

 Assurance collective

Soins d'urgence à l'étranger

 co-operators





Conservez cette brochure et une copie de votre carte d'assistance en cas d'urgence médicale en voyage avec votre passeport. Ainsi, vous pourrez obtenir de l'aide en cas d'urgence médicale ou vos partenaires de voyage pourront l'obtenir pour vous. Veuillez noter que la protection pour les soins d'urgence à l'étranger est offerte seulement si elle est incluse dans votre régime collectif.



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 pourrez faire face à une urgence médicale grâce à la protection pour les soins d'urgence à l'étranger offerte par votre régime d'assurance maladie collective de Co-operators. Lorsque vous partez en voyage, votre régime provincial d'assurance maladie ne vous offre qu'une protection limitée. La protection pour les soins d'urgence à l'étranger prend en charge de nombreux frais liés à des traitements médicaux d'urgence.

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 voyage pour qu'on vous aide à trouver des 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 au courant de votre état de santé et en faire part à votre famille, à l'équipe médicale traitante et à votre médecin au Canada. Remarque : Advenant votre admission d'urgence à l'hôpital, 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 protection et à ses services :

1. Vous devez bénéficier de l'assurance maladie publique.
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 ou contactez le Centre de service à la clientèle de la Collective au 1-800-667-8164 (du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h, HE).

Une urgence médicale, c'est quoi?

Par « urgence médicale », on entend l'apparition soudaine et imprévue d'une blessure ou d'une maladie, ou un épisode aigu d'une maladie que l'état de santé antérieur de la personne couverte n'aurait pu raisonnablement laisser présager.

Par « soins médicaux d'urgence », on entend le traitement médical couvert fourni immédiatement après une urgence médicale, et en raison de celle-ci; ils n'incluent pas le suivi d'un état stable.

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 protection, une affection médicale préexistante 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?

Dans certains cas, un changement de médicaments ou de posologie n'a aucun effet sur la stabilité d'une affection médicale, notamment :

- 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.

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 des médecins;
- 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, si le séjour commence pendant que vous bénéficiez de cette protection;
- Les fournitures médicales et les soins paramédicaux fournis pendant un séjour à l'hôpital couvert par la protection;
- Les services et les fournitures médicales en consultation externe, y compris les soins prodigués hors de l'hôpital par des infirmières et infirmiers diplômés;
- 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 vous pouvez recevoir les soins essentiels;
- Les soins prodigués en cas d'accident dentaire lorsqu'ils auraient été couverts au Canada, par l'assurance maladie complémentaire de votre police.

Exemples de frais non remboursables

- Poursuite des soins médicaux après l'urgence à l'étranger si votre état de santé vous 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 est traitée efficacement et que vous n'avez aucuns frais à payer 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 ou de la participante;
3. Le nom et la date de naissance du patient ou de la patiente;
4. Le numéro d'assurance maladie provinciale;
5. Le lieu où l'urgence s'est produite;
6. La nature de l'urgence;
7. La raison du voyage;
8. La date de départ et la date de retour prévue;
9. Le nom et les coordonnées du ou de la médecin de famille du patient ou de la patiente au Canada.
10. Veuillez indiquer si le patient ou la patiente 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 que vous n'ayez pas à payer les frais médicaux de votre poche. Certains établissements 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, vous devez payer les frais et présenter ensuite l'ensemble des factures et des reçus à Allianz Global Assistance. N'oubliez pas de garder une copie de vos reçus et de vos formulaires de demande de règlement, car les documents originaux ne seront pas retournés.

Envoyez votre demande de règlement par la poste à l'adresse suivante :

Allianz Global Assistance
PO BOX 277
Waterloo, ON Canada
N2J 4A4

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 public d'assurance maladie.

Le remboursement des frais payés de votre poche 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.

En cas d'hospitalisation

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

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 et voyageuses provenant de l'étranger et tous les immigrants et immigrantes 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^{MD} pour les participants. Vous pourrez y imprimer une lettre qui confirme que vous bénéficiez d'une protection pour les soins d'urgence à l'étranger au titre de votre régime d'assurance collective de Co-operators.

Bien qu'une lettre de confirmation constitue une preuve d'assurance valide, Co-operators ne peut garantir que vous n'aurez pas à souscrire une assurance supplémentaire à votre arrivée dans un pays étranger.

Avant votre départ

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

1. Lire votre livret d'assurance collective pour vous familiariser avec les modalités de votre protection pour les soins d'urgence à l'étranger;
2. Vous renseigner au sujet des exigences des pays que vous visiterez relativement aux passeports, aux visas et aux vaccins. Parlez à votre voyageur ou consultez le site voyage.gc.ca pour en savoir plus sur d'éventuelles restrictions de voyage.
3. 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;
4. Vous assurer que vos partenaires de voyage sont au courant de tous vos renseignements personnels pertinents pour pouvoir demander de l'aide à votre place;
5. Prendre en note le numéro de téléphone du voyageur et garder la carte d'assistance 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 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 maximums, les plafonds de remboursement et les durées de voyage applicables.

Votre régime d'assurance collective ne couvre pas les annulations de voyages et les bagages perdus. C'est pourquoi vous devriez songer à souscrire une assurance voyage supplémentaire. Visitez cooperators.ca/fr-ca/insurance/travel pour en savoir plus.

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

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)

Nom :

N° de groupe :

N° de certificat :

Inscrivez vos nom et numéros de groupe et de certificat ci-dessus.
Gardez cette carte sur vous lorsque vous voyagez.



Assistance en cas d'urgence médicale en voyage

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)

Nom :

N° de groupe :

N° de certificat :

Inscrivez vos nom et numéros de groupe et de certificat ci-dessus.
Gardez cette carte sur vous lorsque vous voyagez.



IMPORTANT

Advenant une 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, les prestations pourraient être limitées.

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 la participante et ses personnes à charge admissibles sont membres en règle du groupe couvert par le contrat et si cette protection est comprise dans le régime. Pour en savoir plus à ce sujet, reportez-vous à la brochure offerte au cooperators.ca ou sur le site de Clic Avantages^{MD} pour les participants, ou téléphonez au 1-800-667-8164.

IMPORTANT

Advenant une 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, les prestations pourraient être limitées.

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 la participante et ses personnes à charge admissibles sont membres en règle du groupe couvert par le contrat et si cette protection est comprise dans le régime. Pour en savoir plus à ce sujet, reportez-vous à la brochure offerte au cooperators.ca ou sur le site de Clic Avantages^{MD} pour les participants, ou téléphonez au 1-800-667-8164.

Restrictions :

Cette brochure présente un résumé 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 la ou 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 la patiente ou 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 auto, habitation, vie, entreprise, agricole et voyage, ainsi que des produits de placements par l'entremise de son groupe de sociétés.

Pour en savoir plus, visitez le site
cooperators.ca/collective.





cooperators.ca | 1-800-667-8164

Co-operators^{MD} est une marque déposée du Groupe Co-operators limitée. L'assurance voyage est souscrite par La Compagnie d'Assurance Générale CUMIS, membre du Groupe Co-operators limitée, est administrée par Allianz Global Assistance, dénomination commerciale enregistrée d'AZGA Service Canada Inc. et d'AZGA Insurance Agency Canada Ltd. Les régimes d'assurance collective sont offerts par Co-operators Compagnie d'assurance-vie. Au Québec, un représentant en assurance autorisé ou une représentante en assurance autorisée est un conseiller ou une conseillère en sécurité financière ou un représentant ou une représentante. Co-operators Compagnie d'assurance-vie s'engage à protéger la vie privée de sa clientèle, ainsi que la confidentialité, l'exactitude et la sécurité des renseignements personnels recueillis, utilisés, conservés et divulgués dans le cadre de ses affaires. Consultez la page cooperators.ca/vie-privee pour en savoir plus.
© Co-operators Compagnie d'assurance-vie, 2023. GL2273F (04/23)