

Assistance médicale globale

*Assistance à l'échelle
internationale pour les
voyageurs qui ont besoin
de soins médicaux urgents.*



La Great-West

Nous sommes votre solution en avantages sociaux



En quoi consiste l'Assistance médicale globale?

Dans le cadre d'une entente avec une société d'assistance-voyage, *l'Assistance médicale globale* assure à l'échelle mondiale, une aide aux voyageurs qui ont besoin de soins médicaux urgents ainsi que l'approbation par la Great-West des frais engagés à l'égard de soins médicaux couverts.

Voyager est tout à la fois gratifiant et difficile. Et une urgence médicale est une épreuve dont vous pouvez vous passer.

Imaginez la situation suivante : vous avez besoins de soins médicaux urgents, mais vous êtes à l'étranger, vous devez déboursier des sommes importantes et imprévues et faites peut-être face à une barrière linguistique.

Grâce au régime de votre entreprise et de la Great-West, vous bénéficiez maintenant d'une protection améliorée en cas d'urgence médicale partout dans le monde, y compris au Canada, si vous voyagez à plus de 500 km de votre résidence. Il s'agit de l'**Assistance médicale globale (AMG)**.

Quelle est l'importance de l'AMG?

Votre régime provincial et votre régime collectif d'assurance-maladie vous offrent une protection adéquate, mais ils peuvent se révéler insuffisants lorsqu'une urgence médicale survient, surtout loin de chez vous.

Votre régime collectif d'assurance-maladie de la Great-West complète la protection provinciale en couvrant les frais raisonnables et courants engagés à l'égard des fournitures et des soins médicaux nécessaires au traitement initial d'une urgence médicale.

Quant à l'AMG, elle fournit une protection et des services en complément de la garantie de base. Grâce à elle, vous pouvez communiquer avec des coordinateurs polyglottes capables de vous indiquer les médecins et les établissements de santé les plus proches et qui vous conviennent le mieux, et de vous aider à prendre des dispositions de voyage.

Quels sont les avantages de l'AMG?

Assistance à l'échelle mondiale – Vous êtes protégé par l'AMG partout dans le monde, de même qu'au Canada, si vous êtes à 500 km ou plus de votre résidence.

Réseau de communication de la société d'assistance-voyage – Vous avez accès à une ligne directe 24 heures sur 24, sept jours sur sept. La société d'assistance-voyage est en mesure de vous aiguiller vers les hôpitaux, les cliniques et les médecins et, s'il y a lieu, d'organiser une évacuation sanitaire.

Conseillers médicaux – Aux termes d'une entente avec la société d'assistance-voyage, des médecins dûment autorisés offrent des consultations et des conseils et sont aptes à donner un deuxième avis médical.

Service d'assistance – La société d'assistance-voyage vous aidera dans la recherche de conseillers juridiques ou d'un interprète local ou si vous devez remplacer un passeport perdu.

Versement d'avance en cas d'hospitalisation – La société d'assistance-voyage pourrait verser une avance à l'hôpital si elle est exigée à l'admission.

Assistance aux enfants qui voyagent seuls – Si vous êtes hospitalisé, la société d'assistance-voyage aidera vos enfants qui voyagent seuls à revenir à la maison, en prenant en charge leurs frais de transport (jusqu'à concurrence d'un billet aller simple en classe économique par enfant), et elle prendra les dispositions nécessaires relativement aux réservations, à l'embarquement et aux correspondances.

Transport du véhicule – Si une maladie ou une blessure vous empêche de conduire votre véhicule, ou advenant votre décès, l'AMG couvrira jusqu'à concurrence de 1 000 \$ pour le transport du véhicule à votre domicile ou à l'agence de location la plus proche.

Remboursement des frais de transport – Si, en raison de votre hospitalisation, vous ne pouvez pas utiliser votre billet d’avion de retour réservé et prépayé, l’AMG vous permettra d’en recouvrer le prix. (L’AMG couvre soit le transport du véhicule, soit le remboursement des frais de transport, mais non les deux.)

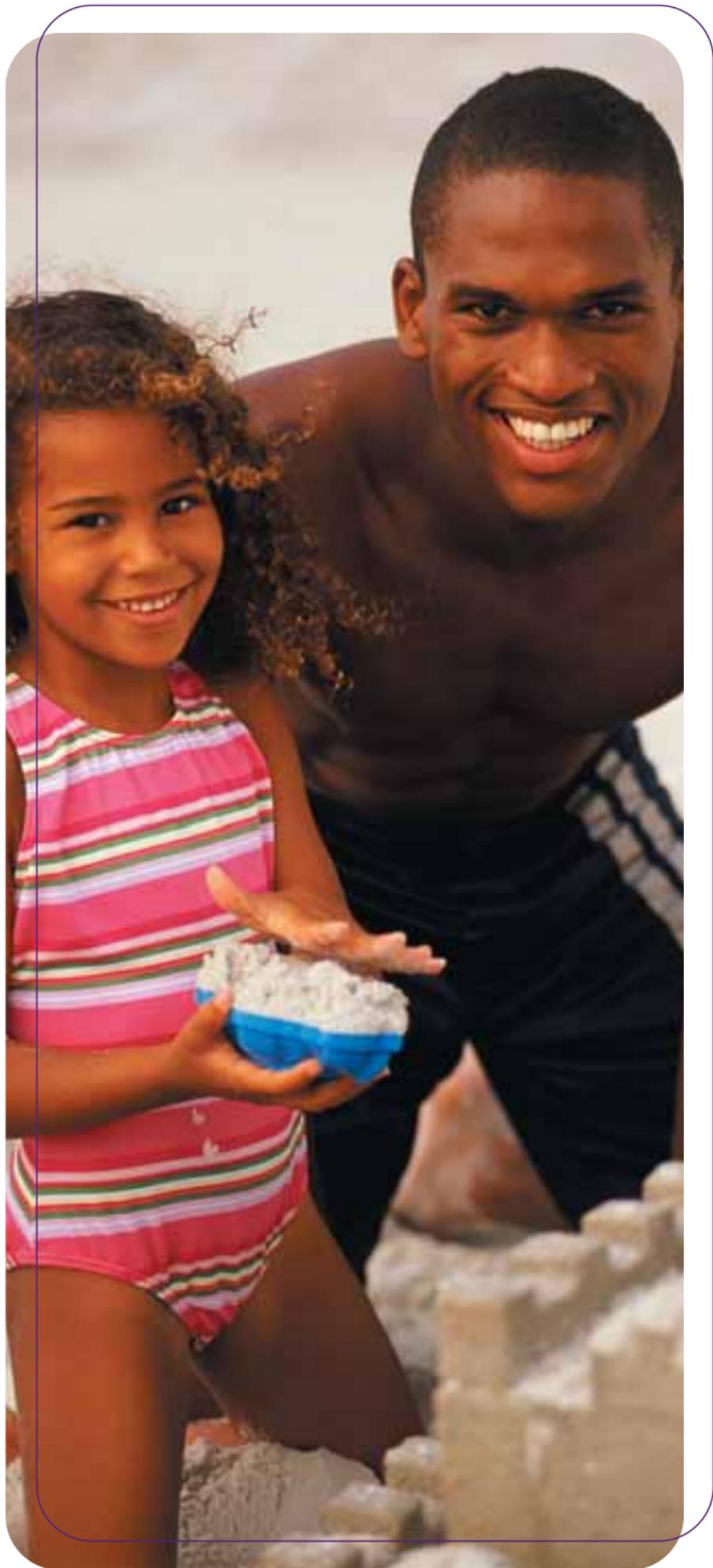
Évacuation sanitaire – En cours de voyage, si vous avez besoin de soins médicaux urgents et que vous ne pouvez pas obtenir de soins convenables sur place, l’AMG couvre le coût de votre évacuation sanitaire jusqu’à un hôpital au Canada ou jusqu’à l’hôpital le plus proche à l’extérieur du Canada qui est équipé pour donner les soins nécessaires. Si vous avez besoin d’un traitement prolongé, les dispositions nécessaires en vue d’organiser votre évacuation sanitaire vers le Canada seront prises dans la mesure où votre état le permet.

Frais de voyage engagés par un membre de votre famille – Si vous voyagez seul et que vous êtes hospitalisé pendant plus de sept jours consécutifs, l’AMG couvre les frais engagés par un membre de votre famille pour vous rejoindre. L’AMG couvre le coût d’un billet aller-retour en classe économique et accorde jusqu’à concurrence de 1 500 \$ pour les frais d’hébergement. Les repas ne sont pas compris.

Frais engagés par votre compagnon de voyage – Si vous voyagez avec quelqu’un et que vous êtes admis dans un hôpital à la date à laquelle vous deviez retourner chez vous, l’AMG couvre les frais d’hébergement et de transport engagés par votre compagnon de voyage par suite de votre hospitalisation. Le montant maximum des frais d’hébergement est de 1 500 \$. Les repas ne sont pas compris. (L’AMG couvre soit les frais de voyage engagés par un membre de votre famille, soit les frais engagés par votre compagnon de voyage, mais non les deux.)

Transport de la dépouille – En cas de décès, l’AMG couvrira les frais engagés en vertu de la loi pour la préparation et le transport de la dépouille du voyageur décédé. La société d’assistance-voyage peut également aider à prendre les dispositions nécessaires.

À noter : Toutes les prestations sont payées en dollars canadiens.



Questions et réponses

Que dois-je faire pour obtenir de l'aide?

En cas d'urgence médicale, composez l'un des numéros sans frais figurant au verso de votre carte AMG pour joindre la société d'assistance-voyage. Celle-ci s'occupera de prendre les dispositions en ce qui concerne les soins médicaux appropriés et de vérifier votre protection d'assurance, et vous fournira l'assistance quant à vos dispositions de voyage, notamment en pour les billets d'avion, l'hébergement dans un hôtel et le transport du véhicule. Au besoin, la société d'assistance-voyage peut effectuer des paiements anticipés, sous réserve de l'approbation de la Great-West.

Que dois-je faire si je suis incapable de joindre la société d'assistance-voyage à l'un des numéros sans frais?

Si vous éprouvez des difficultés, composez le numéro de Baltimore à frais virés. Vous pouvez appeler ce numéro de partout dans le monde.

Si je suis hospitalisé, est-ce que la carte prouve que je suis couvert?

Les hôpitaux ne reconnaîtront pas votre carte AMG comme une preuve d'assurance-maladie, mais ils l'utiliseront pour appeler la société d'assistance-voyage, qui communiquera alors avec la Great-West pour vérifier votre protection.

Que dois-je faire si l'hôpital ne reconnaît pas ma carte ou refuse de communiquer avec la société d'assistance-voyage?

Une pareille situation est très peu probable. Toutefois, si tel est le cas, vous ou un membre de votre famille devez communiquer avec la société d'assistance-voyage, qui à son tour téléphonera directement à l'hôpital et prendra les mesures qui s'imposent.

Dois-je acquitter les frais d'hospitalisation et les frais médicaux avant mon congé de l'hôpital ou la Great-West se charge-t-elle de le faire?

Vous devez acquitter tous les frais hospitaliers et médicaux à votre sortie de l'hôpital. Dans certains cas, un hôpital acceptera que vous lui cédiez vos prestations d'assurance au lieu d'un paiement intégral. Votre carte **AMG n'est pas** une carte de crédit. Vous ne pouvez pas vous en servir pour effectuer un paiement.

De quelle manière dois-je soumettre une demande de règlement?

À votre retour, communiquez avec la Great-West afin d'obtenir les formulaires de demande de règlement. Soumettez les demandes de règlement accompagnées des reçus originaux directement à la Great-West.

Dans la plupart des cas, la Great-West paiera la tranche des frais admissibles de vos demandes de règlement au nom du régime d'assurance-maladie provincial. La Great-West vous remboursera également le solde des frais couverts par votre régime collectif d'assurance-maladie.

Nous vous recommandons de prendre connaissance des dispositions de votre régime d'assurance-maladie provincial avant de quitter le pays afin de déterminer l'étendue de la protection à laquelle vous avez droit. Plusieurs régimes provinciaux prévoient des délais maximums pour la présentation des demandes de règlement. Ces restrictions s'appliquent également aux demandes de règlement que vous présentez à la Great-West. Si le paiement d'une demande est refusé aux termes de votre régime provincial, vous pouvez devoir rembourser à la Great-West tout montant déjà versé au nom du régime provincial.

Adressez les demandes de règlement directement à :

La Great-West, Service des demandes de règlement –
Frais engagés à l'étranger
Case postale 6000
Winnipeg (Manitoba) R3C 3A5

Si vous avez des questions au sujet de votre demande de règlement ou de votre protection, appelez le Service d'assistance aux clients collectifs de la Great-West sans frais au numéro 1 800 957-9777 et sélectionnez l'option qui vous permettra de joindre un représentant du service à la clientèle du Service des demandes de règlement – Frais engagés à l'étranger. De plus, la ligne ATS 1 800 990-6654 est mise à la disposition des personnes sourdes ou malentendantes.

Lorsque je voyage à l'étranger, dois-je souscrire une assurance-maladie supplémentaire?

Votre régime collectif d'assurance-maladie de la Great-West fournit une protection étendue et une AMG en cas d'urgence médicale survenant pendant que vous voyagez temporairement à l'extérieur du Canada. Il est toutefois impossible de prévoir tous les coûts que vous pourriez devoir engager.

Afin de prendre une décision éclairée, examinez les maximums et les règlements proportionnels applicables aux termes de votre régime d'assurance-maladie collectif. Ils figurent dans votre livret des garanties.

Par exemple, si votre régime prévoit le remboursement de 80 pour cent des frais non pris en charge par le régime provincial, vous pourriez souscrire une assurance supplémentaire pour couvrir le solde des frais.

Si vous souscrivez une assurance supplémentaire, la Great-West coordonnera le paiement de votre demande de règlement avec l'autre assureur.

L'AMG comprend-elle une assurance annulation de voyage?

Votre régime ne couvre pas les frais de transport si vous êtes dans l'incapacité de partir en voyage à cause du décès d'un membre de votre famille, ou si vous ou un membre de votre famille tombez gravement malade. L'assurance annulation de vol offre ce type de protection.

Si, en raison d'une hospitalisation, vous ne pouvez pas utiliser votre billet de retour prépayé au Canada, la société d'assistance-voyage prendra les dispositions nécessaires et paiera les frais engagés à l'égard d'un moyen de transport comparable pour votre retour.

Qui dois-je appeler?

Pour obtenir l'Assistance médicale globale lors d'un voyage au Canada ou aux États-Unis, composez sans frais :

1 800 527-0218

À l'extérieur du Canada et des États-Unis, faites un appel à frais virés au numéro suivant :

Baltimore, États-Unis : 410 453-6330

Au Mexique, composez sans frais :

001 800 101-0061

Vous trouverez des numéros sans frais pour d'autres destinations internationales servies par l'AMG, ainsi que les numéros précités à l'endos de votre carte AMG.

*La présente brochure résume les garanties offertes par l'Assistance médicale globale. Les dispositions du régime sont précisées dans le contrat collectif établi par La Great-West, compagnie d'assurance-vie à l'intention du répondant de votre régime. **Le contrat collectif constitue le document officiel.** La société d'assistance-voyage, La Great-West, compagnie d'assurance-vie et le répondant de votre régime ne sont pas responsables de la disponibilité, de la quantité, de la qualité ou des résultats de tout traitement médical reçu par un voyageur assuré, pas plus que de l'incapacité du voyageur assuré d'obtenir des services médicaux.*



*À la Great-West, nous savons
que vous et votre famille méritez
un régime de qualité soutenu
par un excellent service.
Nous sommes déterminés à être
votre solution en
avantages sociaux.*



www.lagreatwest.com

La Great-West et la conception graphique de la clé sont des marques de commerce de La Great-West, compagnie d'assurance-vie.

©La Great-West, compagnie d'assurance-vie, tous droits réservés. Toute modification apportée au présent document sans le consentement écrit explicite préalable de la Great-West est strictement interdite.