

Planification de vos vacances

Savoir quoi faire lorsqu'une urgence médicale survient

Participants de régime de la Great-West

Si vous voyagez à l'extérieur du Canada, quelques préparatifs sont essentiels pour profiter pleinement des vacances. Avant de partir, vous devriez connaître le type de protection dont vous bénéficiez et savoir qui appeler en cas d'urgence médicale et comment présenter une demande de règlement à l'égard de frais déboursés lors d'une urgence médicale.

Comprendre la protection au titre du régime collectif et toute autre protection d'assurance voyage

La protection Frais d'urgence engagés à l'étranger de la Great-West prévoit le versement d'indemnités lorsqu'une urgence médicale survient pendant que vous ou une personne à votre charge couverte vous trouvez temporairement à l'extérieur du Canada pour affaires, études ou vacances.

Ce qu'on entend par « urgence médicale » au titre d'une protection Frais d'urgence engagés à l'étranger dépend des dispositions particulières de votre régime collectif. La plupart des régimes collectifs incluant la protection Frais d'urgence engagés à l'étranger couvrent les frais médicaux engagés uniquement à l'égard du traitement initial reçu lors d'une urgence médicale, comme les honoraires du médecin, les frais de laboratoire et les frais d'hospitalisation. Avant de quitter le pays, il est important que vous lisiez votre livret pour prendre connaissance des particularités de votre protection.

La protection au titre du régime d'assurance-maladie provincial doit être en vigueur pour que la protection de la Great-West s'applique. Si vous prévoyez séjourner à l'extérieur du pays pendant une période prolongée, vous devriez demander une prolongation de votre protection d'assurance-maladie provinciale avant de quitter le pays. En outre, vous devriez être au courant de toute durée limite par voyage associée à votre régime collectif. Si vous séjournez à l'extérieur du Canada pendant des périodes dépassant cette durée limite par voyage, vous devriez songer à obtenir une protection additionnelle.

Protection Assistance médicale globale / Assistance lors de voyages (« Assistance lors de voyages »)

L'Assistance lors de voyages et la protection Frais d'urgence engagés à l'extérieur du pays sont deux types distincts de protection. La protection Assistance lors de voyages de la Great-West offre de l'aide 24 heures sur 24, sept jours sur sept, par l'intermédiaire d'un fournisseur d'assistance lors de voyages. Celui-ci est en mesure de vous orienter vers un établissement de santé ou de vous aider à faire des arrangements de voyage de retour à la suite d'une urgence médicale lorsque vous communiquez avec lui. L'Assistance lors de voyages est aussi offerte lorsque vous voyagez au Canada et êtes à plus de 500 km de votre domicile.

Les régimes de la Great-West ne comprennent pas d'assurance annulation ou interruption de voyage ni d'assurance bagages (perte ou dommages). Vous pouvez obtenir ces types de protection auprès d'autres sources, comme les agences de voyages.

Préparatifs en vue du départ

Avant de partir, vous devriez prendre les mesures ci-dessous :

- Confier à une personne-ressource les renseignements relatifs à la protection.
- Songer à parler à votre médecin pour savoir si vous pouvez voyager sans danger si vous souffrez d'une affection médicale particulière.

Nous vous recommandons d'apporter l'information suivante avec vous en voyage :

1. Votre numéro de régime / d'identification (il est indiqué sur votre carte de garanties affichant les numéros à composer pour accéder à l'assistance lors de voyages et sur votre carte soins médicaux en cas d'urgence lors de voyages);
2. Votre carte d'assurance-maladie provinciale; et
3. Un passeport valide.

Pour obtenir de plus amples renseignements

Si vous avez des questions d'ordre général au sujet de votre protection Frais d'urgence engagés à l'étranger de la Great-West, veuillez composer le 1 800 957-9777.

Consultez le site Web *GroupNet^{MC}* pour les participants de régime de la Great-West pour obtenir des renseignements sur la protection, des cartes Assistance lors de voyages et des formulaires de demande de règlement.

Visitez le site www.voyage.gc.ca pour obtenir une liste de vérification, des renseignements concernant les enfants voyageant à l'étranger et d'autres conseils pour les voyages.

En cas d'urgence médicale

Si vous faites face à une urgence médicale pendant un séjour à l'extérieur du Canada, vous devez appeler le bureau d'assistance lors de voyages le plus près ou demander à quelqu'un d'appeler en votre nom. Les numéros de téléphone (qui sont également indiqués au verso de votre carte de garanties) sont les suivants :

À NOTER : Ces numéros sans frais doivent seulement être utilisés en cas d'urgence. Il est possible qu'ils ne fonctionnent pas dans toutes les circonstances. Par exemple, les téléphones cellulaires n'établissent pas toujours le contact avec un numéro sans frais, ou encore certains téléphones publics peuvent exiger un paiement pour effectuer l'appel.

Du Canada ou des États-Unis : 1 855 222-4051

Du Mexique : 0 1 800 522-0029

De la République dominicaine : 1 800 203-9530

D'un pays avec numéro universel : 1 800 9006-7555*

De Cuba : 1 204 946-2946 (interurbain automatique) **

De tout autre pays : 1 204 946-2577 (interurbain automatique ** ou appel à frais virés)

*Pour obtenir une liste des pays ayant un numéro universel de libre-service international, rendez-vous dans *GroupNet pour les participants de régime*, ou encore dans le site Web de

la Great-West à l'adresse www.lagreatwest.com, sous la section Service à la clientèle – Garanties collectives pour les participants de régimes.

****** Les frais d'interurbain engagés peuvent être soumis à la Great-West pour obtenir un remboursement.

Dans les rares cas où vous ne réussissez pas à joindre le fournisseur d'assistance lors de voyages en appelant à frais virés, vous pouvez choisir d'acquitter les frais de l'appel puis soumettre ultérieurement une demande de remboursement.

Présentation d'une demande de règlement

Si vous déboursez des frais lors d'une urgence médicale et que vous n'avez pas communiqué avec le fournisseur d'assistance lors de voyages, vous devrez soumettre un formulaire de demandes de règlement pour frais engagés à l'étranger (*pas un relevé des frais médicaux*) ainsi que le formulaire d'autorisation de votre province de résidence. Vous trouverez ces formulaires dans le site Web de la Great-West à l'adresse www.lagreatwest.com, sous *Services à la clientèle*, ou encore dans le site *GroupNet pour les participants de régime*.

