

## Assistance lors de voyages

*Assistance à l'échelle  
mondiale pour les voyageurs  
qui ont besoin de soins  
médicaux urgents*



LA  
**Great-West**  
COMPAGNIE  D'ASSURANCE-VIE

## ***En quoi consiste l'Assistance lors de voyages?***

L'Assistance lors de voyages assure, à l'échelle mondiale, une aide aux voyageurs qui ont besoin de soins médicaux urgents.

Voyager procure une immense satisfaction et d'innombrables expériences. Toutefois, une urgence médicale est une expérience dont vous pouvez vous passer.

Imaginez la situation suivante : vous avez besoin de soins médicaux urgents, mais vous êtes à l'étranger, vous devez déboursier des sommes importantes et imprévues et faites peut-être face à une barrière linguistique.

Par l'entremise de votre régime collectif et d'une entente avec une société d'assistance voyages, vous détenez une protection améliorée en cas d'urgence médicale partout dans le monde, y compris au Canada, si vous voyagez à plus de 500 km de votre résidence.

*L'Assistance lors de voyages est également connue sous le nom d'Assistance médicale globale.*

## ***Quelle est l'importance de l'Assistance lors de voyages?***

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

Votre régime collectif d'assurance-maladie complète la protection provinciale en couvrant les frais raisonnables et courants engagés à l'égard des fournitures et des soins médicaux nécessaires au traitement initial d'une urgence médicale.

Quant à l'Assistance lors de voyages elle fournit une protection et des services en complément de la garantie de base. Grâce à elle, vous pouvez communiquer avec des coordonnateurs polyglottes capables de vous indiquer les médecins et les établissements de santé les plus proches et qui vous conviennent le mieux, et de vous aider à prendre des dispositions de voyage.

## **Quels sont les avantages de l'Assistance lors de voyages?**

**Assistance à l'échelle mondiale** – Vous êtes protégé par l'Assistance lors de voyages 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 voyages** – Vous avez accès à une ligne directe 24 heures sur 24, sept jours sur sept. La société d'assistance voyages est en mesure de vous aiguiller vers les hôpitaux, les cliniques et les médecins et, s'il y a lieu, d'organiser une évacuation sanitaire.

**Conseillers médicaux** – Aux termes d'une entente avec la société d'assistance voyages, des médecins dûment autorisés offrent des consultations et des conseils et sont aptes à donner un deuxième avis médical.

**Service d'assistance** – La société d'assistance voyages vous aidera dans la recherche de conseillers juridiques ou d'un interprète local ou si vous devez remplacer un passeport perdu.

**Versement d'avance en cas d'hospitalisation** – La société d'assistance voyages 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 voyages 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 relativement aux réservations, à l'embarquement et aux correspondances.

**Transport du véhicule** – Si une maladie ou une blessure vous empêche de conduire votre véhicule, ou advenant votre décès, l'Assistance lors de voyages couvrira 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 pas utiliser votre billet d'avion de retour réservé et prépayé, l'Assistance lors de voyages vous permettra d'en recouvrer le prix. (L'Assistance lors de voyages couvre soit le transport du véhicule, soit le remboursement des frais de transport, mais non les deux.)

**Évacuation sanitaire** – En cours de voyage, si vous êtes confronté à une urgence médicale et que vous ne pouvez pas obtenir de soins convenables sur place, l'Assistance lors de voyages 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 donner les soins nécessaires. Si vous avez besoin d'un traitement prolongé, les dispositions nécessaires en vue d'organiser votre évacuation sanitaire vers le Canada seront prises dans la mesure où 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'Assistance lors de voyages couvre les frais engagés par un membre de votre famille pour vous rejoindre. L'Assistance lors de voyages 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'Assistance lors de voyages couvre les frais d'hébergement et de transport engagés par votre compagnon de voyage par suite de votre hospitalisation. Le montant maximal des frais d'hébergement est de 1 500 \$. Les repas ne sont pas compris. (L'Assistance lors de voyages couvre soit les frais de voyage engagés par un membre de votre famille, soit les frais engagés par votre compagnon de voyage, mais non les deux.)

**Transport de la dépouille** – En cas de décès, l'Assistance lors de voyages couvrira les frais engagés en vertu de la loi pour la préparation et le transport de la dépouille du voyageur décédé. La société d'assistance voyages peut également aider à prendre les dispositions nécessaires.

*À noter : Tous les paiements de prestations sont effectués 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 de garanties pour joindre la société d'assistance voyages. Celle-ci s'occupera de prendre les dispositions en ce qui concerne les soins médicaux appropriés et de vérifier votre protection d'assurance, et vous fournira l'assistance quant à vos dispositions de voyage, notamment pour les billets d'avion, l'hébergement dans un hôtel et le transport du véhicule. Au besoin, la société d'assistance voyages peut effectuer des paiements anticipés, sous réserve de l'approbation de la Great-West.

### ***Si je suis hospitalisé, est-ce que la carte prouve que je bénéficie d'une protection?***

Les hôpitaux ne reconnaîtront pas votre carte d'Assistance lors de voyages comme une preuve d'assurance-maladie, mais ils l'utiliseront pour appeler la société d'assistance voyages, 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 voyages?***

Une pareille situation est très peu probable. Toutefois, si tel est le cas, vous ou un membre de votre famille devez communiquer avec la société d'assistance voyages, qui à son tour téléphonera directement à l'hôpital et prendra les mesures qui s'imposent.

### ***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 au lieu d'un paiement intégral. Votre carte d'Assistance lors de voyages 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. La Great-West vous remboursera également le solde des frais couverts par votre régime collectif d'assurance-maladie.

Nous vous recommandons de prendre connaissance des dispositions de 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 prévoient des délais maximaux pour la présentation des demandes de règlement. Ces restrictions s'appliquent également aux demandes de règlement que vous présentez à la Great-West. Si le paiement d'une demande est refusé aux termes de votre régime provincial, vous pouvez devoir rembourser à la Great-West tout montant déjà versé au nom du régime provincial.

### ***Adressez les demandes de règlement directement au :***

Service des demandes de règlement – Frais engagés à l'étranger  
La Great-West, compagnie d'assurance-vie  
CP 6000  
Winnipeg MB R3C 3A5

Si vous avez des questions au sujet de votre demande de règlement ou de votre protection, appelez le Service d'assistance aux clients collectifs de la Great-West sans frais au numéro 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. De plus, la ligne ATS 1 800 990-6654 est mise à la disposition des personnes sourdes ou malentendantes.

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

Votre régime collectif d'assurance-maladie de la Great-West fournit une protection étendue et une Assistance lors de voyages en cas d'urgence médicale survenant pendant que vous voyagez temporairement à l'extérieur du Canada. Il est toutefois impossible de prévoir tous les coûts que vous pourriez devoir engager.

Afin de prendre une décision éclairée, examinez les maximums et les règlements proportionnels applicables aux termes de votre régime d'assurance-maladie collectif. Ils figurent dans votre livret des garanties.

Par exemple, si votre régime prévoit le remboursement de 80 pour cent des frais non pris en charge par le régime provincial, vous pourriez 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'Assistance lors de voyages 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 à cause du décès d'un membre de votre famille, ou si vous ou un membre de votre famille tombez gravement malade. L'assurance annulation de vol offre ce type de protection.

Si, en raison d'une hospitalisation, vous ne pouvez pas utiliser votre billet de retour prépayé au Canada, la société d'assistance voyages prendra les dispositions nécessaires et paiera les frais engagés à l'égard d'un moyen de transport comparable pour votre retour.

## Qui dois-je appeler?

Pour obtenir de l'aide dans la recherche d'assistance en cas d'urgence médicale en voyage, composez le numéro de l'endroit le plus près. Le service est offert 24 heures sur 24.

Canada ou États-Unis :	1 855 222-4051
Mexique :	0 1 800 522-0029
République dominicaine :	1 800 203-9530
Pays avec numéro universel :	1 800 9006-7555*
Cuba :	1 204 946-2946 (appel interurbain automatique)**
Tout autre pays :	1 204 946-2577 (appel interurbain automatique** ou à frais virés)

Le numéro de téléphone à composer en cas d'urgence médicale au cours d'un voyage dépend de l'endroit d'où vous appelez. Dans certains pays, vous devez composer « 00 » (au lieu de « 1 ») avant le numéro sans frais. Nous vous suggérons de prendre note, avant de partir en voyage, du numéro approprié à composer.

\*Pour visualiser la liste des pays avec numéro universel, allez dans le site *GroupNet™ pour les participants de régime* ou à l'adresse [www.lagreatwest.com](http://www.lagreatwest.com) – Service à la clientèle – Participants de régimes collectifs.

\*\* Soumettez à la Great-West les frais d'interurbain engagés pour obtenir un remboursement.

Vous trouverez également ces numéros au verso de votre carte d'*Assistance lors de voyages*, de votre carte de garanties et de votre carte d'*Assistance médicale globale*, à l'adresse [www.lagreatwest.com](http://www.lagreatwest.com) – Service à la clientèle – Participants de régimes collectifs ainsi que sur votre appareil mobile si vous téléchargez *GroupNet Mobile*.

La présente brochure résume les garanties offertes par l'Assistance lors de voyages. 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 voyages, 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  
**vosre 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. Tous droits réservés. Toute modification apportée au présent document sans le consentement écrit explicite préalable de la Great-West est strictement interdite.