

## ÉTAPES D'UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT

Voici les démarches à effectuer si une urgence médicale survient au cours d'un voyage hors du Canada ou de votre province de résidence :

Appelez RWAM Travel Assist dans les 48 heures suivant l'urgence, en composant le numéro approprié de Travel Assist figurant sur la carte-portefeuille incluse dans ce dépliant (les numéros figurent également au verso de votre « RWAM OneCard »).

Avertissez Travel Assist que vous êtes un participant aux régimes de RWAM et donnez votre numéro de certificat RWAM. On vous demandera également le numéro personnel du régime public d'assurance maladie de la personne traitée (vous-même ou une personne à charge admissible).

Décrivez la nature de l'urgence médicale et l'aide dont vous avez besoin.

En voyage, emportez toujours avec vous votre carte-portefeuille RWAM ou votre « RWAM OneCard », votre carte du régime public d'assurance maladie et celle de chacun des membres de votre famille assurés.

### Avant de partir

Si vous prévoyez voyager hors du Canada ou des États-Unis, vous devriez vous procurer et conserver sur vous les codes d'appel direct au Canada à partir de chacun des pays que vous visiterez. Vous pouvez obtenir les codes d'appel à partir de l'étranger en visitant le site de « Canada Direct » au [www.infocanadadirect.com](http://www.infocanadadirect.com), ou auprès de votre agent de voyage.

L'assureur n'est pas en mesure de garantir qu'il pourra fournir des services d'assistance dans les régions touchées par des agitations politiques ou sociales. Si vous cherchez de l'information avant de partir en voyage, vous pouvez obtenir des renseignements auprès de RWAM Travel Assist.

### Service RWAM Travel Assist

Dans tous les cas d'assistance médicale d'urgence, RWAM Travel Assist communiquera régulièrement avec vous pour s'assurer que vous avez réponse à toutes vos questions et qu'on prend soin de vous aussitôt que possible.

Établi pour : **LES PARTICIPANTS AUX RÉGIMES D'ASSURANCE COLLECTIVE ADMINISTRÉS PAR :**

**RWAM INSURANCE ADMINISTRATORS INC.**

**Service jour et nuit, tous les jours**

*Il est important d'avertir Travel Assist que vous êtes un participant aux régimes de RWAM et de fournir le numéro de certificat figurant sur votre carte-portefeuille RWAM ou votre « RWAM OneCard ».*

*Non valable si annulé ou retiré*

**Pour tout autre renseignement concernant une demande de règlement, appelez :**



49 Industrial Drive  
Elmira, Ontario  
N3B 3B1

tél. **519.669.1632**

**1.877.888.RWAM**(7926)

télé. **519.669.1923**

[www.rwam.com](http://www.rwam.com)

### Offert par Allianz Global Assistance

*Les énoncés formulés dans ce dépliant résumant certaines dispositions du contrat-cadre et ne comprennent pas toutes les conditions, restrictions et exclusions. Ils ne font pas partie intégrante du contrat-cadre et ne constituent pas des dispositions au contrat d'assurance.*

RA093F\_02.12

RWAM

# Travel Assist

**Régime international et hors province pour transport d'urgence**

Assurance conçue tout particulièrement pour les participants aux régimes d'assurance collective administrés par





# Travel Assist

## RÉGIME POUR VOYAGEURS INTERNATIONAUX

Les services décrits ci-après vous sont offerts jour et nuit, sept jours par semaine ; il vous suffit de composer le numéro de RWAM Travel Assist inscrit sur la carte que vous trouverez au coin inférieur droit de ce dépliant.

### SERVICES D'ASSISTANCE EN CAS D'URGENCE

- assistance jour et nuit, tous les jours
- assistance multilingue
- assistance pour trouver le fournisseur de soins médicaux approprié le plus rapproché
- réseaux internationaux de fournisseurs de services à tarifs préférentiels
- services de consultation auprès d'une équipe médicale (médecin), en mesure de fournir une contre-expertise, de vérifier le bien-fondé des soins médicaux et d'en analyser la qualité
- assistance pour joindre la famille, le médecin de famille et l'employeur, s'il y a lieu
- suivi de l'état de santé durant le traitement et la convalescence
- services de transmission de messages urgents
- services de traduction pour communiquer dans la langue de(s) l'établissement(s) hospitalier(s) et du(des) médecin(s) traitant(s)
- vérification de la couverture d'assurance, de manière à faciliter l'accès et l'admission aux hôpitaux et autres établissements de soins médicaux
- soutien particulier en matière de coordination de paiement direct des garanties
- transferts d'argent en cas d'urgence
- coordination des services d'ambassade et de consulat
- gestion, organisation et coordination de l'évacuation et du transport en cas d'urgence médicale, s'il y a lieu
- gestion, organisation et coordination du rapatriement de la dépouille
- soutien particulier pour la prise de dispositions en cas de voyage interrompu ou perturbé par une situation d'urgence, concernant notamment :
  - le retour des compagnons de voyage non accompagnés
  - le voyage pour se rendre au chevet d'une personne hospitalisée
  - le réaménagement des billets, suite à un accident, une maladie ou une urgence qui perturbe les projets de voyage
  - le retour de véhicules à moteur laissés sans conducteur
- assistance pour obtenir sur place les services d'un conseiller juridique
- coordination pour l'obtention d'un acte de cautionnement ou d'autres instruments juridiques
- soutien particulier pour le remplacement de documents de voyage perdus ou volés, tels que des passeports

### GARANTIE SOINS MÉDICAUX ET CHIRURGICAUX D'URGENCE À L'HÔPITAL

En cas d'urgence médicale survenant hors du Canada ou de votre province de résidence, les frais énumérés ci-après en matière de traitement médical ou chirurgical sont couverts par votre assurance. Lorsqu'une approbation préalable est requise, tel qu'indiqué plus bas, avant toute démarche pour obtenir un traitement, et dans la mesure du possible, appelez RWAM Travel Assist :

- Le coût admissible de l'hébergement à l'hôpital, jusqu'à concurrence du tarif courant pour une chambre standard dans un hôpital général public, ainsi que des services médicaux et chirurgicaux admissibles reçus en lien avec l'urgence médicale, de la part d'un médecin ou d'un chirurgien dûment autorisé à pratiquer. Le règlement anticipé de ces frais lorsque les fournisseurs refusent de facturer directement l'assuré.
- Le remboursement immédiat des frais médicaux et chirurgicaux admissibles engagés par l'assuré à l'hôpital, si ces frais lui ont causé des difficultés financières.
- Les frais du transport terrestre en ambulance vers l'établissement médical approprié le plus près.
- Les frais de transport ambulancier aérien (comprenant un accompagnement médical si nécessaire) vers l'établissement médical le plus près à l'intérieur de la province ou de l'État visité, et pour revenir dans la province de résidence, que l'assuré se trouve à l'intérieur ou à l'extérieur du Canada, à condition que ce transport soit requis d'un point de vue médical et que le patient ne puisse être déplacé autrement. **Sous réserve d'approbation préalable.**
- Les services privés d'une infirmière autorisée, jusqu'à concurrence de 5 000 \$, au tarif normal et ordinaire fixé pour de tels services dans le territoire où le traitement est fourni. **Sous réserve d'approbation préalable.**
- Sauf dans les cas d'urgence, une approbation préalable est requise pour les tests d'analyses diagnostiques, les radiographies et autres procédures de diagnostic ordonnées par le médecin traitant ; cela comprend un cathétérisme cardiaque ou un angiogramme, une angioplastie et un pontage.
- Les médicaments, sérums et préparations injectables dont la vente ne peut se faire légalement que sur l'ordonnance d'un médecin praticien autorisé (ce qui exclut les vitamines et les médicaments brevetés).
- Les appareils médicaux, notamment les plâtres, béquilles, cannes, attelles, gouttières ou la location temporaire d'un fauteuil roulant, lorsque cela est jugé nécessaire en raison de l'urgence, et quand cet appareillage est obtenu à l'extérieur de votre province de résidence.
- Les traitements d'un dentiste, seulement si nécessaire, à la suite d'un coup accidentel à la bouche, jusqu'à concurrence de 2 000 \$. **Sous réserve d'approbation préalable.**


### GARANTIE TRANSPORT D'URGENCE

Dans l'éventualité d'une urgence médicale survenant hors du Canada ou de votre province de résidence et pourvu qu'ils soient préapprouvés par RWAM Travel Assist, vous êtes admissible à un remboursement des frais de voyage suivants :

- le coût d'un billet d'avion en classe économique si vous avez manqué le vol pour lequel vous aviez déjà payé votre billet, en raison de votre maladie ou celle de votre compagnon de voyage
- le coût d'un billet d'avion aller-retour en classe économique et les autres frais liés à un accompagnement médical (si nécessaire d'un point de vue médical) pour le retour de l'assuré dans sa province de résidence
- les frais de rapatriement de la dépouille (jusqu'à 5 000 \$)
- le coût d'un billet d'avion aller-retour en classe économique pour le transport du conjoint ou d'un proche parent de l'assuré à son chevet, dans le cas d'une hospitalisation prolongée (c.-à-d., si l'assuré est retenu pendant au moins 7 jours dans un hôpital situé hors de sa province de résidence) et jusqu'à concurrence de 150 \$ par jour pour les repas et l'hébergement pendant tout au plus 5 jours
- le coût d'un billet d'avion en classe économique pour raccompagner chez eux des enfants de moins de 15 ans qui se retrouvent sans surveillance du fait de l'hospitalisation du seul gardien disponible
- les frais pour ramener le véhicule du patient couvert lorsque ni celui-ci, ni un membre de sa famille, ne peuvent s'en charger (jusqu'à 1 000 \$)
- les frais engagés par les membres de la famille (l'assuré étant hospitalisé) pour leurs repas et leur hébergement (jusqu'à concurrence de 150 \$ par jour pendant tout au plus 10 jours)

\* Tous les maximums sont établis en dollars canadiens.

\* Le fournisseur pourra facturer directement RWAM Travel Assist, mais s'il préfère ne pas procéder ainsi, les frais vous seront remboursés à votre retour lorsque vous aurez soumis votre demande de règlement accompagnée des documents et reçus pertinents.

Cette carte comporte des renseignements importants ; découpez-la en suivant le pointillé et portez-la sur vous 

Si vous avez besoin d'assistance médicale en voyage, appelez :

Aux Canada et aux États-Unis

1-866-520-8829

Partout ailleurs dans le monde

appelez à frais virés au

519-742-4196



RWAM

Travel Assist