



À la recherche d'assurance-santé de voyage

Vous faites un voyage aux États-Unis ou à l'étranger ? Il est sage de penser à s'acheter une assurance-santé de voyage. Il existe des douzaines de polices d'assurance-santé de voyage sur le marché. Alors, n'attendez pas à la dernière minute pour vous procurer une couverture supplémentaire pour votre voyage. Voici certains conseils pour vous aider dans votre recherche. Ce guide vous aidera à choisir la police qui vous convient.

Table des matières

Qu'est-ce c'est que l'assurance-santé de voyage ?	2
Qui a besoin d'assurance-santé de voyage ?	3
Qu'est-ce que couvre une assurance-santé de voyage ? . . .	4
Les franchises et clauses de quote-part... qu'est-ce que c'est ?	5
Qu'est-ce que l'assurance-santé de voyage ne couvre pas ?	6
Comment puis-je acheter une assurance- santé de voyage ?	8
Que dois-je inscrire dans ma demande ?	10
Comment obtenir des traitements ?	11
Comment puis-je faire une réclamation ?	12
Qu'est-ce que je dois savoir d'autre ?	12
Liste de contrôle pour choisir une assurance-maladie de voyage	13
Qu'est-ce que je peux faire si j'ai un différend avec la compagnie qui m'a vendu une assurance-santé de voyage ?	15
Vous désirez plus de renseignements au sujet de l'assurance-maladie de voyage... ?	16



Qu'est-ce c'est que l'assurance-santé de voyage ?

C'est une assurance que vous achetez lorsque vous voyagez à l'extérieur du Canada pour le cas où vous feriez face à une urgence médicale non prévue. Alors que la plupart des garanties de votre régime d'assurance-santé de l'Ontario s'appliquent lorsque vous voyagez au Canada, la couverture des soins médicaux dont vous pourriez avoir besoin est très limitée à l'extérieur du pays. Pour vous assurer d'avoir une couverture suffisante, pensez à acheter une assurance-santé de voyage. Vous devez acheter votre assurance-santé de voyage auprès d'une compagnie d'assurance privée avant de partir en voyage. Lorsque vous avez quitté le Canada, c'est trop tard.



Qui a besoin d'assurance-santé de voyage ?

Est-ce que vous voyagez par affaires à l'extérieur du Canada ? Passez-vous l'hiver dans le Sud ? Aimez-vous passer une journée outre-frontière ?

Chaque fois que vous quittez le Canada sans une assurance-santé de voyage supplémentaire — même pour quelques heures seulement — vous prenez un risque. Si vous tombez malade ou si vous avez un accident pendant que vous êtes à l'étranger, plusieurs services de santé à l'extérieur du pays vous factureront beaucoup plus que ce que couvre l'assurance-santé de l'Ontario.

Vous devrez donc payer la différence — à moins que vous n'ayez acheté une assurance-santé de voyage. Les mêmes règles s'appliquent aux jeunes membres de votre famille dans le cas où ils auraient besoin de soins médicaux pendant qu'ils sont en vacances ou qu'ils se déplacent avec leur école. Certains hôpitaux à l'extérieur du pays ne vous admettront même pas sans assurance-maladie.

Il se peut que vous ayez déjà l'assurance-santé de voyage qu'il vous faut par l'entremise d'une carte de crédit, d'une assurance collective ou d'un régime de retraite, d'une assurance-maison ou d'un club automobile. Vérifiez avant d'acheter une couverture supplémentaire.

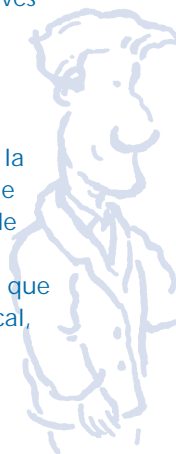


Qu'est-ce que couvre une assurance- santé de voyage ?

L'assurance-santé de voyage couvre la plupart des traitements dont vous auriez besoin dans le cas d'urgence médicales inattendues qui pourraient se produire pendant que vous êtes à l'extérieur du Canada. Par traitement d'urgence, on entend des soins médicaux dont vous avez besoin immédiatement pour faire face à une affection, à une maladie ou à une blessure de nature grave et inévitable, notamment :

- ✓ transport par ambulance (terrestre et aérienne)
- ✓ l'hospitalisation et les médicaments
- ✓ consultations externes pour les urgences moins graves
- ✓ honoraires des médecins
- ✓ frais de transport liés à l'urgence

Toutefois, nombre d'assureurs fixent certaines limites à la couverture d'urgence médicale. Par exemple, certains ne paieront pas un séjour d'urgence à l'hôpital de moins de 23 heures consécutives. Une fois que votre maladie ou blessure se sera stabilisée, plusieurs assureurs exigeront que vous reveniez en Ontario pour y recevoir un suivi médical, si vous êtes en état de faire le voyage.



Les franchises et clauses de quote-part... qu'est-ce que c'est ?

Certaines polices comportent des clauses qui exigent que vous payiez une partie des frais de tout traitement médical d'urgence que vous recevez. Votre part sera expliquée dans une clause de *franchise* ou une clause de *quote-part*.

Par exemple, si votre police comporte une franchise de 250 \$, vous devrez payer les premiers 250 \$ de toute réclamation. Si la réclamation est de 250 \$ ou moins, vous paierez le tout. Si votre police comporte une clause de quote-part, cela veut dire que vous devez payer un certain pourcentage de vos frais médicaux, généralement entre 10 % et 20 %.





Qu'est-ce que l'assurance-santé de voyage ne couvre pas ?

Lorsque vous êtes à la recherche d'une assurance de voyage, lisez toutes les clauses, en tenant compte de ce que la police ne couvre pas.

Affections pré-existantes

Si vous avez quelque type que ce soit *d'affection pré-existante*, elle pourrait affecter votre capacité à obtenir une assurance de voyage, ou le type et le coût de la couverture qui s'offre à vous. Une affection pré-existante est un problème de santé que votre médecin a déjà diagnostiqué avant que vous ne quittiez l'Ontario. Les assureurs peuvent ne pas couvrir les traitements d'urgence qui se rapportent à votre affection pré-existante. Au nombre des affections pré-existantes, on compte, notamment, une chirurgie récente, un accident cérébrovasculaire, des troubles cardiaques, des cataractes, le diabète, une maladie des reins et le cancer.

Vous verrez que les règles s'appliquant aux affections pré-existantes varient considérablement d'une compagnie à l'autre. Par exemple, certains assureurs peuvent ne pas couvrir des traitements d'urgence si votre médecin vous a prescrit de nouveaux médicaments ou a changé vos médicaments pour un problème de santé connexe dans les 90 jours qui précèdent votre demande d'assurance. Toutefois, la période exigée par d'autres compagnies pourrait être de six mois, un an ou plus.

Exclusions médicales ou exemptions

Certaines polices ne couvrent pas les frais de soins d'urgence dans certaines situations spécifiques qui sont identifiées dans les clauses qui traitent d'exclusions médicales ou d'exemptions. Ces clauses peuvent s'appliquer aux frais de soins d'urgence qui se rapportent à ce qui suit :

- SIDA ;
- grossesse ;
- blessures découlant de la pratique du scuba, du parachutisme, du deltaplane, de sports de contact ou d'autres activités risquées, de l'usage de drogues ou de la guerre ;
- voyage dans certains pays ou voyage dans des conditions dangereuses.

Cas non urgents

Rappelez-vous que l'assurance-santé de voyage ne paiera pas :

- des soins de suivi, une fois que l'urgence médicale aura été stabilisée, ou tout soin qui peut, en toute sécurité, attendre votre retour en Ontario ;
- des soins de santé routiniers ;
- une chirurgie électorale ;
- des services diagnostiques ou exploratoires.



Comment puis-je acheter une assurance-santé de voyage ?

Si vous décidez d'acheter une assurance-santé de voyage supplémentaire, prenez le temps de consulter pour trouver la police qui correspond le mieux à vos besoins. N'achetez jamais une assurance en expédiant une demande, sans avoir obtenu au préalable une copie de la police et l'avoir lue attentivement. Comparez les polices offertes par différentes compagnies, en ce qui a trait à la couverture, aux règles d'exemption, aux franchises, aux clauses de quote-part et aux politiques de remboursement — et pas seulement en fonction du prix.

Sachez ce que vous achetez comme limite de couverture. Une police peu coûteuse peut s'avérer ne pas être une aubaine si elle limite sa couverture, en cas d'urgence médicale, à un maximum de 25 000 \$.

Différentes compagnies ont différentes définitions de termes importants tels que : « affections pré-existantes », « nécessaire d'un point de vue médical », « affection stable et contrôlée » ou « affection récurrente ». Assurez-vous de comprendre la terminologie et les définitions de chaque assureur. Posez des questions si vous n'êtes pas tout à fait sûr de la signification d'un terme, de la façon dont il s'applique à vos antécédents médicaux ou de son incidence sur le type de couverture qui vous est offerte. Une fois que vous avez déterminé le type de couverture que vous désirez, obtenez des prix de plusieurs compagnies différentes.

Les polices varient énormément d'une compagnie à l'autre, et d'une année à l'autre. Votre santé, votre âge, les médicaments que vous prenez, la durée de votre voyage et sa destination sont autant de facteurs qui affectent le prix d'une police et les types de frais médicaux qu'elle couvrira. Si vous avez 70 ans ou plus ou si vous souffrez de problèmes de santé à hauts risques, il se peut que vous deviez trouver un assureur qui soit prêt à vous offrir une police d'assurance-santé de voyage adaptée à votre situation.

Vous pourriez consulter un agent ou un courtier d'assurance certifié pour savoir quels types d'assurance-santé de voyage s'offrent à vous. Vous pouvez également acheter une police par l'entremise d'un voyageur et, de plus, nombre de compagnies d'assurance offrent des formulaires de demande dans les banques, les pharmacies et les comptoirs d'information des supermarchés. Récemment, certaines compagnies ont mis en place des sites web sur Internet qui permettent aux consommateurs d'acheter en ligne des polices d'assurance-santé de voyage.



Que dois-je inscrire dans ma demande ?

Dans la demande de police, on vous posera des questions sur votre âge, votre santé, vos antécédents médicaux et vos projets de voyage. Il est important que vous fournissiez à l'assureur une information complète et exacte. Si vous donnez une information incomplète et inexacte, il se peut que vous abaissiez le coût de votre prime mais, plus tard, on pourrait refuser votre réclamation.

Vérifiez auprès de votre médecin pour savoir quels problèmes de santé ou traitements précédents ou médicaments vous devriez mentionner à l'assureur — en particulier si votre traitement médicamenteux a changé récemment. Vous pourriez demander à votre médecin de réviser votre demande.



Comment obtenir des traitements ?

Votre compagnie d'assurance vous indiquera la marche à suivre pour vous faire traiter, de même que le numéro sans frais d'un centre de service. Le rôle du centre de service est de gérer vos soins médicaux. En cas d'urgence, composez immédiatement le numéro sans frais du centre pour obtenir son assistance et ses directives.

Le centre possède une liste d'hôpitaux et de médecins qu'il privilégie et l'on vous adressera aux services appropriés. Même dans ce cas, assurez-vous d'obtenir une autorisation pour les soins ou traitements médicaux que l'on vous propose, car il se pourrait que votre assureur ne reconnaisse pas que certaines procédures diagnostiques, médicales ou de laboratoire font partie de la couverture « d'urgence ».

Si vous ne savez pas si votre police couvrira un traitement médical en particulier, contactez votre centre de service avant d'accepter le traitement. Assurez-vous d'obtenir des reçus détaillés des médecins et des hôpitaux pour tous les soins médicaux que vous recevrez.



Comment puis-je faire une réclamation ?

La façon de faire une réclamation est indiquée dans la police. Aux termes de certaines polices, vous payez d'abord l'hôpital, et la compagnie d'assurance vous rembourse ensuite. D'autres compagnies payent l'hôpital directement. Votre police vous indiquera la marche à suivre.

La plupart des polices établissent une période limite pour la présentation des réclamations. Soumettez votre réclamation et les reçus à l'appui (en gardant des copies) aussitôt que possible.

Qu'est-ce que je dois savoir d'autre ?

Emportez votre police d'assurance-santé de voyage avec vous lorsque vous quittez le Canada.

Ayez également en votre possession le numéro de téléphone de votre compagnie d'assurance et votre carte Santé de l'Ontario.

Votre assurance-santé de voyage vous donne une couverture pour une période définie. Ne partez pas en voyage plus tôt et ne prolongez pas votre absence au-delà des dates précisées dans la police.

Liste de contrôle pour choisir une assurance-maladie de voyage

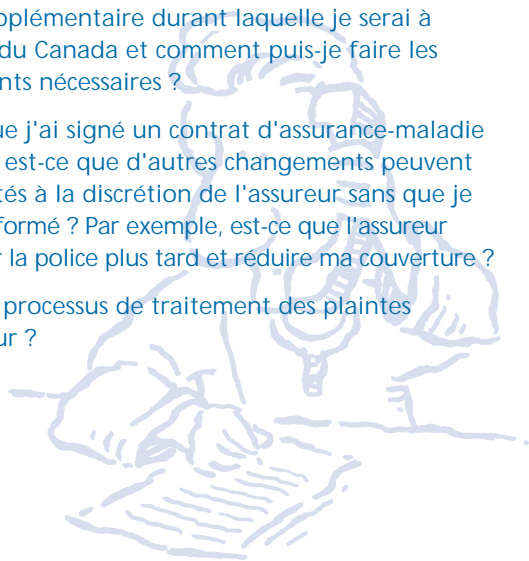
Lisez attentivement chaque police qui vous est offerte, en portant particulièrement attention aux sections qui traitent d'*affections pré-existantes*, de *limites* et d'*exclusions* ou d'*exclusions médicales* et de *définitions*. Vérifiez s'il y a une *franchise* et des clauses de *quote-part*. Demandez à ce que l'on vous explique clairement la terminologie qui est utilisée dans la police et comment elle affecte la couverture qui vous est offerte.

Voici certaines des principales questions à poser lorsque vous cherchez une assurance-maladie de voyage :

- ✓ Est-ce que j'ai déjà suffisamment de couverture par l'entremise de mes cartes de crédit, de mon assurance collective, etc. ?
- ✓ Quel est le maximum qu'une police paiera au-delà des limites de l'assurance-maladie de l'Ontario ?
- ✓ Est-ce qu'il y a une limite d'âge ou des critères médicaux quant aux personnes qui peuvent présenter une demande ?
- ✓ Est-ce que l'âge affecte le type de couverture auquel je peux m'attendre ?
- ✓ Comment la police définit-elle les *affections pré-existantes* ? Est-ce qu'une affection pré-existante affectera ma couverture ?
- ✓ Y a-t-il des *exclusions médicales* qui s'appliquent dans mon cas ?



- ✓ Aurai-je à payer une *franchise* ? Si oui, de combien ?
- ✓ Est-ce que la police comporte une clause de *quote-part* ? Quel pourcentage des frais médicaux devrai-je payer ?
- ✓ Est-ce que la compagnie d'assurance paie l'hôpital ou le médecin directement ? Ou devrai-je payer la somme totale moi-même, pour être ensuite remboursé par la compagnie ?
- ✓ Est-ce que la police exclut des sports ou des activités que je prévois faire au cours de mon voyage ?
- ✓ Ai-je besoin de l'approbation de la compagnie avant d'obtenir des soins médicaux ?
- ✓ Est-ce que la compagnie qui offre la police a un numéro sans frais, 24 heures sur 24, que je peux composer en cas d'urgence ?
- ✓ Qu'est-ce qui arrive si je veux rester à l'étranger plus longtemps que je ne l'avais d'abord prévu ? Est-ce que je peux prolonger la couverture de ma police pour la période supplémentaire durant laquelle je serai à l'extérieur du Canada et comment puis-je faire les arrangements nécessaires ?
- ✓ Une fois que j'ai signé un contrat d'assurance-maladie de voyage, est-ce que d'autres changements peuvent être apportés à la discrétion de l'assureur sans que je n'en sois informé ? Par exemple, est-ce que l'assureur peut réviser la police plus tard et réduire ma couverture ?
- ✓ Quel est le processus de traitement des plaintes de l'assureur ?



Qu'est-ce que je peux faire si j'ai un différend avec la compagnie qui m'a vendu une assurance-santé de voyage ?

L'ombudsman d'assurance de l'Ontario, au bureau de la Commission des services financiers, offre aux consommateurs un ultime recours informel pour résoudre les plaintes se rapportant aux pratiques commerciales des compagnies d'assurance.

Le bureau de l'ombudsman examinera votre plainte une fois que vous aurez tenté de résoudre le problème directement avec votre assureur. Toutes les compagnies ont un processus de traitement des plaintes. Écrivez au représentant de votre compagnie en lui expliquant votre problème. Si vous rencontrez des difficultés, contactez l'agent de liaison avec l'ombudsman de la compagnie. (La CSFO donne une liste des agents de liaison avec l'ombudsman sur son site Internet au www.fsco.gov.on.ca.) Si nous n'arrivons pas à régler le problème, demandez à votre compagnie d'assurance de vous donner une lettre expliquant sa position finale.

Écrivez à l'ombudsman. Décrivez votre plainte et la solution que vous proposez, et joignez-y la lettre de votre assureur qui donne sa position finale. L'ombudsman tentera de résoudre la plainte et il vous remettra, à vous et à la compagnie, un rapport écrit.

Ombudsman d'assurance – Commission des services financiers de l'Ontario, C.P. 85, 5160, rue Yonge, Toronto (Ontario) M2N 6L9. Télécopieur : (416) 590-8480



Vous désirez plus de renseignements au sujet de l'assurance- maladie de voyage... ?

Ressources utiles :

Association canadienne des personnes d'âge mûr
1-800-667-0429

Association canadienne des individus retraités
1-888-239-2444

Association Canadienne des « Snowbirds »
(416) 391-9000 ou 1-800-265-3200

Association canadienne des compagnies d'assurances de
personnes 1-800-268-8099 ou, à Toronto, (416) 777-2344

Canadian Automobile Association (CAA) Central Ontario
1-800-268-3750

CAA Niagara 1-800-263-7272

CAA Midwestern Ontario 1-800-265-8975

CAA South Central Ontario 1-800-263-8389

Le régime d'assurance-santé de l'Ontario

Pour plus de renseignements au sujet de la couverture
que vous offre l'assurance-santé de l'Ontario lorsque vous
êtes à l'extérieur de la province, téléphonez au :

ministère de la Santé et des Soins de longue durée, (ligne
INFO), au 1-800-268-1154 (sans frais en Ontario seulement).
À Toronto, composez le (416) 314-5518.

ATS 1-800-387-5559

This booklet is also available in English.

Commission des
services financiers
de l'Ontario



(416) 250-7250 ou le 1-800-668-0128

ATS (416) 590-7108, 1-800-387-0584

www.fsco.gov.on.ca

This brochure is also available in English