



FAQ

Votre processus de réclamation lié aux soins médicaux d'urgence à l'étranger

Octobre 2020

Présentation des réclamations

1. Q : Que dois-je faire si je dois consulter un professionnel de la santé pendant mon voyage?

R : Vous devez toujours appeler CanAssistance avant d'effectuer une consultation médicale à l'étranger ou à l'extérieur de la province. Le numéro des Services médicaux se trouve au dos de la carte d'assurance collective qui vous a été remise par iA Groupe financier. Si la situation n'est pas urgente, mais que vous devez consulter un médecin, vous devez communiquer avec nous au numéro sans frais indiqué sur la carte (au Canada et aux États-Unis) ou nous appeler à frais virés (ailleurs dans le monde). Les services de CanAssistance sont offerts à **toute heure du jour ou de la nuit**, en tout temps.

Si la situation est urgente et qu'il vous est impossible de communiquer avec CanAssistance dans l'immédiat, veuillez vous rendre à la clinique ou à l'hôpital le plus proche. Lorsque les soins d'urgence auront été donnés, veuillez communiquer avec CanAssistance afin d'ouvrir un dossier de réclamation.

2. Q : Pourquoi dois-je communiquer avec CanAssistance?

R : Il est recommandé de communiquer avec CanAssistance dès que possible pour plusieurs raisons :

- Le préposé évaluera vos besoins, ouvrira un dossier et vous aiguillera vers la clinique ou l'hôpital le plus proche où vous pourrez obtenir les soins de qualité appropriés.
- Le préposé confirmera votre admissibilité et s'occupera de la facturation, de façon à éviter, dans la mesure du possible, que vous ayez à déboursier de l'argent sur place.
- S'il y a lieu, l'équipe médicale effectuera un suivi auprès de votre médecin et s'occupera de fixer votre prochain rendez-vous.

- Au besoin, l'équipe médicale communiquera avec votre famille ou votre médecin de famille.
- Elle restera en contact avec vous et votre famille pendant tout votre séjour à l'hôpital. Pour les consultations externes, elle restera en contact jusqu'à ce que votre état de santé soit stable ou que vous soyez guéri.

CanAssistance propose plusieurs services. Ceux-ci comprennent :

- La recherche d'un médecin ou de l'hôpital le plus proche
- De l'aide lors de votre admission à l'hôpital
- La confirmation des protections aux médecins et aux hôpitaux
- La gestion de la facturation lorsque cela est possible
- Des services de traduction
- Des services de rapatriement sur des vols commerciaux, en compagnie d'un infirmier ou d'un médecin, ou par ambulance aérienne
- CanAssistance vous enverra également, à votre résidence, tous les formulaires d'assurance maladie à remplir pour les frais que vous avez engagés, le cas échéant. Les frais de consultation médicale et les frais pour tout médicament dans le cas d'une maladie contractée hors de la province ou du pays sont parfois réclamés après le retour dans la province de résidence. Les formulaires nécessaires vous seront envoyés à la suite de l'appel effectué au moment où les services étaient requis.

3. Q : J'ai reçu un formulaire de réclamation de CanAssistance même si je n'ai rien payé sur place. Devrais-je remplir ce formulaire?

R : Oui. Même si vous n'avez engagé aucuns frais, le formulaire de réclamation est exigé par tous les régimes d'assurance maladie publics provinciaux et sert à calculer la portion des frais qui devrait être remboursée par le régime d'assurance maladie public à votre assureur.

4. Q : Si un hôpital me demande un dépôt ou un versement à l'arrivée, dois-je l'effectuer?

R : Dans la plupart des endroits, il vaut mieux laisser CanAssistance se charger du paiement, car nous avons conclu des ententes avec plusieurs fournisseurs.

5. Q : Que faire si j'ai déjà payé d'avance et que j'ai demandé un remboursement?

R : Voici ce que vous devez faire :

- Vous devez remplir le formulaire de réclamation que vous a transmis CanAssistance. N'oubliez pas d'y indiquer votre numéro d'assurance maladie.
- Vous devez présenter toutes les factures originales, dans lesquelles sont décrits en détail les soins et les traitements reçus et sur lesquelles figurent les codes du diagnostic posé (pour les frais engagés aux États-Unis).
- Vous devez joindre tout autre document pertinent qui contient de l'information au sujet des consultations et des traitements médicaux (exemple : rapport médical)
- Toutes les preuves de paiement présentées (facture, reçu d'argent liquide ou relevé de carte de crédit) doivent mentionner la devise dans laquelle les services ont été payés.

- Vous devez faire parvenir le formulaire de réclamation et tous les documents dans l’enveloppe-réponse fournie.
- Après réception, votre réclamation sera traitée dans un délai de 10 jours ouvrables.
- Si votre réclamation est incomplète, CanAssistance communiquera avec vous et vous pourrez ainsi fournir tout complément d’information en appui à votre demande. Veuillez noter que tout document manquant peut causer un retard dans le traitement de votre réclamation.
- Si votre réclamation est refusée, CanAssistance communiquera avec vous pour vous donner la ou les raisons du refus.

6. Q : Comment dois-je remplir le formulaire de réclamation?

R : Vous devez le remplir de la façon suivante :

- Veuillez vérifier vos renseignements personnels et y apporter les corrections nécessaires, s’il y a lieu.
- Veuillez indiquer votre numéro d’assurance maladie si celui-ci ne figure pas sur le formulaire.
- Veuillez répondre à toutes les questions en détail.
- Veuillez vous assurer de signer le formulaire de réclamation aux endroits indiqués. Si la réclamation est effectuée pour une personne mineure, la signature du participant est requise.

Personne-ressource

7. Q. Où puis-je obtenir de plus amples renseignements?

R : Si vous avez des questions, vous pouvez appeler iA Groupe financier au 1 800 203-9024.