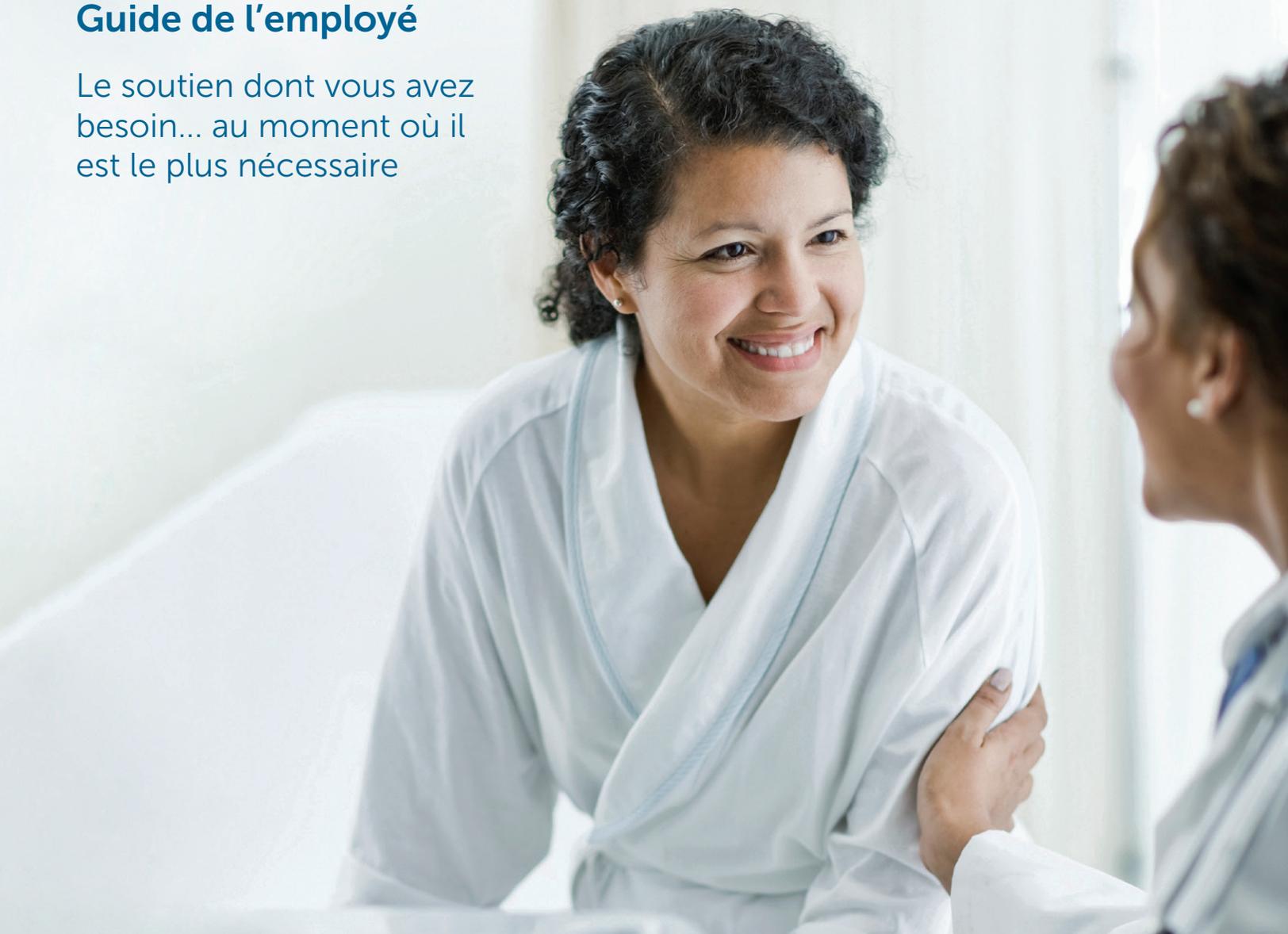


ASSURANCE COLLECTIVE EN CAS DE

MALADIES GRAVES

Service de conciergerie médicale
Guide de l'employé

Le soutien dont vous avez
besoin... au moment où il
est le plus nécessaire





Ce guide vous renseignera sur le service de conciergerie médicale et répondra à certaines de vos questions.

TABLE DES MATIÈRES

Objectif du service de conciergerie médicale	4
Comment le service de conciergerie médicale peut-il aider?	4
Qui peut utiliser le service de conciergerie médicale?.....	8
Quand communiquer avec le service de conciergerie médicale?	9
Protection de vos renseignements personnels	9
Détails du service	10
Conditions assurées	12
Conditions non assurées	13
Frais pour certains services	13
Au sujet de MedExtra inc.	15
Comment joindre le service de conciergerie médicale?	15

OBJECTIF DU SERVICE DE CONCIERGERIE MÉDICALE

Un diagnostic de maladie grave peut être terrifiant. Il est alors naturel de chercher quelqu'un à qui parler, quelqu'un qui puisse vous expliquer ce qui se passe et ce que cela signifie, vous aider à vous orienter dans le système de santé parfois complexe et à éviter de perdre du temps et vous accompagner dans votre cheminement. En résumé, vous avez besoin d'un guide compatissant et expert. Le service de conciergerie médicale peut vous aider. Il offre du **soutien médical, tactique et émotionnel** avant, pendant et après un diagnostic.

Offert par MedExtra Inc., le service de conciergerie médicale est une solution conçue au Canada pour compléter le système de santé canadien. Il aide à combler l'écart entre les soins que vous souhaitez recevoir lorsque vous êtes gravement malade et ceux que le système de santé peut actuellement offrir.

COMMENT LE SERVICE DE CONCIERGERIE MÉDICALE PEUT-IL AIDER?

Le service de conciergerie médicale peut offrir une valeur ajoutée aux soins offerts par votre équipe médicale et aider à :

- accélérer le diagnostic de votre condition médicale
- faciliter l'accès aux meilleurs traitements et suivis
- assurer un retour au travail en douceur
- offrir des éclaircissements, une continuité des soins et du soutien émotionnel

Examinons un par un les six secteurs d'interventions.

Diagnostic

Il faut parfois des semaines, voire des mois pour diagnostiquer une maladie grave. L'attente pour rencontrer les spécialistes et obtenir les tests et les résultats peut se révéler très stressante.

L'équipe du service de conciergerie médicale peut vous aider :

- en vérifiant que les bons tests ont été demandés
- en collaborant avec votre médecin traitant pour obtenir des demandes d'examen
- en planifiant des tests et des analyses diagnostiques poussés, y compris un deuxième avis médical à distance¹
- en recueillant vos résultats de tests, puis en les passant en revue avec votre famille et vous
- en élaborant un plan d'action médical qui décrit les étapes à venir
- en offrant du soutien émotionnel

Traitement et suivi

Lorsque vous aurez obtenu un diagnostic, l'équipe de MedExtra consultera des spécialistes réputés du Canada et des États-Unis pour déterminer le meilleur traitement pour votre condition et vous présentera vos options. Elle peut également communiquer, au besoin, avec votre médecin traitant. Si vous décidez de suivre votre traitement à l'extérieur du système de santé public, l'équipe de MedExtra pourra prendre les dispositions nécessaires. Elle communiquera régulièrement avec vous, pour faire le suivi de vos traitements et surveiller vos progrès.

Retour au travail

Si vos résultats de tests nécessitent que vous preniez un congé pour invalidité, le service de conciergerie médicale peut vous aider au moment de retourner au travail. Votre gestionnaire de soins peut collaborer avec votre médecin traitant, votre employeur et votre gestionnaire des règlements invalidité pour s'assurer que les aménagements nécessaires sont en place pour un retour au travail réussi et à long terme.

Clarté

Dès les premiers signes de la maladie jusqu'au diagnostic et au traitement, vous aurez beaucoup de questions. Souffrez-vous d'une maladie grave? Quelle est la meilleure voie à suivre? Où obtenir les meilleurs soins médicaux? Comment vous sentirez-vous? Quand vous sentirez-vous mieux? Quelles sont vos options? L'équipe expérimentée de médecins et d'infirmières de MedExtra peut répondre à vos questions. Elle vous offrira des renseignements personnalisés concernant votre dossier. Elle peut également agir comme intermédiaire pour que votre famille et vous compreniez les conclusions et les explications de votre équipe médicale.

Continuité des soins

Auparavant, le médecin de famille veillait à la majorité des soins médicaux. Aujourd'hui, les choses peuvent se présenter différemment. Les soins médicaux deviennent de plus en plus spécialisés. Les médecins de famille et les spécialistes sont souvent très occupés. De nombreux Canadiens et Canadiennes ne sont pas suivis par un médecin de famille. Ils peuvent sentir que personne n'est en mesure de faire un suivi global de leur dossier. Le service de conciergerie médicale peut faire le suivi global de votre dossier. Votre gestionnaire de soins vous accompagnera tout au long de votre cheminement et sera votre guide personnel. L'assistance et le soutien à chaque étape sont primordiaux. Cette approche fait en sorte que MedExtra est bien plus qu'un service de deuxième avis médical.

Soutien émotionnel

Recevoir un diagnostic de maladie grave peut donner lieu à des émotions intenses. Peur, angoisse, colère, dépression, remords : ce sont toutes des émotions fréquentes et parfaitement normales. Lorsque vous communiquez avec le service de conciergerie médicale, MedExtra vous assignera un gestionnaire de soins qui agira comme votre guide personnel et vous offrira un soutien personnalisé, bien structuré, attentif et empathique.

¹ Un deuxième avis médical est une demande que vous faites à un médecin qui n'est pas votre médecin traitant d'examiner votre dossier médical et les résultats de vos analyses pour confirmer ou remettre en question votre diagnostic. « À distance » signifie que le médecin n'a pas à vous examiner. Des médecins analyseront les résultats de tests et vos échantillons (s'il y a lieu) aux fins du deuxième avis médical.





Comment MedExtra collabore-t-elle avec mon médecin?

L'équipe de MedExtra travaille en collaboration avec les médecins traitants. Les médecins et le personnel médical de l'hôpital ou de la clinique accueillent généralement bien son implication. C'est parce que MedExtra prend le temps de recueillir l'information, d'examiner avec soin votre dossier et de rédiger un sommaire clair et concis. Le personnel médical l'apprécie, puisque ce travail peut lui faire gagner du temps et lui faciliter la tâche.



MedExtra peut-elle m'aider à passer en priorité?

Non. Toutefois, MedExtra fait parvenir les bons renseignements aux bonnes personnes au bon moment. Par conséquent, les délais pour obtenir des tests et des traitements peuvent être plus courts. Les décisions médicales sont basées sur de l'information médicale. MedExtra prendra le temps d'examiner avec soin votre dossier, de réunir les renseignements importants et de les envoyer aux bons spécialistes, au bon moment. Les médecins pourront ainsi prendre la bonne décision. Voici un exemple de ce processus pour une famille :

Lorsque Samantha, 15 mois, a subitement cessé de marcher, ses parents l'ont immédiatement emmenée voir le pédiatre. Le médecin l'a examinée, a émis l'hypothèse que le problème serait temporaire et a proposé d'attendre environ une semaine pour voir comment la situation évoluerait. Deux semaines plus tard, le problème de Samantha avait empiré. Ses parents l'ont donc emmenée voir de nouveau le pédiatre. Cette fois, le médecin a recommandé Samantha à un neurologue pour effectuer des tests. Samantha a obtenu un rendez-vous quelques semaines plus tard. Le neurologue a demandé un test d'imagerie par résonance magnétique (IRM) qui a été fixé pour deux mois plus tard. C'est alors que les parents ont téléphoné à MedExtra. Les médecins de MedExtra ont obtenu et passé en revue le dossier de Samantha, ont rédigé un sommaire clair de son dossier et l'ont fait parvenir à l'équipe de l'Hôpital pour enfants de Toronto. Le chef du service de neurologie de l'Hôpital pour enfants a jugé que l'IRM devait être effectuée plus rapidement. Trois jours plus tard, Samantha a passé une IRM qui a révélé une tumeur cérébrale. Elle immédiatement été emmenée en salle d'opération où les chirurgiens ont réussi à retirer complètement la tumeur.

QUI PEUT UTILISER LE SERVICE DE CONCIERGERIE MÉDICALE?

Le service de conciergerie médicale est offert aux employés et aux personnes à leur charge couverts par tout produit d'assurance collective en cas de maladies graves de l'Empire Vie.



Mon employeur a ajouté une assurance en cas de maladies graves à notre régime d'assurance, mais je suis la seule personne couverte; mon conjoint et mes enfants ne le sont pas. Ont-ils droit au service de conciergerie médicale, ou seulement moi?

Le service de conciergerie médicale couvre toutes les personnes assurées aux termes de votre régime d'assurance collective de l'Empire Vie. Ainsi, même si votre employeur n'offre une assurance en cas de maladies graves qu'aux employés, votre conjoint et/ou les enfants à votre charge peuvent bénéficier du service de conciergerie médicale s'ils sont couverts en vertu de votre régime d'assurance collective.



Ma famille et moi pouvons-nous utiliser le service de conciergerie médicale même si mon assurance en cas de maladies graves a pris fin à la suite du versement d'une prestation?

Votre assurance en cas de maladies graves pourrait prendre fin lorsque vous avez soumis une demande de règlement et obtenu une prestation. Tout dépend du produit d'assurance en cas de maladies graves qu'a choisi votre employeur. Même si votre assurance en cas de maladies graves a effectivement pris fin, vous pouvez tout de même communiquer avec le service de conciergerie médicale pour obtenir du soutien.



Mon régime doit-il avoir approuvé une demande de règlement pour maladies graves avant que je téléphone au service de conciergerie médicale?

Non. Vous pouvez téléphoner en tout temps, même avant que votre médecin ne vous envoie passer des tests.

QUAND COMMUNIQUER AVEC LE SERVICE DE CONCIERGERIE MÉDICALE?

Chaque personne est différente et a ses propres préférences lorsque vient le temps de demander de l'aide. Vous pouvez téléphoner au service de conciergerie médicale :

- au moment où vous pensez souffrir d'une maladie grave
- au moment où votre médecin vous annonce que vous pourriez souffrir d'une maladie grave et vous prescrit des tests
- au moment où vous recevez vos premiers résultats

Il n'en tient qu'à vous. Vous pouvez communiquer avec le service de conciergerie médicale de 8 heures à 20 heures, heure de l'Est, du lundi au vendredi au 1 888 628-5079.

PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Lorsque vous téléphonez à MedExtra pour obtenir de l'aide, vous devrez lui divulguer plusieurs renseignements personnels tout au long de votre maladie. MedExtra a à cœur la confiance que vous lui accordez, et s'engage à préserver l'aspect confidentiel et sécuritaire de vos renseignements personnels. La protection de vos renseignements personnels et le respect de votre confidentialité sont deux de ses priorités. Tous vos renseignements personnels sont transmis de façon sécurisée. Ils sont cryptés et ne sont jamais stockés sur un serveur Web.

La politique en matière de protection des renseignements personnels de MedExtra décrit son utilisation des renseignements personnels sur la santé qu'elle recueille auprès de vous, la façon elle protège vos renseignements personnels, et les conditions selon lesquelles elle pourrait les transmettre à un tiers. Vous pouvez consulter la politique en matière de protection des renseignements personnels de MedExtra à www.medextra.com.



DÉTAILS DU SERVICE

Voici une description des services que MedExtra peut fournir lorsque vous appelez le service de conciergerie médicale :

1. Gestion des soins : pour des soins attentifs, personnalisés et empathiques tout au long de votre maladie

MedExtra peut :

1. vous offrir des renseignements personnalisés sur votre condition médicale
2. vous aider à accéder à son réseau de ressources médicales
3. planifier des rendez-vous
4. vous aider à vous assurer d'obtenir les soins médicaux suggérés par le deuxième avis médical à distance
5. vous aider à vous orienter dans le système de soins de santé et à obtenir les soins de santé appropriés
6. élaborer une liste de questions à poser à votre médecin, et discuter de votre cas avec votre médecin traitant, au besoin
7. agir comme intermédiaire entre vous et votre médecin traitant ou d'autres professionnels de la santé pendant votre traitement et votre convalescence
8. communiquer avec l'auteur du deuxième avis médical, au besoin
9. passer en revue les rapports et les résultats médicaux et les expliquer
10. vous soutenir émotionnellement

2. Exclure la possibilité d'une maladie grave - pour un diagnostic rapide et exact

Lorsque vous croyez que quelque chose ne va pas, il est crucial d'arriver à un bon diagnostic. MedExtra s'assurera de demander les tests pertinents au bon moment, et vous offrira une gestion des soins (décrite ci-dessus).

3. Deuxième avis médical à distance simple : examen de votre dossier médical et de vos résultats de tests par un médecin spécialiste certifié aux États-Unis

Vous pouvez ressentir beaucoup de stress et d'anxiété dans les jours et les semaines qui suivent l'annonce d'une maladie grave. Le service de conciergerie médicale peut vous aider à réduire cette tension en obtenant un deuxième avis médical qui confirmera ou mettra en doute la conclusion des premiers résultats médicaux. MedExtra vous expliquera les résultats de cet examen et vous aidera à comprendre votre condition médicale. Elle s'assurera également que vous avez subi les tests appropriés.

4. Deuxième avis médical à distance complet : confirmer avec certitude votre diagnostic et recommander le traitement approprié

Lorsque vous avez subi tous les tests qui permettent d'obtenir le bon diagnostic, MedExtra planifiera un deuxième avis médical plus en profondeur par des spécialistes d'un centre médical d'excellence. MedExtra travaille en étroite collaboration avec plusieurs cliniques canadiennes et américaines, y compris la clinique Mayo, pour offrir ce service.

5. Gestion des soins d'hospitalisation : pour améliorer la communication et assurer que vous obteniez réponse à toutes vos questions

Lorsque vous êtes à l'hôpital, il peut être difficile d'obtenir réponse à toutes vos questions. Il peut arriver que vous dormiez pendant la visite du médecin, ou qu'un membre de la famille vous visite après que vous ayez parlé au médecin et vous pose des questions dont vous ne connaissez pas la réponse. Votre gestionnaire de soins peut agir comme intermédiaire afin d'assurer que les membres de votre famille et vous-même obteniez des mises à jour régulières et complètes. Il peut aider à expliquer les termes médicaux et faciliter la communication.

6. Retour au travail après une maladie grave : pour un retour sécuritaire, réussi et à long terme

Si vos résultats de tests nécessitent que vous preniez un congé pour invalidité, le service de conciergerie médicale peut vous aider au moment de retourner au travail. Votre gestionnaire de soins peut collaborer avec votre médecin traitant, votre employeur et votre gestionnaire des règlements invalidité de l'Empire Vie pour s'assurer que les aménagements nécessaires sont en place pour un retour au travail réussi et à long terme.

7. Services en ligne : pour vous permettre d'en connaître davantage sur votre condition médicale lorsque vous le désirez

En plus du soutien individuel que votre gestionnaire de soins et les autres membres du personnel du service de conciergerie médicale vous fournissent par téléphone, par courriel et par messagerie instantanée sécurisée, MedExtra offre également une bibliothèque en ligne qui comprend :

- des feuillets d'information comprenant des renseignements détaillés et à jour sur toutes les conditions médicales couvertes par votre assurance en cas de maladies graves
- des lettres d'information sur des sujets d'actualité
- des guides de démarrage, des formulaires et des instructions
- des vidéos d'instructions et des vidéos « À quoi vous attendre »

CONDITIONS ASSURÉES

Veillez noter que le service de conciergerie médicale peut vous aider pour des conditions qui pourraient ne pas être assurées par votre assurance en cas de maladies graves. Vous trouverez des détails sur votre assurance en cas de maladies graves dans votre livret des garanties. Aux fins du service de conciergerie médicale, vous pouvez obtenir de l'aide pour toutes les conditions assurées suivantes :

Pour les adultes :

- | | |
|--|--|
| 1. Chirurgie de l'aorte | 17. Perte d'autonomie |
| 2. Anémie aplastique | 18. Perte de membres |
| 3. Méningite purulente | 19. Perte de l'usage de la parole |
| 4. Tumeur cérébrale bénigne | 20. Défaillance d'un organe vital avec inscription sur une liste d'attente en vue d'une greffe |
| 5. Cécité | 21. Greffe d'un organe vital |
| 6. Cancer – mettant la vie en danger | 22. Maladie du motoneurone |
| 7. Cardiomyopathie | 23. Sclérose en plaques |
| 8. Coma | 24. Dystrophie musculaire |
| 9. Pontage aortocoronarien | 25. Infection à VIH contractée au travail |
| 10. Surdité | 26. Paralyse |
| 11. Démence (y compris maladie d'Alzheimer) | 27. Maladie de Parkinson et syndromes parkinsoniens atypiques |
| 12. Insuffisance hépatique, phase terminale | 28. Hypertension artérielle pulmonaire primitive |
| 13. Hépatite virale fulminante | 29. Sclérodermie généralisée |
| 14. Crise cardiaque | 30. Brûlures graves |
| 15. Remplacement ou réparation d'une valvule cardiaque | 31. Accident vasculaire cérébral |
| 16. Insuffisance rénale | |
| 1. Angioplastie coronarienne | 4. Mélanome malin à un stade précoce |
| 2. Carcinome canalaire in situ | 5. Cancer de la prostate à un stade précoce |
| 3. Leucémie lymphoïde chronique à un stade précoce | 6. Cancer de la thyroïde à un stade précoce |

Pour les enfants à charge :

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1. Tumeur cérébrale bénigne | 9. Insuffisance rénale |
| 2. C c t  | 10. Défaillance d'un organe vital avec inscription sur une liste d'attente en vue d'une greffe |
| 3. Cancer – mettant la vie en danger | 11. Greffe d'un organe vital |
| 4. Paralyse cérébrale | 12. Dystrophie musculaire |
| 5. Cardiopathie congénitale | 13. Paralyse |
| 6. Fibrose kystique | 14. Spina bifida |
| 7. Surdité | 15. Diabète de type 1 |
| 8. Syndrome de Down (trisomie 21) | |

CONDITIONS NON ASSURÉES

Le service de conciergerie médicale complète votre assurance en cas de maladies graves. Nous vous offrons toutefois certains services gratuitement ainsi qu'aux personnes à votre charge, même si votre condition n'est pas assurée par votre assurance en cas de maladies graves. Ceux-ci incluent :

1. Accès illimité aux gestionnaires de soins de MedExtra pour obtenir des renseignements, du soutien et de l'orientation
2. Aide illimitée d'un gestionnaire de soins pour élaborer un plan d'action visant à exclure la possibilité d'une maladie grave non assurée ou à la diagnostiquer

Si vous souhaitez obtenir de l'aide additionnelle de MedExtra, vous pouvez conclure une entente distincte directement auprès de MedExtra pour des services additionnels. Vous pouvez joindre le service de conciergerie médicale de 8 heures à 20 heures, heure de l'Est, du lundi au vendredi, au 1 888 628-5079.

FRAIS POUR CERTAINS SERVICES

Vous n'aurez à déboursier aucuns frais pour le service de conciergerie médicale si vous souffrez d'une maladie grave assurée, à l'exception de frais facturés par un tiers pour des tests d'imagerie diagnostique, des analyses ou des médicaments dont vous auriez besoin et qui ne sont pas remboursés par votre régime d'assurance maladie provincial ni votre régime d'assurance collective. Aucuns frais ne seront engagés en votre nom sans votre approbation et sans que vous ayez consulté un relevé clair détaillant ces frais.

Si votre condition médicale n'est pas assurée par votre assurance collective en cas de maladies graves, MedExtra peut tout de même vous fournir des services. Certains seront facturés.

Le tableau suivant dresse le sommaire de la structure de coûts :

	Frais	
	Vous souffrez d'une condition assurée	Vous souffrez d'une condition non assurée
Gestion des soins	Gratuit	Gratuit
Exclure la possibilité d'une maladie grave	Gratuit	Gratuit
Deuxième avis médical à distance simple	Gratuit	200 \$
Deuxième avis médical à distance complet	Gratuit	375 \$
Gestion des soins d'hospitalisation	Gratuit	Des frais s'appliqueront
Retour au travail après une maladie grave	Gratuit	Ne s'applique pas
Services en ligne	Gratuit	Ne s'applique pas
Frais de diagnostic, de médicaments, de fournitures médicales, de traitement NON remboursés par le régime d'assurance maladie provincial ou le régime d'assurance collective	Des frais s'appliqueront	Des frais s'appliqueront



AU SUJET DE MEDEXTRA INC.

L'Empire Vie est heureuse de vous offrir accès au service de conciergerie médicale de MedExtra Inc. Cette société novatrice a été fondée par le Dr Jeffrey Brock, un médecin pratiquant au Canada comptant 30 années d'expérience dans le secteur médical. Le service de conciergerie médicale est une solution conçue au Canada pour compléter le système de santé canadien.

Un diagnostic de maladie grave peut être terrifiant. Il est alors naturel de chercher quelqu'un à qui parler, qui puisse vous expliquer ce qui se passe et ce que cela signifie, vous aider à vous orienter dans le système de santé parfois complexe et à éviter de perdre du temps, et vous accompagner dans votre cheminement. En résumé, vous avez besoin d'un guide compatissant et expert. MedExtra offre tout cela : du soutien médical, tactique et émotionnel, avant, pendant et après un diagnostic.

COMMENT JOINDRE LE SERVICE DE CONCIERGERIE MÉDICALE?

Vous pouvez communiquer avec le service de conciergerie médicale de 8 heures à 20 heures, heure de l'Est, du lundi au vendredi, au 1 888 628-5079.

Le service de conciergerie médicale est offert sur une base non contractuelle. Comme pour d'autres services offerts par un tiers et non par l'Empire Vie, la disponibilité du service de conciergerie médicale dépend de la capacité du fournisseur à offrir de tels services, ainsi qu'à la prolongation de l'entente entre l'Empire Vie et le fournisseur du service. L'Empire Vie se réserve le droit de modifier ou d'annuler le service de conciergerie médicale sans avis préalable.

L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie (Empire Vie) offre des produits individuels et collectifs concurrentiels d'assurance vie et maladie, de placement et de retraite afin de vous aider à bâtir votre patrimoine et à protéger votre sécurité financière.

L'Empire Vie se classe parmi les 10 principaux assureurs vie au Canada¹ et jouit de la cote A (Excellent) attribuée par la firme A.M. Best². Notre vision est d'être reconnue pour notre approche simplifiée en affaires et notre touche personnalisée.

¹The Globe and Mail Report on Business, juin 2014, selon le revenu

² Le 19 mai 2015

L'information contenue dans ce document est fournie à titre de renseignements généraux seulement et ne peut être considérée comme constituant des conseils juridiques, fiscaux, financiers ou professionnels. L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie décline toute responsabilité quant à l'usage, au mauvais usage ou aux omissions concernant l'information contenue dans ce document. Veuillez demander conseil à des professionnels avant de prendre une quelconque décision.

^{MD} Marque déposée de **L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie**.

Les polices sont établies par L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie.