Manuvie

Assistance-Voyage

# Elle vous aide à vous *préparer* en cas d'urgence et vous assiste après les heures normales

La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie)

*Lorsque vous voyagez au Canada ou à l'étranger, vous pouvez le faire en toute confiance puisque vous savez que l'assistance voyage en cas d'urgence est incluse dans votre régime d'assurance collective.*

Gestion Global Excel – le fournisseur d'assistance-voyage en cas d'urgence de Manuvie – peut vous aider, vous et votre famille, en cas d'urgence médicale pendant un voyage à l'extérieur de votre province de résidence.

## Ce que vous devez savoir avant votre départ

- Renseignements avant votre voyage : Pour obtenir des conseils de voyage utiles, des réponses à vos questions sur vos garanties d'assurance voyage et pour savoir à quoi vous devriez vous attendre si vous devez présenter une demande de règlement, communiquez avec Gestion Global Excel au **1 800-265-9977** ou visitez le site **https://www.globalexcel.com/assurance_collective_manuvie** et cliquez sur FAQ.

- Pour obtenir de plus amples renseignements sur les avertissements aux voyageurs, les risques pour la santé, le passeport, les visas et les exigences en matière de vaccination et d'inoculation, visitez le site **voyage.gc.ca.**

- **N'oubliez pas votre carte d'avantages sociaux de Manuvie et votre carte d'assurance maladie provinciale :** votre carte d'avantages sociaux comporte des renseignements importants sur le régime et les numéros de téléphone dont vous pourriez avoir besoin en cas d'urgence. Il est aussi fortement recommandé d'apporter votre carte d'assurance maladie provinciale en voyage.

*L'une des plus intéressantes caractéristiques de l'application Services mobiles Manuvie est la version numérique de votre carte d'avantages sociaux!*

*Téléchargez l'application à partir de l'App Store d'Apple^MD ou de Google Play^MD dès aujourd'hui.*

**En cas d'urgence médicale, communiquez avec Gestion Global Excel le plus tôt possible.**

Les spécialistes des services d'assistance d'urgence vous aideront à trouver les meilleurs soins en fonction de votre problème de santé et de votre emplacement, à gérer vos demandes de règlement et à vous faire rembourser vos frais médicaux admissibles dans la mesure du possible.

**Composez le numéro sans frais partout dans le monde* – il est préférable que vous téléphoniez d'une ligne terrestre.**

**Canada et États-Unis :** 1 800 265-9977
**À l'échelle mondiale :** Code du pays + 800 9221-9221

Si vous avez de la difficulté à établir la communication au moyen du numéro international sans frais, composez le numéro pour le Canada et les États-Unis ou appelez à frais virés au 519 741-8450.

* Sans frais pour les appels à partir de lignes terrestres locales ou de cellulaires dont la carte SIM est enregistrée dans la zone d'appels locale. Sinon, des frais de mise en communication pourraient s'appliquer.

# Pour obtenir une aide appropriée en cas d'urgence – communiquez avec Gestion Global Excel

**Frais engagés**
Accompagnement dans la gestion de votre demande de règlement et couverture des frais médicaux admissibles, dans la mesure du possible

**Restez en contact**
Établissement de la communication entre votre médecin de famille et le médecin traitant afin de vous aider à obtenir les soins appropriés, tout en informant votre famille à la maison

**Transport**
Organisation du transport pour des raisons médicales, du retour à votre lieu de résidence ou du déplacement d'un proche parent, le cas échéant

**Avez-vous perdu quelque chose?**
Remplacement des documents perdus ou volés, avec l'aide des autorités locales

**Conseils juridiques**
Établissement de la communication avec les représentants légaux lors d'un voyage à l'extérieur du Canada, au besoin.

**Soins virtuels**
TravelAID fournit une variété de services de soins de santé partout dans le monde et au moment où vous en avez besoin. Vous pouvez accéder à partir de votre appareil mobile à :

- la télémédecine et aux téléconsultations
- des médecins visiteurs
- un réseau de cliniques médicales de qualité
- aux hôpitaux et centres d'urgence du réseau

## Ce qui est couvert en cours de voyage

Soins médicaux qui doivent être prodigués sans délai en raison d'une blessure soudaine et inattendue ou d'une nouvelle affection.

Soins médicaux qui doivent être prodigués sans délai en raison d'une affection chronique ou d'un problème de santé particulier ayant fait l'objet d'un diagnostic, mais **stable du point de vue médical**[1] avant le départ.

Urgence médicale liée à une grossesse, pourvu que le voyage soit terminé au moins quatre semaines avant la date prévue de l'accouchement et qu'il n'y ait pas de preuve de grossesse à haut risque.

[1] Une affection chronique ou un problème de santé est considéré **stable du point de vue médical** si dans les 90 jours précédents :

- vous n'avez reçu aucun traitement ni examen à l'égard d'une nouvelle affection ou de nouveaux symptômes;
- vos symptômes existants ne se sont pas aggravés et leur fréquence n'a pas augmenté;
- vos traitements et vos médicaments n'ont pas été changés;
- vous n'avez pas été hospitalisé pour le traitement d'une affection existante;
- vous n'avez aucun rendez-vous ni examen prévu après votre retour à votre lieu de résidence.

## Ce qui n’est pas couvert

Frais médicaux engagés à la suite de la **stabilisation** de l’affection qui a causé l’urgence médicale.

Frais médicaux d’urgence liés à une affection préexistante et **instable**, comme un problème de santé chronique ou une affection ou des symptômes pour lesquels vous avez subi des examens ou reçu des traitements, même si un diagnostic n’a pas encore été posé.

Frais d’utilisation d’Internet, y compris les communications avec Gestion Global Excel.

Frais d’appels téléphoniques, sauf dans le cas d’appels faits directement à Gestion Global Excel si vous éprouvez des difficultés à utiliser le numéro sans frais et le numéro de téléphone à frais virés à partir de votre emplacement.

## Règlements d’assurance voyage

Gestion Global Excel fera de son mieux pour prendre des dispositions de remboursement directement avec les fournisseurs de services. Il est donc utile que vous communiquiez avec Gestion Global Excel avant de payer les fournisseurs de soins médicaux. Cependant, vous devriez toujours être prêt à régler vous-même les frais médicaux sur-le-champ et à obtenir les reçus originaux détaillés que vous devrez soumettre avec le formulaire de demande de règlement de Gestion Global Excel lorsque vous retournerez à votre lieu de résidence. Veuillez noter que les demandes de règlement à l’étranger prennent plus de temps à traiter que les demandes de règlement Soins médicaux et Soins dentaires.

**Pour obtenir plus de renseignements sur vos options d’assurance voyage, visitez le site https://www.manuvie.ca/particuliers/assurance/nos-produits/assurance-voyage.html**

## Utilisez le portail de réclamations pour gérer votre réclamation

Gestion Global Excel met à votre disposition un portail de réclamations en ligne pour faciliter la gestion de vos réclamations. Vous pouvez y téléverser des documents, soumettre des formulaires de réclamation, faire le suivi de vos réclamations et accéder à vos relevés de règlement.

Vous pouvez accéder au portail de réclamations à l'adresse **www.globalexcel.com/assurance_collective_manuvie**.

# De l’aide – quand vous en avez besoin

**Une assistance après les heures normales chez vous**
L’assistance-voyage en cas d’urgence n’est pas seulement un service d’assistance-voyage. Le service d’assistance après les heures normales est à votre disposition partout si vous avez des questions sur votre santé ou celle de votre famille.

**Appelez de 20 h à 8 h (HE)**
Vous avez besoin de conseils après les heures normales?
Si vous n’arrivez pas à joindre votre médecin, votre pharmacien ou un autre professionnel de la santé, nous pouvons vous aider. Il suffit d’appeler à notre numéro d’assistance après les heures normales. Vous pouvez appeler de votre salon ou d’un hôtel à l’étranger, peu importe où vous vous trouvez.

Nos partenaires de Gestion Global Excel peuvent vous répondre en français, en anglais ou dans toute autre langue. Ils peuvent vous aider immédiatement en faisant appel à des interprètes professionnels partout dans le monde.

Le numéro de téléphone pour le service d’assistance après les heures normales est le même que pour les autres services de l’assistance-voyage en cas d’urgence. Vous n’avez qu’à consulter le verso de votre carte d’assistance-voyage en cas d’urgence. Vous y trouverez les numéros à composer si vous êtes en Amérique du Nord ou ailleurs dans le monde.

**Pas seulement en cas d'urgence**
Vous pouvez communiquer par téléphone avec des infirmières et infirmiers autorisés qui ont de l'expérience et une formation en salle d'urgence. Vous pouvez communiquer avec le service d'assistance après les heures normales pour obtenir des réponses à vos questions touchant la santé :

- symptômes et traitement de maladies
- effets secondaires de médicaments
- interactions entre médicaments
- dose appropriée pour les médicaments en vente libre
- consommation de médicaments pendant la grossesse

**Le suivi fait toute la différence**
Quelques heures après votre appel, l'infirmière ou l'infirmier vous rappellera, au besoin, pour s'assurer que tout va bien avec vous et le membre de la famille qui est malade. Ils peuvent répondre à toutes les questions qui auraient pu survenir entre-temps.

**Service d'assistance-voyage après les heures normales**

Lorsque votre professionnel de la santé habituel n'est pas disponible.

**1 800 265-9977**

## Passez votre couverture en revue

Veuillez communiquer avec l'administrateur de votre régime ou le Centre de service à la clientèle de Manuvie pour vérifier votre couverture d'assurance voyage avant de quitter votre lieu de résidence. Veuillez consulter votre brochure d'assurance collective pour obtenir plus de précisions sur la couverture, y compris les restrictions relatives à l'âge, les maximums de jours de voyage et les limites en dollars.

## Nous vous souhaitons un voyage en toute sécurité!

Nous espérons que vous n'aurez pas besoin de tout cela, mais vous pouvez voyager avec une plus grande tranquillité d'esprit en sachant que vous êtes couvert pendant que vous êtes en voyage.

En cas d'urgence médicale, composez le numéro de téléphone sans frais* de l'endroit où vous vous trouvez.

**Canada et États-Unis :** 1 800 265-9977
**À l'échelle mondiale :** Code du pays + 800-9221-9221

Si vous avez de la difficulté à établir la communication au moyen du numéro international sans frais, composez le numéro pour le Canada et les États-Unis ou appelez à frais virés au 519 741-8450.

* Sans frais pour les appels à partir de lignes terrestres locales ou de cellulaires dont la carte SIM est enregistrée dans la zone d'appels locale. Sinon, des frais de mise en communication pourraient s'appliquer.

Manuvie

L'assistance-voyage en cas d'urgence est administrée par Gestion Global Excel. Les produits de l'Assurance collective sont offerts par La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers. Manuvie, le M stylisé et Manuvie et le M stylisé sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et sont utilisées par elle, ainsi que par ses sociétés affiliées sous licence. C. P. 2580, succ. B, Montréal (Québec) H3B 5C6. © La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers, 2023. Tous droits réservés.

MP 2336637F 08/23 AODA