

**Assistance-voyage  
mondiale et service  
de conseils-santé**



# Assistance-voyage mondiale

## Votre couverture collective vous suit partout

Lorsque vous voyagez au Canada ou dans un autre pays, vous pourriez avoir à faire face à une urgence médicale. Le programme ManuAssistance<sup>MD</sup> est conçu pour vous éviter des soucis lors d'un voyage d'affaires ou d'agrément.

Votre régime d'assurance collective couvre déjà les traitements médicaux d'urgence lorsque vous et les personnes à votre charge voyagez à l'extérieur de la province de votre domicile. ManuAssistance complète cette couverture en vous offrant une aide immédiate lorsque survient une urgence médicale ou toute autre urgence en voyage.

### Assistance médicale en cas d'urgence

En cas d'urgence médicale, vous devez, vous, votre compagnon de voyage ou un membre de votre famille, communiquer avec ManuAssistance avant de recevoir un traitement ou d'être admis à l'hôpital, ou le plus tôt possible après avoir reçu le traitement ou avoir été hospitalisé. Cette personne doit aussi communiquer avec ManuAssistance dans les 14 jours suivant la date à laquelle la maladie a fait son apparition ou la blessure est survenue afin d'amorcer le processus de règlement ManuAssistance et de confirmer à l'hôpital votre admissibilité à la couverture.

**Une urgence médicale survenue à l'étranger est une blessure accidentelle ou une maladie pour laquelle l'assuré n'a reçu ni diagnostic ni traitement au Canada. Les soins reçus pour une affection pour laquelle l'assuré a déjà reçu un diagnostic au Canada sont exclus. Toutefois, la garantie peut couvrir une complication imprévue nécessitant des soins immédiats, attribuable à un problème de santé préexistant pour lequel un diagnostic a déjà été posé, mais dont l'état était stable à la date du départ.**

### Assistance 24 heures sur 24

Des services multilingues d'assistance téléphonique (ligne d'urgence sans frais ou à frais virés) et des services de télécopieur sont offerts 24 heures sur 24, 7 jours par semaine.

### Renseignements sur les services médicaux de la région

ManuAssistance vous recommandera un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un établissement médical approprié de la région.

### Contrôle des soins reçus

Le personnel médical effectuera un contrôle des soins et services médicaux reçus et entrera en communication, aussi souvent que nécessaire, avec vous, votre médecin traitant, votre médecin de famille et votre famille.

### Règlement des frais médicaux

#### Frais médicaux supérieurs à 200 \$

ManuAssistance se charge du paiement des frais médicaux et des soins médicaux d'urgence couverts, à condition que vous ayez communiqué avec ManuAssistance avant l'engagement des frais.

Vous devrez signer une formule d'autorisation permettant à ManuAssistance de présenter en votre nom une demande de règlement au titre du régime provincial d'assurance-maladie et du régime de l'Assurance collective Financière Manuvie.

Si c'est nécessaire, ManuAssistance fait parvenir à l'hôpital une avance de fonds avant que les soins médicaux soient fournis. Si les frais qui ont été réglés pour vous ne sont pas couverts ou qu'ils excèdent le montant des prestations auxquelles vous avez droit, l'Assurance collective Financière Manuvie se réserve le droit d'exiger le remboursement du trop-perçu.

Si vous ne communiquez pas d'abord avec ManuAssistance, vous devrez acquitter les frais vous-même, puis présenter des demandes de remboursement au titre de votre régime provincial d'assurance-maladie et du régime de l'Assurance collective Financière Manuvie.

### **Frais médicaux de 200 \$ ou moins**

Vous devrez acquitter les frais, puis présenter des demandes de remboursement au titre de votre régime provincial d'assurance-maladie et du régime de l'Assurance collective Financière Manuvie. Vous trouverez des précisions sur la présentation des demandes de règlement dans votre brochure explicative.

## **Transport et services connexes**

### **Transport pour des raisons médicales**

Les mesures nécessaires seront prises en vue du transport à destination ou en provenance du plus proche établissement médical de la province de votre domicile. ManuAssistance prendra en charge les frais de transport engagés pour des raisons médicales.

Si c'est nécessaire du point de vue médical, ManuAssistance organise et paie le transport aller-retour d'un accompagnateur.

### **Rapatriement des enfants à charge**

Si, par suite de l'hospitalisation d'une personne couverte, des enfants à sa charge se retrouvent seuls, ManuAssistance organise le voyage de retour des enfants jusqu'à leur domicile et prend en charge la portion non remboursable du voyage.

Si c'est nécessaire, ManuAssistance organise et paie également le voyage aller-retour d'une personne qualifiée pour accompagner les enfants.

### **Rapatriement en raison de maladie dans la famille**

Si une personne couverte doit revenir à la maison en raison de l'hospitalisation ou du décès d'un proche parent, ManuAssistance organise le transport en classe économique (aller simple) et prend en charge la partie

non remboursable du voyage. « Proche parent » s'entend du conjoint, de l'enfant, du père, de la mère, du frère ou de la sœur de la personne couverte.

### **Déplacement d'un proche parent**

Si vous ou l'une des personnes à votre charge devez être hospitalisé pendant 7 jours ou plus, ManuAssistance prend en charge le voyage aller-retour en classe économique d'un proche parent jusqu'à l'hôpital. Le déplacement du proche parent doit préalablement être approuvé par l'Assurance collective Financière Manuvie.

### **Interruption du voyage ou retard sur le programme**

Si le voyage d'une personne couverte ne peut se poursuivre ou est retardé en raison d'une maladie ou d'une blessure, ManuAssistance organise le transport en classe économique (aller simple) de chaque personne couverte (et du compagnon de voyage, s'il y a lieu) afin qu'elle puisse poursuivre le voyage ou rentrer chez elle, et prend en charge toute portion non remboursable du voyage.

Si la personne couverte décide de poursuivre le voyage, les frais engagés ultérieurement liés directement ou indirectement à la même maladie ou à la même blessure ne seront pas pris en charge.

Un compagnon de voyage est une personne qui voyage avec la personne couverte et dont les frais de transport et d'hébergement ont été payés à l'avance en même temps que ceux de la personne couverte.

### **Convalescence après la sortie de l'hôpital**

Si, pour des raisons médicales, vous ne pouvez pas voyager après être sorti de l'hôpital, les frais engagés pour les repas et l'hébergement après la date de départ prévue sont remboursés, sous réserve du maximum prévu pour les repas et l'hébergement.

### **Identification du corps de la personne couverte**

Si une personne couverte décède au cours d'un voyage effectué seule, ManuAssistance organise et paie, si cela est nécessaire, le voyage aller-retour d'un proche parent, en classe économique, pour qu'il identifie le corps avant son rapatriement.

### **Rapatriement du corps de la personne couverte**

Si une personne couverte décède pendant un voyage, ManuAssistance se charge d'obtenir les autorisations nécessaires et prend les dispositions pour que le corps soit rapatrié dans la province du domicile. Sont couverts les frais engagés pour la préparation du corps, ainsi que pour son transport, sous réserve d'un maximum de 5 000 \$ (en dollars canadiens). Les frais d'inhumation ne sont pas couverts.

### **Repas et hébergement**

Les frais d'hébergement et de repas sont pris en charge, sous réserve d'un remboursement maximal de 2 000 \$ (en dollars canadiens) par urgence médicale, dans les cas suivants :

- rapatriement des enfants à charge
- déplacement d'un proche parent
- interruption du voyage ou retard sur le programme
- convalescence après la sortie de l'hôpital
- identification du corps de la personne couverte

### **Retour du véhicule automobile**

Si vous êtes dans l'incapacité, pour cause de maladie, de blessure ou de décès, de conduire votre véhicule ou un véhicule de location, ManuAssistance prend les dispositions nécessaires pour ramener le véhicule à votre domicile ou à l'agence de location la plus proche et prend en charge les frais jusqu'à concurrence de 1 000 \$ (en dollars canadiens).

## **Assistance non médicale**

Des services dans la plupart des langues sont également offerts 24 heures sur 24 dans les cas suivants.

### **Assistance avant le voyage**

ManuAssistance vous fournit des renseignements à jour sur les exigences du pays où vous comptez vous rendre en matière de passeport, visa, vaccination et inoculation.

### **Remplacement de documents de voyage et de titres de transport perdus ou volés**

Si vous perdez ou vous faites voler vos documents de voyage ou titres de transport, ManuAssistance vous aidera à communiquer avec les autorités locales en vue de remplacer ces documents.

### **Adresses de conseillers juridiques**

Au besoin, ManuAssistance donne l'adresse d'un conseiller juridique sur place et aide la personne couverte à se faire avancer des fonds par sa famille, ses amis, ou sur ses cartes de crédit.

### **Service d'interprétation téléphonique**

ManuAssistance offre un service d'interprétation téléphonique dans les principales langues.

### **Transmission de messages urgents**

Un service de messagerie téléphonique s'occupe de transmettre à la personne couverte (vous ou les personnes à votre charge couvertes), pendant qu'elle est en voyage, les messages urgents de la famille, des amis ou des associés. Il achemine également les messages de la personne couverte. Les messages sont gardés pendant 15 jours.

## **Un monde d'avantages supplémentaires**

La période de couverture de l'assistance-voyage mondiale ManuAssistance est souvent la même que la période au cours de laquelle vous êtes couvert par votre régime provincial d'assurance-maladie en cas de séjour à l'étranger – en général, six mois.

**Votre régime peut prévoir certaines limites ou certains maximums. Veuillez consulter votre brochure explicative ou vous adresser à l'administrateur de votre régime pour plus de précisions.**

## Restrictions

ManuAssistance est offerte en collaboration avec Accès Mondial Inc., société spécialisée dans l'assistance médicale internationale. En cas d'urgence médicale au cours d'un voyage, les spécialistes qualifiés d'Accès Mondial vous viendront immédiatement en aide.

Accès Mondial et l'Assurance collective Financière Manuvie déclinent toute responsabilité si la prestation des services est retardée ou rendue impossible par suite d'un cas de force majeure.

En outre, Accès Mondial et l'Assurance collective Financière Manuvie sont déchargées de toute responsabilité quant à la disponibilité, à la qualité ou aux résultats des traitements reçus par vous ou les personnes à votre charge. Elles sont également déchargées de toute responsabilité si, pour quelque raison que ce soit, vous ou les personnes à votre charge ne recevez pas les traitements médicaux ou les services d'assistance d'urgence.

Veuillez consulter votre brochure explicative pour connaître la durée de la couverture de ManuAssistance dont vous et les personnes à votre charge bénéficiez pendant que vous voyagez à l'extérieur de la province de votre domicile.

## Problèmes de service

Si vous n'êtes pas satisfait du service fourni par ManuAssistance, veuillez communiquer avec votre représentant de l'Assurance collective Financière Manuvie.

## Avant votre départ

Nous vous recommandons d'ajouter les points suivants à votre liste de préparatifs de voyage.

1. Téléphonnez à ManuAssistance pour connaître les exigences du pays où vous comptez vous rendre en matière de passeport, visa, vaccination et inoculation.
2. Assurez-vous que votre compagnon de voyage serait en mesure de communiquer rapidement avec ManuAssistance si vous ou les personnes à votre charge étiez incapables de le faire en raison d'une urgence médicale.
3. Prenez connaissance de la protection offerte par ManuAssistance et de la section de votre brochure explicative portant sur le remboursement des frais engagés à l'extérieur de la province de votre domicile et à l'étranger. Ainsi, vous connaîtrez bien la protection qui vous est offerte si une urgence survient au cours du voyage.
4. Téléphonnez à ManuAssistance avant votre départ afin de vous assurer que les services sont bien offerts dans le pays où vous devez vous rendre. Vous pouvez également communiquer avec le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international en composant le 1 800 267-6788 ou le (613) 944-6788 pour vérifier si un avertissement aux voyageurs a été émis à l'égard du pays en question.
5. Si vous prévoyez voyager à l'extérieur de l'Amérique du Nord, composez le 1 800 561-8868 pour vérifier s'il existe une ligne « Canada Direct » entre le Canada et le pays où vous devez vous rendre. Cette ligne vous met en communication avec un téléphoniste au Canada si vous avez besoin de joindre les bureaux de ManuAssistance.
6. Assurez-vous d'avoir toujours votre carte ManuAssistance sur vous. La carte peut être glissée facilement dans un portefeuille, dans une ceinture porte-monnaie ou dans un sac à main. Les renseignements nécessaires pour utiliser les services de ManuAssistance figurent sur la carte.

## En cas d'urgence médicale pendant un voyage :

1. Composez le numéro indiqué sur votre carte ManuAssistance. Si vous ne pouvez pas téléphoner, votre compagnon de voyage ou un membre de votre famille doit communiquer avec ManuAssistance avant que vous receviez un traitement ou soyez admis à l'hôpital, ou le plus tôt possible après que vous avez reçu le traitement ou avez été hospitalisé. Cette personne doit également communiquer avec ManuAssistance dans les 14 jours suivant la date à laquelle la maladie a fait son apparition ou la blessure est survenue afin que la demande de règlement soit acceptée. Le médecin traitant ou un membre des services administratifs de l'hôpital peut téléphoner à ManuAssistance pour obtenir confirmation de votre admissibilité à la couverture.
2. Le coordonnateur de l'assistance-voyage qui vous répondra vous demandera ce qu'il peut faire pour vous. Si vous avez besoin de services dans une autre langue que l'anglais, il vous suffit de le préciser.
3. On vous demandera ensuite de décrire l'urgence et de préciser les services dont vous avez besoin.
4. Le coordonnateur de l'assistance-voyage vous demandera également :
  - le numéro ManuAssistance\* du patient
  - le numéro du contrat\*
  - le nom du patient, le nom du participant\* et son numéro de certificat\*
  - le numéro d'assurance-maladie provinciale du patient
  - l'endroit où se trouve le patient (ville, pays, adresse, numéro de téléphone)

\* Ces renseignements figurent sur votre carte ManuAssistance, sur votre carte d'identification ou dans votre brochure explicative.

Ligne d'urgence 24 heures sur 24 de ManuAssistance  
Canada et États-Unis :

**Téléphone : 1 800 265-9977**

**Télécopieur : 1 800 583-4827**

Autres pays, APPELS À FRAIS VIRÉS

**(519) 741-8450**

Emportez le présent dépliant en voyage.

## Services de conseils-santé

### Service d'assistance après les heures d'ouverture, à partir de la maison

ManuAssistance n'est pas seulement un service d'assistance-voyage. Le programme comporte en effet un service de conseils-santé que vous et les personnes à votre charge pouvez utiliser à partir de la maison.

### Pas seulement en cas d'urgence

Le programme ManuAssistance met à votre disposition un service téléphonique de conseils-santé qui vous permet d'entrer en communication avec des infirmières autorisées et expérimentées ayant reçu une formation en salle d'urgence. Que vous soyez dans votre salon ou dans un hôtel à l'étranger, vous pouvez appeler le service de conseils-santé de ManuAssistance pour obtenir des réponses à vos questions touchant la santé :

- symptômes et traitements des maladies
- effets secondaires des médicaments ou des traitements
- interactions médicamenteuses
- posologie appropriée pour les médicaments en vente libre
- interactions entre les médicaments et les aliments
- consommation de médicaments pendant la grossesse

### Service accessible après les heures d'ouverture

Le service de conseils-santé de ManuAssistance peut vous fournir des conseils médicaux lorsque vous ne pouvez joindre votre médecin, votre pharmacien ou un autre professionnel de la santé, soit entre 20 h et 8 h.

Nous pourrions vous répondre en français ou en anglais et, pour d'autres langues, nous pourrions faire appel à des interprètes professionnels.

Le numéro de téléphone pour le service de conseils-santé est le même que le numéro utilisé pour les autres services ManuAssistance. Ainsi, vous n'avez qu'à composer l'un des numéros de téléphone figurant au verso de votre carte ManuAssistance, selon que vous êtes en Amérique du Nord ou ailleurs à l'étranger.

## Le suivi fait toute la différence

Quelques heures après votre appel, l'infirmière vous rappellera, si nécessaire, pour s'assurer que tout va bien et répondre à toute autre question qui vous est venue à l'esprit entre-temps. Le service de conseils-santé de ManuAssistance est l'un des premiers au Canada à offrir ce suivi immédiat et personnalisé.

### Conseils-santé ManuAssistance

Lorsque vous ne pouvez communiquer avec votre professionnel de la santé habituel (au milieu de la nuit, par exemple) :

**1 800 265-9977**

Sauf indication contraire, le programme ManuAssistance est assujéti aux conditions précisées dans votre brochure explicative.

La Financière Manuvie, groupe canadien et chef de file des services financiers, exerce ses activités dans 15 pays et territoires. Elle offre à sa clientèle une gamme variée de produits de protection financière et de services de gestion de patrimoine par l'entremise d'un vaste réseau d'employés, d'agents et d'associés. Au 31 mars 2003, les fonds gérés par la Financière Manuvie se chiffraient à 141,6 milliards de dollars canadiens.

La Société Financière Manuvie est inscrite aux Bourses de Toronto (TSX), de New York (NYSE) et des Philippines (PSE) sous le symbole « MFC », et à la Bourse de Hong Kong (SEHK) sous le symbole « 0945 ». La Financière Manuvie est présente sur le Web, à l'adresse [www.manuvie.com](http://www.manuvie.com).

Le nom Financière Manuvie et le logo qui l'accompagne sont des marques de service et de commerce déposées réservées à l'usage de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et de ses sociétés affiliées, y compris la Société Financière Manuvie.