

# Guide des soins d'urgence à l'étranger







Conservez la présente brochure et une copie de votre carte d'assistance en cas d'urgence médicale en voyage avec votre passeport. Ainsi, vous ou vos compagnons de voyage pourrez obtenir de l'aide pour vous dans l'éventualité d'une urgence médicale. Veuillez prendre note que la protection à l'étranger est offerte seulement si votre assurance collective comprend cette garantie.

## Les soins d'urgence à l'étranger, c'est quoi?

Que ce soit dans le cadre d'un voyage d'agrément, d'affaires ou d'étude, au Canada ou à l'étranger, vous serez prêt à faire face à une urgence médicale grâce à la protection relative aux soins d'urgence à l'étranger offerte par votre régime d'assurance maladie collective de Co-operators. Le régime d'assurance maladie de votre province ne vous offre qu'une protection limitée lorsque vous voyagez au Canada ou à l'étranger. La protection relative aux soins d'urgence à l'étranger prend en charge certains frais médicaux non couverts par votre régime provincial.

## De l'aide à votre portée, 24 heures sur 24

Obtenez de l'aide 24 heures sur 24 en cas d'imprévu en voyage, par l'intermédiaire de notre partenaire d'assurance voyage Allianz Global Assistance. Composez le numéro qui se trouve sur votre carte d'assistance en cas d'urgence médicale en voyage (ci-jointe) pour qu'on vous aide à trouver un fournisseur de services de santé dans la région, à confirmer votre protection, à verser un acompte et à obtenir des services dans la langue du pays. Allianz Global Assistance assurera également le suivi des soins et des services que vous recevez pour vous tenir informé de votre état de santé et en faire part à votre famille, au médecin traitant et à votre médecin au Canada.

**Remarque :** Si vous êtes admis à l'hôpital pour des soins d'urgence, quelqu'un doit informer le service d'assistance en cas d'urgence médicale en voyage au cours des 48 heures qui suivent, sans quoi vos prestations seront limitées.

## Critères d'admissibilité

Pour avoir droit à la garantie et à ses services :

1. Vous devez être assuré par votre régime public d'assurance maladie.
2. Votre voyage doit se limiter à la durée maximale inscrite dans votre livret d'assurance collective (portez attention au nombre de jours consécutifs passés à l'extérieur de votre province).

D'autres restrictions peuvent s'appliquer, notamment en ce qui concerne l'âge et les prestations. Pour en savoir plus, consultez votre livret d'assurance collective ou communiquez avec le Centre de service à la clientèle de la Collective au **1-800-667-8164**.

## Une urgence médicale, c'est quoi?

Une urgence médicale est une blessure ou une maladie aiguë soudaine, ou un épisode aigu imprévisible et imprévu d'une maladie préexistante qui était stabilisée et contrôlée avant votre voyage. Le suivi d'un problème de santé chronique ou préexistant et les soins facultatifs ne sont pas considérés comme des urgences médicales.

Seuls les soins visant le traitement initial d'une urgence médicale sont couverts, les soins médicaux ultérieurs ne sont PAS couverts.

## Dans quelles circonstances une affection préexistante est-elle considérée comme stabilisée et contrôlée?

Pour être prise en charge par la garantie, une affection médicale pré-existante doit être stabilisée et contrôlée depuis 90 jours avant le début du voyage. Une affection médicale est considérée comme stabilisée et contrôlée dans les cas suivants :

- elle ne s'est pas aggravée;
- vous prenez assidument les médicaments prescrits par votre médecin;
- votre médecin ne vous a pas prescrit ou recommandé une intervention médicale, chirurgicale ou diagnostique;
- vous n'avez reçu aucun nouveau soin, médicament ou changement de posologie.

## Que faire en cas de changement de médicaments ou de posologie?

- le remplacement d'un médicament de marque par un médicament générique équivalent;
- la prescription d'un nouveau médicament parce que l'ancien n'est plus offert ou est en pénurie à l'échelle nationale;
- la prise d'aspirine, de vitamines et de minéraux à des fins médicales, sans ordonnance;
- la prescription de crèmes topiques ou d'onguents pour des irritations cutanées;
- l'ajustement périodique de la dose d'insuline ou d'anticoagulant;
- la diminution de la posologie d'un médicament servant à contrôler le cholestérol;
- la modification de la posologie d'un traitement hormonal substitutif, notamment des hormones thyroïdiennes.

## Les frais liés à la grossesse ou à l'accouchement sont-ils couverts?

Les frais liés à la grossesse sont couverts en tout temps avant la 32<sup>e</sup> semaine, SAUF si le médecin juge que la grossesse est à risque.

Les frais liés à la grossesse ou à l'accouchement après la 32<sup>e</sup> semaine ne sont pas couverts.

### Services couverts

En cas d'urgence médicale, Co-operators prend en charge les frais suivants qui excèdent les frais couverts par le régime d'assurance maladie provincial :

- les soins prodigués par un médecin;
- les radiographies et analyses de laboratoire;
- un séjour en salle commune, dans une chambre à deux lits ou dans l'unité de soins intensifs d'un hôpital approuvé, pourvu que l'hospitalisation commence pendant que vous êtes couvert par la présente garantie;
- les fournitures médicales et les soins paramédicaux fournis pendant un séjour à l'hôpital couvert par la garantie;
- les services et les fournitures médicales en consultation externe, y compris les soins prodigués hors de l'hôpital par une infirmière diplômée;
- les fournitures médicales reçues hors de l'hôpital, si elles avaient été couvertes au Canada;
- les médicaments d'ordonnance;
- le transport en ambulance effectué par un fournisseur de services d'ambulance qualifié, jusqu'à l'établissement le plus proche où la personne couverte peut recevoir les soins essentiels;
- les soins dentaires prodigués à la suite d'un accident, s'ils avaient été couverts par la garantie maladie complémentaire de votre police, au Canada.

## Exemples de frais non remboursables

- Poursuite des soins médicaux après l'urgence à l'étranger si l'état de santé du patient lui permet de revenir au pays.
- Suivi ou soins non urgents après le traitement initial de l'urgence médicale.
- Maladie présentant une menace immédiate pour la vie ou la santé à long terme d'une personne qui aurait pu raisonnablement être anticipée d'après ses antécédents médicaux.
- Soins médicaux de suivi d'une affection préexistante ou chronique.
- Traitement médical facultatif.
- Frais engagés pendant la relocalisation vers un autre pays.

## En cas d'urgence médicale

Appelez immédiatement Allianz Global Assistance au numéro indiqué sur votre carte, avant d'obtenir des soins médicaux. Si vous n'êtes pas en mesure de communiquer avec Allianz Global Assistance avant de recevoir les soins et que personne ne peut le faire pour vous, faites-le dès que possible pour éviter que les prestations ne soient réduites.

## Comment effectuer une demande de règlement?

Voici quelques conseils à garder en tête pour vous assurer que votre demande de règlement soit traitée efficacement et que vous n'ayez à payer aucuns frais de votre poche.

## Signaler la survenance du sinistre par téléphone

Pour présenter une demande de règlement, appelez Allianz Global Assistance au numéro qui se trouve sur votre carte, en vous assurant d'avoir les renseignements suivants à portée de main :

1. le numéro de votre police d'assurance collective et votre numéro de certificat;
2. le nom du participant au régime et le nom du patient;
3. le numéro d'assurance maladie provinciale;
4. l'endroit où l'urgence a eu lieu (ville, pays, adresse, numéro de téléphone);
5. la nature de l'urgence;
6. la raison du voyage (vacances, affaires, étude);
7. la date de départ et la date de retour prévue;
8. le nom et les coordonnées du médecin de famille du patient au Canada.
9. Veuillez indiquer si le patient bénéficie d'un autre type de protection (par exemple, une autre assurance collective ou une assurance de carte de crédit).

## Si vous devez payer sur place

Allianz Global Assistance créera également un compte de facturation directe pour votre fournisseur afin de vous éviter d'avoir à payer des frais de votre poche. Certains fournisseurs de soins de santé préfèrent que vous les payiez immédiatement plutôt que d'attendre le remboursement de votre régime d'assurance maladie. Dans une telle éventualité, payez la facture et présentez-la à votre régime provincial d'assurance maladie pour remboursement. Ensuite, réclamez les frais non remboursés à Allianz Global Assistance. Gardez toujours une copie des reçus et des formulaires de demande de règlement, car votre régime provincial d'assurance maladie ne vous les retournera PAS.

Envoyez votre demande de règlement par la poste à l'adresse suivante :  
Allianz Global Assistance  
700 Jamieson Parkway  
Cambridge, ON N3C 4N6



## Obtenir de l'aide pour présenter une demande de règlement

Peu importe le montant de votre demande, Allianz Global Assistance est là pour vous aider et faire le nécessaire pour que tous les frais admissibles liés à l'urgence médicale vous soient remboursés lorsque c'est possible. Le cas échéant, elle coordonnera le paiement des frais en votre nom avec votre régime provincial d'assurance maladie.

Si vous recevez des prestations pour des services ou des frais non admissibles, Co-operators se réserve le droit de récupérer les prestations versées en trop.

Le remboursement des frais divers se fait en fonction des montants raisonnables et habituels déterminés par Co-operators.

Les frais sont remboursés en dollars canadiens selon le taux de change en vigueur au moment où la demande de règlement est présentée. Il est important de présenter la demande au cours de la période inscrite dans votre livret d'assurance collective.

## En cas d'hospitalisation

Les hôpitaux n'acceptent pas votre carte d'assistance en cas d'urgence médicale en voyage comme preuve d'assurance médicale, mais en ont besoin afin de communiquer avec Allianz Global Assistance pour la confirmation de votre protection.

Dans le cas peu probable où l'hôpital ne reconnaîtrait pas votre protection, vous ou un membre de votre famille devrez communiquer avec Allianz Global Assistance, qui traitera directement avec le personnel de l'hôpital. Si le personnel de l'hôpital refuse de vous donner votre congé avant d'avoir reçu un paiement, Allianz Global Assistance lui enverra une lettre de garantie de paiement signée par Co-operators. Si cette lettre est insuffisante aux yeux des responsables de l'hôpital, vous devrez payer toutes les factures au moment de quitter l'hôpital.

## Voyager à l'étranger

Le gouvernement de certains pays exige que tous les voyageurs provenant de l'étranger et tous les immigrants possèdent une police valide d'assurance voyage pour entrer au pays. On vous demandera peut-être de fournir une preuve d'assurance valide pour la durée de votre séjour. Si vous ne disposez pas de la protection requise, vous devrez souscrire une assurance auprès d'un assureur de la région.

Avant votre départ, branchez-vous à Clic Avantages<sup>MD</sup> pour les participants au régime. Vous pourrez y imprimer une lettre qui confirme que vous bénéficiez d'une protection d'assurance en cas d'urgence à l'étranger au titre de votre régime d'assurance collective de Co-operators.

À notre avis, cette lettre de confirmation sera reconnue comme une preuve d'assurance valide. Toutefois, Co-operators ne peut garantir que vous ne serez pas tenu de souscrire une assurance supplémentaire à votre arrivée dans un pays étranger.

## Avant votre départ

Lorsque vous planifiez votre voyage, n'oubliez pas de :

1. Vous renseigner sur les soins couverts par le régime d'assurance maladie de votre province. Comme votre régime d'assurance collective, de nombreux régimes provinciaux ont des délais précis pour la présentation d'une demande de règlement;
2. Lire votre livret d'assurance collective pour vous familiariser avec les modalités de votre protection en cas d'urgence à l'étranger;
3. Vous renseigner au sujet des exigences des pays que vous visiterez relativement aux passeports, aux visas et aux vaccins. Pour ce faire, communiquez avec le fournisseur de voyage ou visitez le [www.voyage.gc.ca](http://www.voyage.gc.ca);
4. Remettre une copie de votre passeport et de votre itinéraire à quelqu'un qui reste à la maison, au cas où votre passeport serait perdu ou volé;
5. Vous assurer que vos compagnons de voyage sont au courant de tous vos renseignements personnels pertinents pour qu'ils puissent demander de l'aide à votre place;
6. Prendre en note le numéro de téléphone du fournisseur d'assistance voyage et garder la carte d'assistance en cas d'urgence médicale en voyage sur vous en tout temps.

## Quand faut-il souscrire une assurance voyage supplémentaire?

Le régime d'assurance maladie collective de Co-operators vous offre une protection exhaustive pour les urgences qui surviennent au cours d'un séjour temporaire à l'étranger. Toutefois, il n'est pas possible de prévoir tous les coûts que vous pourriez devoir déboursier. Pour faciliter votre planification, consultez votre livret d'assurance collective pour connaître les taux et les maximums remboursables par votre régime.

Votre régime d'assurance collective ne comprend pas les annulations de voyages et les bagages perdus. C'est pourquoi vous devriez songer à souscrire une assurance voyage supplémentaire. Visitez le [cooperators.ca/fr-CA/Insurance/travel](http://cooperators.ca/fr-CA/Insurance/travel) pour obtenir de plus amples renseignements.

### Assurance voyage Plus

L'Assurance voyage Plus couvre les frais tels que le transport d'urgence à l'hôpital, le transport pour le retour des membres de votre famille, les frais liés au retour du véhicule, etc. Consultez votre livret d'assurance collective pour savoir si votre régime comprend cette protection.



## Assistance en cas d'urgence médicale en voyage

Assurez-vous d'inscrire vos nom et numéros de groupe et de compte ci-dessous. À garder sur vous lorsque vous voyagez.

Nom : \_\_\_\_\_

Groupe n° : \_\_\_\_\_

Certificat n° : \_\_\_\_\_

Pour une assistance 24 heures sur 24 en cas d'urgence médicale en voyage, téléphonez aux numéros suivants :

Canada et États-Unis :  
1-888-440-2667 (*sans frais*)  
Autres pays :  
1-416-340-1316 (*frais virés*)



## Assistance en cas d'urgence médicale en voyage

Assurez-vous d'inscrire vos nom et numéros de groupe et de compte ci-dessous. À garder sur vous lorsque vous voyagez.

Nom : \_\_\_\_\_

Groupe n° : \_\_\_\_\_

Certificat n° : \_\_\_\_\_

Pour une assistance 24 heures sur 24 en cas d'urgence médicale en voyage, téléphonez aux numéros suivants :

Canada et États-Unis :  
1-888-440-2667 (*sans frais*)  
Autres pays :  
1-416-340-1316 (*frais virés*)



### **IMPORTANT :**

Advenant votre admission d'urgence à l'hôpital, il **FAUT** en informer le service d'assistance en cas d'urgence médicale en voyage dans les 48 heures qui suivent. Autrement, le montant de vos prestations est limité.

*Cette carte a été émise par Co-operators Compagnie d'assurance-vie comme preuve d'assurance en cas d'hospitalisation ou de soins médicaux au titre de la police mentionnée. Elle n'est valide que si le participant ou ses personnes à charge admissibles sont membres en règle du groupe couvert par le contrat. Pour en savoir plus à ce sujet, reportez-vous à la brochure offerte au [www.cooperators.ca](http://www.cooperators.ca) ou sur le site de Clic Avantages<sup>MD</sup> pour les participants au régime, ou téléphonez au **1-800-667-8164**.*

### **IMPORTANT :**

Advenant votre admission d'urgence à l'hôpital, il **FAUT** en informer le service d'assistance en cas d'urgence médicale en voyage dans les 48 heures qui suivent. Autrement, le montant de vos prestations est limité.

*Cette carte a été émise par Co-operators Compagnie d'assurance-vie comme preuve d'assurance en cas d'hospitalisation ou de soins médicaux au titre de la police mentionnée. Elle n'est valide que si le participant ou ses personnes à charge admissibles sont membres en règle du groupe couvert par le contrat. Pour en savoir plus à ce sujet, reportez-vous à la brochure offerte au [www.cooperators.ca](http://www.cooperators.ca) ou sur le site de Clic Avantages<sup>MD</sup> pour les participants au régime, ou téléphonez au **1-800-667-8164**.*

## Restrictions :

*Vous trouverez dans la présente brochure une brève explication des services offerts. Veuillez consulter le livret descriptif de la police ou communiquer avec l'administrateur de votre régime pour obtenir les modalités de la police, les renseignements sur les maximums pris en charge ou des précisions sur les restrictions et les exclusions applicables. La police-cadre ainsi que les éventuelles modifications qui pourraient y être apportées font foi pour le règlement de tous les sinistres.*

*Allianz Global Assistance et Co-operators Compagnie d'assurance-vie ne sont pas responsables des conditions, des événements et des facteurs qui pourraient retarder, influencer ou empêcher la prestation de ces services.*

*Allianz Global Assistance et Co-operators Compagnie d'assurance-vie ne sont pas responsables de la disponibilité, de la qualité et des résultats des soins médicaux reçus par vous ou par l'une de vos personnes à charge couvertes, ou de toute incapacité à obtenir des soins médicaux ou des services d'assistance en cas d'urgence, quelle qu'en soit la raison.*

*Co-operators Compagnie d'assurance-vie et Allianz Global Assistance, en collaboration avec le médecin traitant, se réservent le droit de faire transporter la personne couverte vers sa province de résidence pour qu'elle y reçoive les traitements requis par suite d'une urgence médicale. Le refus d'accepter une demande de transfert dégage Co-operators Compagnie d'assurance-vie de toute responsabilité. La disponibilité immédiate des soins, des traitements et des chirurgies, une fois le patient revenu dans sa province de résidence, n'est pas du ressort de Co-operators Compagnie d'assurance-vie ni d'Allianz Global Assistance.*

*L'assistance en cas d'urgence médicale en voyage vous est offerte à vous et à vos personnes à charge lorsque vous voyagez à l'extérieur de votre province de résidence pour une durée précise, selon le régime choisi par votre employeur. Consultez votre livret d'assurance collective pour obtenir des précisions sur la durée de votre protection.*

*Certains des services énumérés peuvent être restreints ou suspendus dans des circonstances hors du contrôle de Co-operators Compagnie d'assurance-vie ou d'Allianz Global Assistance, notamment dans les cas suivants : guerre, insurrection, hostilités étrangères, émeute, rébellion, soulèvement militaire, perturbations du travail, application de la loi martiale, grève, accident nucléaire ou cas de force majeure.*

## À propos de Co-operators

Le Groupe Co-operators limitée est une coopérative canadienne de services financiers, bien connue pour son action communautaire et son engagement pour le développement durable. Outre l'assurance collective, Co-operators offre de l'assurance automobile, habitation, vie, entreprise, agricole et voyage, ainsi que des produits de placements par l'entremise de son groupe de sociétés.

Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez le [cooperators.ca/fr-CA/Group/group-benefits](https://cooperators.ca/fr-CA/Group/group-benefits).

Co-operators<sup>MD</sup> est une marque déposée du Groupe Co-operators limitée, utilisée sous licence par Co-operators Compagnie d'assurance-vie. Régimes d'assurance collective offerts par Co-operators Compagnie d'assurance-vie. Pour consulter notre politique de protection des renseignements personnels, visitez le [cooperators.ca](https://cooperators.ca). Clic Avantages<sup>MD</sup> est une marque déposée de Co-operators Compagnie d'assurance-vie, utilisée avec permission. Certains produits ne sont pas offerts dans toutes les provinces.