

Tout ce que vous devez savoir sur votre assurance voyage

Votre assurance voyage

GreenShield vous permet de profiter d'un vaste réseau de ressources et de fournisseurs de soins de santé vous donnant accès à des services de qualité en cas d'urgence médicale pendant un séjour à l'extérieur de votre province de résidence ou à l'étranger.

Lorsque vous partez en voyage, emportez avec vous les documents suivants : votre carte d'identification GreenShield, votre carte d'assurance maladie provinciale et une carte de crédit, au cas où vous devriez assumer le coût des services médicaux reçus en attendant de soumettre une réclamation.



Aperçu de votre assurance voyage*

Grâce à votre assurance voyage GreenShield, vous êtes admissible au remboursement de dépenses pour certains services en cas d'urgence médicale, jusqu'à concurrence d'un montant maximum par personne assurée. Ces dépenses peuvent inclure les frais d'hospitalisation, de soins médicaux ou chirurgicaux, d'analyses de laboratoire, de radiographies et de transport en ambulance. Elles sont admissibles pendant un nombre maximum de jours à compter de la date où vous quittez votre province de résidence.

Si une personne assurée est hospitalisée le dernier jour de la période d'assurance, elle continue de bénéficier de la protection jusqu'à ce qu'elle obtienne son congé de l'hôpital.

Les frais admissibles ne sont remboursés que si les services sont requis en cas d'urgence à la suite d'une maladie ou de blessures survenues durant votre séjour à l'extérieur de la province de résidence ou à l'étranger. Urgence s'entend d'une blessure ou d'une maladie soudaine et imprévue ou d'un épisode aigu d'une maladie qui nécessite des soins médicaux immédiats et qui n'aurait pu être raisonnablement prévu compte tenu de l'état de santé de la personne. Si une personne assurée présente un problème de santé diagnostiqué ou est suivie par un professionnel ou une professionnelle de la santé en raison d'un problème de santé existant – appelé parfois problème de santé « préexistant » –, il faut que son état de santé soit considéré comme stable avant de voyager. (Voir la section « Foire aux questions » pour savoir ce qu'on entend par « stable ».)

L'assurance voyage comprend également les frais pour les traitements (non urgents) qui visent le soulagement de douleurs ou de souffrances aiguës ou d'une maladie grave et qui ne peuvent attendre que la personne assurée soit médicalement en état de retourner dans sa province de résidence. Si vous apprenez qu'un traitement est requis en raison d'une blessure accidentelle ou d'une urgence médicale, vous devez communiquer avec l'Assistance voyage de GreenShield dans les 48 heures qui suivent le début du traitement. Toutes les procédures invasives ou d'investigation doivent être approuvées au préalable par l'équipe médicale de l'Assistance voyage de GreenShield.

Qui est l'équipe médicale de l'Assistance voyage de GreenShield? GreenShield a conclu une entente avec CanAssistance, un organisme international de services médicaux, pour faciliter le traitement des réclamations d'assurance voyage. Toutes les réclamations d'assurance voyage de GreenShield sont gérées par CanAssistance, qui traite directement avec les régimes provinciaux et s'assure que toutes les réclamations soient correctement évaluées. Le Centre d'appels de CanAssistance offre ses services dans de nombreuses langues et est disponible en tout temps.

* Veuillez consulter votre police ou votre brochure pour obtenir plus de détails sur votre assurance.

Foire aux questions

Q : Que comprend mon assurance voyage GreenShield?

R : L'assurance voyage couvre généralement les dépenses comme les frais d'hospitalisation, de soins médicaux ou chirurgicaux, de transport en ambulance en plus d'inclure l'accès à un service d'assistance prévoyage. Des conditions et restrictions s'appliquent aux articles et services admissibles, et le remboursement se limite aux frais usuels et raisonnables applicables dans la région où ils ont été reçus. Une description détaillée de votre garantie d'assurance voyage GreenShield se trouve dans votre police ou votre brochure.

Q : J'ai une urgence médicale à l'extérieur de ma province de résidence. Que dois-je faire? Quel numéro dois-je appeler?

R : Évaluez le niveau d'urgence. Si vous avez besoin d'une assistance médicale immédiate, appelez une ambulance (composez le 9-1-1 si ce service est offert dans la région où vous vous trouvez). Une fois à l'hôpital, demandez à un membre de votre famille (ou encore à un compagnon ou une compagne de voyage) de communiquer avec l'Assistance voyage de GreenShield pour faire ouvrir un dossier au numéro sans frais 1 800 936-6226. Si ce numéro ne fonctionne pas, appelez à frais virés au 519 742-3556 (0+ ce numéro pour appeler directement ou en faisant d'abord le 0 pour passer par le ou la téléphoniste). L'Assistance voyage de GreenShield est accessible en tout temps, y compris les jours fériés. Vous pouvez également appeler à ce numéro pour accéder au service d'assistance prévoyage avant votre départ.

Lorsque vous communiquez avec l'Assistance voyage de GreenShield, mentionnez le numéro d'identification GreenShield (au recto de votre carte d'identification). Si votre urgence ne nécessite pas une assistance médicale immédiate, communiquez avec l'Assistance voyage de GreenShield pour ouvrir un dossier avant de recevoir un traitement médical.

Q : Je pense avoir un problème de santé préexistant. Qu'entend-on par état de santé « stable »?

R : Si tous les énoncés ci-dessous s'appliquent à votre situation pour la période de 90 jours qui précède immédiatement votre départ, c'est que votre état de santé est considéré comme stable :

1. il n'y a pas eu de nouveau traitement prescrit ou recommandé ni de modification à un traitement en cours (y compris l'arrêt d'un traitement);
2. le problème de santé ne s'est pas aggravé;
3. il n'y a pas eu de symptômes nouveaux, plus fréquents, ni plus graves;
4. il n'y a pas eu d'hospitalisation ni de renvoi vers un spécialiste;
5. il n'y a pas eu de tests, d'investigations ni de traitements recommandés mais pas encore terminés, et il n'y a pas de résultats de test en suspens;

6. il n'y a pas de traitement prévu ou en attente;
7. il n'y a pas eu de modification concernant un médicament d'ordonnance existant (y compris une augmentation, une diminution ou un arrêt de la posologie prescrite), et aucun nouveau médicament d'ordonnance n'a été recommandé ni débuté. Les changements ci-dessous ne sont pas considérés comme des modifications à un traitement prescrit en cours :
 - rajustement de routine du Coumadin (warfarine) ou de l'insuline, à condition que ces médicaments n'aient pas été prescrits ou arrêtés récemment;
 - transition d'un médicament d'origine vers un médicament générique équivalent ou d'un médicament biologique vers un médicament biosimilaire, dans la mesure où la posologie est restée la même;
 - diminution de la posologie d'un médicament à la suite de l'amélioration de l'état de santé.

Q : Quels services d'assistance prévoyage offrez-vous?

R : Si vous avez des questions concernant votre assurance voyage avant votre départ, communiquez avec l'Assistance voyage de GreenShield. L'équipe d'assistance prévoyage offre les services facultatifs suivants :

- **information sur la destination** – avertissements aux voyageurs d'Affaires mondiales Canada, exigences relatives aux vaccins et visas, devises et taux de change, fuseaux horaires, indicatifs téléphoniques internationaux, recommandations de fournisseurs, ambassades, etc.;
- **information sur l'assurance (et les exclusions) et attestations** – confirmation des protections, y compris des exclusions applicables. L'Assistance voyage de GreenShield peut également fournir, sur demande, une lettre d'attestation d'assurance comprenant les renseignements suivants : vos nom et prénom, vos dates de voyage, le nom de l'assureur, votre numéro d'identification, le nom des personnes assurées dans le cadre de votre régime et le montant d'assurance. Cette lettre renferme également des indications pour nous joindre pendant votre séjour (téléphone sans frais, appels à frais virés et sites Web) ainsi qu'une section de conseils, où il est précisé que vous pouvez communiquer avec nous en tout temps.
- **Évaluation des problèmes de santé avant le départ et examen médical** – Nos professionnels et professionnelles qualifiés peuvent déterminer, par téléphone, si vous êtes admissible à l'assurance voyage en vue d'un séjour à venir malgré un problème de santé connu et au besoin, de vous recommander de faire remplir à votre médecin traitant un questionnaire médical avant le départ. Ils pourront ensuite rendre l'une des décisions suivantes :
 - vous êtes admissible à l'assurance voyage malgré votre état de santé;
 - vous n'êtes pas admissible à l'assurance en raison de votre état de santé;
 - vous devez faire remplir un questionnaire médical à votre médecin traitant, après quoi l'une des décisions ci-dessus pourra être rendue.

Q : Est-ce une bonne idée de communiquer avec l'Assistance voyage de GreenShield avant d'aller consulter pendant un voyage?

R : **Oui!** Avant que vous n'alliez consulter, l'Assistance voyage de GreenShield peut vous aider à trouver la clinique ou l'hôpital le plus proche offrant les soins qui répondent le mieux à vos besoins. Ce service peut contacter la clinique ou l'hôpital à l'avance pour l'informer de votre arrivée et, si

possible, prendre les dispositions nécessaires pour payer directement vos frais médicaux. Si l'on vous admet à l'hôpital, l'Assistance voyage de GreenShield prendra des dispositions non seulement pour payer vos frais médicaux, mais aussi pour gérer vos soins afin de veiller à ce que toutes les procédures soient prises en charge par votre régime et faire le nécessaire, s'il y a lieu, pour vous rapatrier au Canada afin d'y poursuivre votre traitement.

Durant votre séjour à l'hôpital, nous assurons la liaison avec les médecins traitants, les chargés de cas et le personnel infirmier afin d'évaluer votre état de santé. Si possible, l'Assistance voyage de GreenShield et la clinique ou l'hôpital devraient conclure une entente pour que vos frais médicaux soient facturés directement à GreenShield. Ainsi, vous n'aurez pas à assumer vous-même ces dépenses coûteuses.

Q : Que se passe-t-il lorsque je communique avec l'Assistance voyage pour faire ouvrir un dossier?

R : Il faut généralement de 10 à 15 minutes pour ouvrir un dossier. Pendant ce processus, l'Assistance voyage de GreenShield vous demandera de répondre à quelques questions d'ordre médical ainsi que de fournir vos coordonnées à domicile et en voyage, votre numéro d'identification GreenShield, le numéro de votre police d'assurance voyage et votre date de naissance. Le représentant ou la représentante vous lira des avis relatifs à la protection des renseignements personnels pour s'assurer que vous comprenez les procédures de confidentialité liées à votre état de santé. Des formulaires doivent être remplis pour que vos réclamations puissent être traitées. Ils vous sont transmis dès que votre admissibilité a été établie.

Q : Pendant que je reçois des soins, qui peut me tenir au courant de mon dossier?

R : L'équipe de l'Assistance voyage de GreenShield peut vous aider en tout temps. Vous pouvez l'appeler au 1 800 936-6226 pour obtenir de l'information concernant votre dossier. Il convient de souligner que, au moment de l'ouverture de votre dossier, si vous souhaitez qu'un membre de votre famille soit tenu au courant de votre état de santé, vous devez nous autoriser à lui parler. En vertu des lois sur la protection des renseignements personnels, nous ne pouvons divulguer d'information à votre sujet à quiconque, même à des membres de votre famille, sans avoir obtenu d'abord votre consentement.

Q : Que puis-je faire pour faciliter le paiement de ma réclamation?

R : Le processus de paiement des réclamations peut prendre beaucoup de temps s'il nous manque certains renseignements. Lorsque vous consultez dans une clinique ou un hôpital, faites savoir au personnel que vous avez une assurance voyage. Bien que l'Assistance voyage de GreenShield avise les établissements de santé qu'il lui faut des factures détaillées, certains optent parfois pour une autre méthode de facturation. Si nous ne recevons pas de factures détaillées, nous devons les obtenir auprès du service de facturation de l'établissement, conformément aux exigences provinciales en matière de soins de santé. Le processus à suivre pour obtenir ces renseignements peut entraîner des retards considérables dans le paiement.

Étant donné que c'est l'Assistance voyage de GreenShield qui envoie ces factures à votre régime provincial d'assurance maladie en votre nom, nous avons besoin des factures originales détaillées. En cas d'hospitalisation, nous vous demanderons également votre sommaire de congé. Dans tous les cas, faites de votre mieux pour obtenir copie de tous les documents. Vous contribuerez ainsi à accélérer le traitement de votre demande ou à corroborer les renseignements reçus par l'Assistance voyage de GreenShield.

Remplissez vos formulaires de réclamation sans tarder et faites-les parvenir à l'Assistance voyage de GreenShield.

Vous aurez droit au remboursement des dépenses admissibles jusqu'à concurrence des frais usuels et raisonnables dans la région où les services ont été reçus, moins le montant payable par votre régime provincial d'assurance maladie. Tous les maximums et les restrictions indiqués dans votre brochure sont en dollars canadiens. Le remboursement sera effectué en dollars canadiens ou en dollars américains, tant aux fournisseurs qu'aux personnes assurées, en fonction de leur pays.

Q : Si ma demande est faite conformément à toutes les exigences, combien de temps faut-il en moyenne pour obtenir un remboursement?

R : Une fois tous les documents dûment remplis reçus par l'Assistance voyage de GreenShield, prévoyez un délai de traitement de dix jours ouvrables, plus les délais d'expédition par la poste.

Q : En cas de problème avec ma demande, comment m'en avisera-t-on?

R : S'il manque des documents, nous vous en aviserons. Si vous appelez pour savoir où en est votre dossier, nous vous indiquerons quelle information est requise.

Q : J'ai reçu seulement un remboursement partiel. Que dois-je faire?

R : Vous devriez recevoir un relevé indiquant les raisons pour lesquelles vous avez reçu un paiement partiel. Il peut y en avoir plusieurs :

- certains services ne sont peut-être pas admissibles en vertu de votre police;
- certains services sont peut-être admissibles en vertu de votre régime d'assurance principal, et votre demande doit alors être transmise à GreenShield aux fins de paiement;
- Some of the bills were processed while others need proper original bills and GreenShield Travel Assistance is following up for those bills.

Si vous recevez un remboursement partiel et avez des questions à ce sujet, communiquez avec CanAssistance au **1 800 936-6226**.