

## 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?***

Grâce à une entente avec une société d'assistance-voyage, l'Assistance médicale globale fournit à l'échelle internationale une aide aux voyageurs qui ont besoin de soins médicaux urgents et obtient l'approbation de la Great-West au sujet des frais médicaux couverts.



Voyager procure des satisfactions et présente des défis. Toutefois, devoir faire face à une urgence médicale est un défi dont vous pourriez vous passer.

Imaginez la situation suivante : vous êtes à l'étranger, vous devez déboursier des sommes importantes et imprévues, vous faites peut-être face à des problèmes de langue et vous avez besoin de soins médicaux urgents!

Grâce au régime de votre entreprise et à la Great-West, vous bénéficiez maintenant d'une protection améliorée en cas d'urgence médicale survenant 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?***

Si vous voyagez, vous êtes couvert par votre régime d'assurance-maladie provincial dans une certaine mesure. Votre régime collectif d'assurance-maladie supplémentaire de la Great-West complète la protection de l'État pour assumer les frais raisonnables et courants engagés à l'égard des fournitures et des soins médicalement nécessaires au traitement initial d'une urgence médicale.

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

L'AMG fournit une protection et des services supplémentaires qui complètent la garantie de base. Grâce à l'AMG, vous pouvez communiquer avec des coordinateurs polyglottes capables de vous indiquer les médecins et les établissements de santé les plus près 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, tous les jours de l'année. La société d'assistance-voyage vous dirige vers les hôpitaux, les cliniques et les médecins et, s'il y a lieu, organise 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 peuvent donner un deuxième avis médical.

**Service d'assistance** – La société d'assistance-voyage vous aidera dans la recherche d'une assistance juridique ou d'un interprète local et dans le remplacement de passeports perdus.

**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 pour les réservations, l'embarquement et les correspondances.

**Transport du véhicule** – Si une maladie ou une blessure vous empêche de conduire votre véhicule, ou advenant votre décès, l'AMG versera 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 utiliser votre billet d’avion de retour réservé et prépayé, l’AMG vous remboursera son prix. (L’AMG couvre le transport du véhicule ou le remboursement des frais de transport mais pas les deux.)

**Évacuation sanitaire** – En voyage, si vous avez besoin de soins médicaux urgents et vous ne pouvez 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 prodiguer les soins nécessaires. Si vous avez besoin d’un traitement prolongé, les dispositions nécessaires en vue d’arranger votre évacuation sanitaire vers le Canada seront prises si 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 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 les frais de voyage engagés par un membre de votre famille ou les frais engagés par votre compagnon de voyage, mais pas les deux.)

**Transport de la dépouille** – En cas de décès, l’AMG couvrira les frais légalement engagés 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 vérifier votre protection d'assurance, de prendre les dispositions en ce qui concerne les soins médicaux appropriés, et vous fournira l'assistance quant à vos dispositions de voyage, notamment en ce qui a trait aux billets d'avion, à l'hébergement dans un hôtel et au 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?***

Cela est 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 appellera directement l'hôpital et prendra les mesures nécessaires.

## ***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 à la place 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 (à l'exception des résidents du Manitoba). La Great-West vous remboursera également le solde des frais couverts par votre régime collectif d'assurance-maladie supplémentaire.

Nous vous recommandons de prendre connaissance des dispositions 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 ont des délais pour la présentation des demandes de règlement. Ces restrictions s'appliquent également à vos demandes de la Great-West. Si le paiement d'une demande est refusé en vertu de votre régime provincial, vous pouvez être appelé à 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 la Great-West sans frais au 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.

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

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

Afin de prendre une décision éclairée, examinez les maximums et les règlements proportionnels applicables en vertu de votre régime d'assurance-maladie collectif. Ces derniers figurent dans votre livret.

Par exemple, si votre régime rembourse 80 pour cent du solde des frais non remboursés par le régime provincial, vous pouvez 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 en raison de votre décès ou d'une maladie grave, ou en raison du décès ou d'une maladie grave d'un membre de votre famille. Ce type de protection est offert par l'assurance annulation de vol.

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 de transport comparables pour votre retour.

## Qui dois-je appeler?

Voici les numéros à composer pour obtenir de l'aide en cas d'urgence.

*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.***



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 (« la Great-West »), tous droits réservés. Toute modification apportée au présent document sans le consentement écrit explicite préalable de la Great-West est strictement interdite.