

PROGRAMME D'ASSISTANCE D'URGENCE EN COURS DE VOYAGE



Que ce soit pendant un court voyage de l'autre côté de la frontière ou lors de vacances familiales, les maladies, les blessures et les situations d'urgence personnelles ne se planifient pas; elles surviennent sans avertir. Il peut être difficile d'obtenir des soins médicaux adéquats dans un environnement inconnu, surtout si l'on ne parle pas la langue du pays. Le programme d'assistance d'urgence en cours de voyage de l'Empire Vie peut vous aider.

Voyager l'esprit tranquille

Le programme d'assistance d'urgence en cours de voyage est offert dans les régimes d'assurance collective de l'Empire Vie qui incluent l'assurance maladie complémentaire. Notre partenaire du programme d'assistance d'urgence en cours de voyage, Assistance mondiale Trident, vous offre, ainsi qu'aux personnes à votre charge, une assistance en tout temps et des services de paiement des demandes de règlement pour les urgences inattendues en cours de voyage. Advenant une urgence pendant un voyage, Assistance mondiale Trident peut vous aider.

Assistance mondiale Trident peut aussi vous aider à planifier un voyage en vous fournissant de l'information sur les avertissements en matière de voyage et les exigences liées aux visas et à la vaccination, et plus encore.

Assistance en tout temps – un appel suffit

Un compagnon ou une compagne de voyage ou vous-même **devez appeler** la ligne d'assistance 24 h d'Assistance mondiale Trident **immédiatement** lorsque vous ou l'une des personnes à votre charge vivez une urgence médicale pendant votre voyage. Dans le cas d'une urgence médicale grave, veuillez communiquer avec Assistance mondiale Trident après avoir contacté les services d'urgence (comme le 911). Il faut appeler avant de recevoir des soins médicaux, sauf lorsque des circonstances médicales ou exceptionnelles vous en empêchent.

Ainsi, les personnes à votre charge admissibles et vous-même recevez des soins immédiats et adéquats dont le suivi est effectué par des professionnels d'Assistance mondiale Trident. Certaines autorités médicales et hospitalières exigent un acompte avant de fournir des soins médicaux. Elles peuvent même exiger le paiement complet de la facture avant votre départ. Assistance mondiale Trident peut réduire ces tracas; elle vérifie la protection et coordonne les paiements lorsque cela est possible.

QUOI FAIRE EN CAS D'URGENCE

Ayez à portée de main votre information du **programme d'assistance d'urgence en cours de voyage**.

* Sans frais :

1 855 537-1722

* À frais virés :

416 814-7605

Téléphonez immédiatement au 1 855 537-1722 (États-Unis ou Canada) ou au 416 814-7605

(à frais virés de l'étranger).

Un compagnon ou une compagne de voyage peut aussi téléphoner en votre nom.

Assurez-vous de fournir vos numéros de police et de certificat qui sont affichés sur votre carte des garanties de votre régime d'assurance collective.

C'est la **SEULE** façon d'ouvrir un dossier de demande de règlement et de faire traiter vos factures.

Gardez le numéro de demande de règlement fourni par Assistance mondiale Trident en dossier pour consultation ultérieure.

* Les numéros utiles en cas d'urgence sont inscrits sur votre carte des garanties.

Si vous n'êtes pas en mesure de communiquer avec Assistance mondiale Trident au moment où survient l'urgence, communiquez avec elle dès que possible par téléphone ou écrivez un courriel à assist@tridentassist.com. Un représentant ou une représentante d'Assistance mondiale Trident vous offrira du soutien et vous informera des exigences liées au processus de règlement. Vous pouvez soumettre votre demande de règlement à www.tridentassistance.com ou par courriel à claims@tridentassist.com

Avant de partir

- Consultez votre livret des garanties pour comprendre les critères d'admissibilité de votre protection d'assistance d'urgence en cours de voyage.
- Informez-vous avant de partir sur la situation à votre destination. Consultez le site d'avertissements aux voyageurs du gouvernement du Canada, www.voyage.gc.ca, quelle que soit votre destination. Si un avertissement aux voyageurs est émis, votre protection pourrait en être affectée.
- Apportez toujours votre carte d'assurance maladie provinciale et votre carte des garanties.
- Assurez-vous que vos compagnons de voyage connaissent vos renseignements personnels pour qu'ils puissent communiquer avec Assistance mondiale Trident en votre nom si vous n'êtes pas en mesure de le faire.

Assistance mondiale Trident peut vous aider pour divers besoins

Assistance médicale et transport médical

Recommandations – dans la mesure du possible, recommandation de fournisseur ou d'établissement de soins médicaux lors d'une urgence médicale. Assistance mondiale Trident peut offrir, là où ce service est offert, une solution de télémédecine qui offre du soutien d'experts médicaux en temps réel par vidéo ou par téléphone, au moyen de tout appareil mobile ou ordinateur. Cette option de télémédecine pourrait inclure des consultations, des conseils médicaux ainsi que la confirmation d'un diagnostic et la remise d'une ordonnance, au besoin.

Consultation médicale et suivi – communication avec le médecin traitant afin de faire le suivi du dossier et des services prodigués. Des échanges fréquents sont réalisés avec le patient, le médecin traitant et la famille, si nécessaire.

Transport médical – organisation d'un transport médical vers l'établissement approprié le plus près ou vers le Canada pour recevoir un traitement, lorsque nécessaire.

Rapatriement de la dépouille – mesures pour obtenir les autorisations nécessaires et assurer la préparation et le transport de la personne décédée au Canada, si le décès survient à l'extérieur de votre province de résidence.

Garanties pour la famille

Retour d'enfants à charge – organisation du retour en classe économique des enfants à charge de moins de 16 ans laissés sans surveillance, advenant votre hospitalisation à l'extérieur de votre province de résidence. Au besoin, les services d'un accompagnateur qualifié pourront être fournis.

Visite d'un membre de la famille – aide à la planification d'un vol aller-retour en classe économique et de l'hébergement sur place d'un membre de la famille immédiate (conjoint, parent, enfant, frère ou sœur) de la personne hospitalisée, si celle-ci voyage seule et qu'elle doit être hospitalisée à l'extérieur de sa province de résidence pendant plus de 7 jours.

Assurance retard de voyage – aide à la planification d'un transport aller simple en classe économique si vous manquez un vol prévu en raison de votre hospitalisation ou de celle de l'une des personnes à votre charge vous accompagnant.

Assistance financière

Paiement à l'hôpital – certaines autorités médicales ou hospitalières exigent un acompte considérable avant de fournir des soins médicaux. Elles peuvent même exiger le paiement complet de la facture avant votre départ. Assistance mondiale Trident peut réduire ces tracas; elle vérifie la protection et coordonne les paiements lorsque cela est possible.

Recommandations juridiques – obtention d’avances de fonds sur des cartes de crédit ou auprès de la famille ou d’amis s’il faut verser une caution ou payer des honoraires. Des références à un conseiller juridique de la région peuvent également être fournies.

Retour d’un véhicule – assistance pour retourner votre véhicule au lieu de départ ou à l’agence de location la plus proche en cas d’urgence médicale.

Perte ou vol de documents ou de billets

Assistance pour la communication avec les autorités locales et pour le remplacement des passeports et des visas en cas de vol ou de perte.

Restrictions

Votre régime couvre uniquement les urgences médicales soudaines et imprévues.

Même si votre médecin vous permet de voyager, si votre état de santé change dans les trois mois qui précèdent votre départ et que ce changement est lié au problème de santé pour lequel vous avez recours au programme d’assistance d’urgence en cours de voyage, votre état de santé pourrait être considéré comme instable et votre demande de règlement pourrait être refusée.

Cela signifie que la demande de règlement pourrait ne pas être admissible. Votre état de santé ou celui des personnes à votre charge sera considéré comme médicalement stable au cours des 90 jours précédant votre départ si les personnes à votre charge ou vous-même n’avez pas :

- été traités pour tout nouveau symptôme ou problème de santé
- connu une augmentation ou une dégradation des symptômes existants
- changé de traitement ou de médicament pour ce problème de santé.
- été hospitalisés pour le traitement du problème de santé
- été avisés de la nécessité de subir des analyses, des tests, des interventions chirurgicales ou de nouveaux traitements médicaux (à l’exception des mesures de routine) pour une condition médicale non diagnostiquée.

Si vous soumettez une demande de règlement en vertu de ce programme, puis décidez de voyager de nouveau dans les 90 jours suivant votre retour, aucune demande de règlement ne sera remboursée pour une récurrence, une complication ou la continuation du problème de santé à l’origine de la demande de règlement initiale.

Aux termes du programme d’assistance d’urgence en cours de voyage, Assistance mondiale Trident inc. offre des services d’assistance médicale d’urgence, d’administration des règlements et de contrôle des coûts aux employés et aux personnes à leur charge qui ont une assurance maladie complémentaire dans le cadre de leur régime d’assurance collective de l’Empire Vie. L’Empire Vie décline toute responsabilité quant à toute négligence, tout acte fautif ou toute omission d’Assistance mondiale Trident inc. ou de ses représentants, ou quant à tout conseil médical ou conseil juridique offert par tout médecin, tout professionnel de la santé ou tout avocat dans le cadre des services fournis par Assistance mondiale Trident inc. Cette brochure contient un sommaire des modalités et des avantages du programme d’assistance d’urgence en cours de voyage. Pour obtenir tous les détails des modalités et des avantages du programme, y compris la liste complète des limites et exclusions, veuillez consulter votre livret des garanties des employés ou communiquer avec l’administrateur de votre régime.

^{MD} Marque déposée de **L’Empire, Compagnie d’Assurance-Vie**. Les polices sont établies par L’Empire, Compagnie d’Assurance-Vie.

L’Empire, Compagnie d’Assurance-Vie
259, rue King Est, Kingston, ON K7L 3A8

Assurance et placements – Avec simplicité, rapidité et facilité^{MD}
empire.ca info@empire.ca 1 877 548-1881

