dépouille soit rapatriée dans la province de résidence de la personne assurée ou incinérée là où est survenu le décès puis que les cendres soient rapatriées. Les frais engagés pour la préparation de la dépouille ainsi que pour son transport sont couverts, jusqu'à concurrence d'un plafond. Vous trouverez plus de précisions dans la brochure de votre régime. Les frais liés à l'inhumation, y compris le coût d'un cercueil ou d'une urne, ne sont pas couverts.

Si une personne assurée décède au cours d'un voyage qu'elle effectuait seule, il se pourrait que les frais d'un voyage aller-retour, en classe économique, d'un proche parent afin qu'il identifie le corps avant son rapatriement soient admissibles à un remboursement.

### **Repas et hébergement**

Si, pour des raisons médicales, vous ne pouvez pas voyager après votre sortie de l'hôpital, les frais

engagés pour les repas et l'hébergement après la date de départ prévue pourront vous être remboursés, sous réserve des limites stipulées dans la brochure de votre régime.

### **Retour du véhicule automobile**

Si vous êtes dans l'incapacité, pour cause de maladie, de blessure ou de décès, de conduire votre véhicule ou un véhicule de location, les dispositions nécessaires seront prises pour rapporter le véhicule à votre domicile ou à l'agence de location la plus proche. Les frais engagés sont remboursables jusqu'à concurrence du montant stipulé dans la brochure de votre régime.

## **SERVICES D'ASSISTANCE NON MÉDICALE**

**Nous offrons également divers services de nature non médicale :**

### **Planification et conseils de voyage**

Nous vous fournissons des renseignements à jour sur les avis aux voyageurs et les exigences du pays où vous comptez vous rendre en matière de passeport, de visa, de vaccination et d'inoculation. Appelez Mondial Assistance avant votre départ pour vous assurer que les services d'assistance-voyage sont offerts dans le pays où vous vous rendrez. Vous pouvez aussi consulter le site Web du ministère canadien des Affaires étrangères et du Commerce international, à l'adresse [www.voyage.gc.ca](http://www.voyage.gc.ca), ou téléphoner au 1 800 267-6788 ou au 613 944-6788 pour connaître les pays à l'égard desquels des avis aux voyageurs ont été émis.

### **Remplacement de documents de voyage et de titres de transport perdus ou volés**

Si vous perdez ou vous faites voler vos documents de voyage ou vos titres de transport, Mondial Assistance vous aidera à communiquer avec les autorités locales en vue de remplacer ces documents.

## **Adresses de conseillers juridiques**

Au besoin, Mondial Assistance donne l'adresse d'un conseiller juridique sur place et aide la personne admissible à obtenir une avance de fonds par l'entremise de sa famille, de ses amis, ou sur ses cartes de crédit.

## **Service d'interprétation téléphonique**

En cas d'urgence médicale, Mondial Assistance offre un service d'interprétation téléphonique dans la plupart des langues principales.

## **Transmission de messages urgents**

Un service de messagerie téléphonique s'occupe de transmettre à la personne admissible (vous ou les personnes à votre charge admissibles), pendant qu'elle est en voyage, les messages urgents de la famille, des amis ou des associés. Il achemine également les messages de la personne admissible. Les messages sont gardés pendant 15 jours.

Vous trouverez plus de précisions dans la brochure de votre régime.

### **Information supplémentaire**

**Votre régime peut prévoir certaines limites ou certains maximums. Veuillez consulter la brochure de votre régime ou l'administrateur du régime pour des précisions.**

## **RESTRICTIONS**

Mondial Assistance et la Financière Manuvie déclinent toute responsabilité si la prestation des services est retardée ou rendue impossible par suite d'un cas de force majeure.

En outre, Mondial Assistance et la Financière Manuvie sont dégagées de toute responsabilité quant à la disponibilité, à la qualité ou aux résultats des

traitements reçus par vous ou les personnes à votre charge admissibles. Elles sont également dégagées de toute responsabilité si, pour quelque raison que ce soit, vous ou les personnes à votre charge admissibles ne recevez pas les traitements médicaux ou les services d'assistance d'urgence.

Manuvie et Mondial Assistance, de concert avec le médecin traitant, se réservent le droit de ramener la personne assurée dans sa province de résidence pour qu'elle y poursuive un traitement. Si la personne assurée refuse d'être déplacée, Manuvie est dégagée de toute responsabilité. Après le retour dans la province de résidence, Manuvie et Mondial Assistance déclinent toute responsabilité si les soins, traitements ou services chirurgicaux ne sont pas immédiatement disponibles.

L'assistance-voyage en cas d'urgence vous est offerte, à vous et aux personnes à votre charge, lorsque vous séjournez à l'extérieur de votre province de résidence et pendant une période prédéterminée, selon le régime choisi par votre employeur. Vous trouverez dans la brochure de votre régime des précisions sur la durée de la couverture à laquelle vous avez droit.

## **AVANT VOTRE DÉPART**

Nous vous recommandons d'ajouter les points suivants à votre liste de préparatifs de voyage :

1. Téléphonnez à Mondial Assistance pour vous renseigner sur les exigences du pays où vous devez vous rendre en matière de passeport, de visa, de vaccination et d'inoculation.
2. Laissez une copie de votre itinéraire à des proches ou à des amis.
3. Confiez une copie de votre passeport à des proches ou à des amis. Cette mesure pourrait vous être utile si vous perdez ou vous faites voler votre passeport pendant votre voyage.

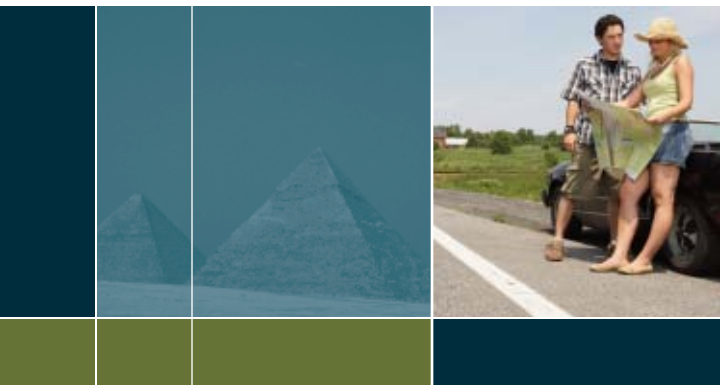
4. Assurez-vous que vos compagnons de voyage aient en main vos renseignements personnels et soient en mesure de communiquer avec Mondial Assistance à votre place si vous ou les personnes à votre charge admissibles étiez incapables de le faire en raison d'une urgence médicale.
5. Renseignez-vous bien sur la protection offerte par l'assurance-voyage en cas d'urgence de Manuvie et sur les garanties hors de la province et hors du pays qui sont décrites dans la brochure de votre régime. Vous connaîtrez ainsi la protection qui vous est offerte si une urgence survient au cours d'un voyage.
6. Prenez connaissance des numéros à composer pour communiquer avec Mondial Assistance. Ils figurent à la fin de la présente brochure et sur votre carte d'assistance-voyage en cas d'urgence.
7. Ayez sur vous votre carte d'assistance-voyage en cas d'urgence. Elle contient des renseignements précieux et se range facilement dans un portefeuille, une ceinture porte-billets ou un sac à main.



## ACCÈS AUX SERVICES OFFERTS AU TITRE DE L'ASSISTANCE-VOYAGE EN CAS D'URGENCE

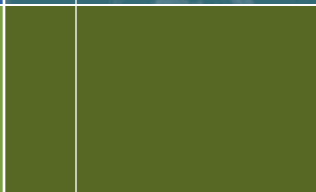
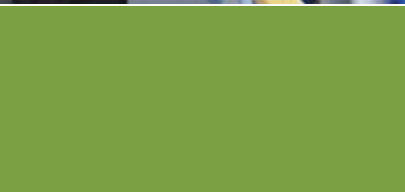
En cas d'urgence médicale pendant un voyage :

1. Dès que possible, composez l'un des numéros de Mondial Assistance qui figurent au verso de votre carte d'assistance-voyage en cas d'urgence de la Financière Manuvie. Ces numéros sont également reproduits à la fin de la présente brochure.
2. Si vous n'êtes pas en mesure de téléphoner, votre compagnon de voyage ou un membre de votre famille doit entrer en contact avec Mondial Assistance. Si vous n'avisiez pas Mondial Assistance le plus tôt possible, vous risquez d'engager des frais non couverts par votre régime d'avantages sociaux.
3. Un coordonnateur de l'assistance-voyage répondra à votre appel. Si vous avez besoin de services dans une autre langue que l'anglais, il vous suffit de le préciser.
4. On vous demandera ensuite de décrire l'urgence et de préciser les soins dont vous avez besoin.



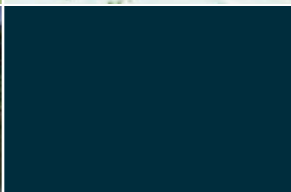
5. Le coordonnateur demandera également les renseignements suivants :
- a. le numéro du régime de Mondial Assistance\*;
  - b. le numéro de contrat de votre régime d'avantages sociaux de la Financière Manuvie\*;
  - c. le nom du patient, le nom du participant\* et le numéro de certificat\* de ce dernier;
  - d. le numéro d'assurance-maladie provinciale du patient;
  - e. l'endroit où se trouve le patient (ville, pays, adresse, numéro de téléphone);
  - f. la date où le patient a quitté son domicile et la date prévue de son retour;
  - g. les nom, adresse ou numéro de téléphone du médecin de famille du patient, au Canada.

\* Ces renseignements sont inscrits sur votre carte d'assistance-voyage en cas d'urgence.



6. On vous demandera de remplir tous les formulaires pertinents et de fournir les autorisations requises.

On discutera avec vous de tous les aspects de l'urgence médicale. N'hésitez pas à poser des questions si des détails vous échappent.



# NUMÉROS À COMPOSER EN CAS D'URGENCE

Au **Canada** et aux **États-Unis**

1 800 265-9977

Télécopieur : 1 800 446-7684

## **Numéro sans frais depuis le Mexique**

00-1-800-514-3702

**Nota :** Au Mexique, les chiffres qui précèdent le numéro de téléphone (c'est-à-dire les deux zéros) sont déterminés selon la région. Par exemple, dans certaines régions, un seul zéro est nécessaire. Les participants sont priés de vérifier ces chiffres à leur arrivée.

## **Numéro sans frais depuis la République dominicaine**

1-888-751-4403

## **Numéro sans frais depuis les autres pays bénéficiant d'un numéro universel de libre appel international (UIFN)**

Préfixe + 800-9221-9221

**Nota :** Le numéro UIFN est composé de 11 chiffres, dont un groupe central de quatre chiffres. Ce numéro a été confirmé par le fournisseur.

**Nota :** Le code du pays est celui du pays À PARTIR duquel le participant téléphone et non celui du pays où il appelle. Les participants sont priés de vérifier ce code à leur arrivée.

**Nota :** Pour voir la liste des pays bénéficiant d'un UIFN, visitez notre site Web :

[groupbenefits.manulife.com/canada/GB\\_V2.nsf/public/pm\\_travelf#countries](http://groupbenefits.manulife.com/canada/GB_V2.nsf/public/pm_travelf#countries)

**Pour tous les autres pays** (par exemple, ceux qui ne bénéficient pas d'un UIFN), appelez à frais virés en composant le 519 741-8450.

Nota : Il est possible que vous ne puissiez pas appeler à frais virés dans certains pays. Vous devrez acquitter les frais d'interurbain sur-le-champ. Veuillez conserver vos reçus et joindre les originaux à la demande de remboursement présentée à la Financière Manuvie ou à Mondial Assistance.

**L'assistance-voyage en cas d'urgence est offerte par la Financière Manuvie (La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers).**

La Financière Manuvie n'est pas responsable de l'accessibilité aux sites Web autres que les siens ni de leur contenu.

Le nom Financière Manuvie et le logo qui l'accompagne sont des marques de service et de commerce déposées réservées à l'usage de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et de ses sociétés affiliées, y compris la Société Financière Manuvie.

 **Financière Manuvie**  
Avec vous, à chaque étape<sup>MC</sup>