

FOIRE AUX QUESTIONS : VOTRE ASSURANCE VOYAGE GPM



Informations générales

Où puis-je trouver des informations sur ma couverture voyage ?

Vous trouverez des détails sur la couverture voyage dans le libellé de votre police et dans le sommaire des garanties.

Qui dois-je contacter pour toute question concernant mon plan de voyage et mes avantages ?

MSH Assistance se fera un plaisir de vous aider pour toute question concernant votre plan ou vos avantages. Vous pouvez les contacter aux numéros figurant sur votre carte portefeuille : **1-833-366-0875** (sans frais) ou **+1-416-987-4047**.

Si je voyage pour une période plus longue que ne le permet mon forfait collectif, puis-je prolonger ma couverture ?

Oui. Appelez MSH Insurance Solutions au **1-800-360-3234** ou au **+1-416-730-8488** pour parler à l'un de nos agents.

Où puis-je trouver mon numéro de police ?

Vous pouvez trouver votre numéro de police sur votre carte de portefeuille.

J'ai perdu ma carte portefeuille. Puis-je en obtenir une nouvelle ?

Oui. Si vous avez perdu votre carte portefeuille, vous pouvez contacter GPM pour en demander une nouvelle au **+1-450-667-7737** ou **1-866-967-7737** ou envoyer un courriel à info@gpm.ca

Suis-je couvert pour les voyages à l'extérieur de ma province et du Canada ?

Oui, la couverture est disponible dans le monde entier. Pour plus d'informations sur le temps que vous pouvez passer à l'extérieur de votre province d'origine ou du Canada, veuillez consulter le sommaire des garanties ou le libellé de votre police.

Que se passe-t-il si je voyage lorsque le nouveau plan de voyage MSH prend le relais ?

Le plan MSH remplacera automatiquement votre couverture existante et vous continuerez d'être couvert pour la durée restante de l'allocation de voyage spécifiée. Si vous voyagez pour une période plus longue que l'allocation de voyage spécifiée, veuillez contacter MSH pour prolonger votre couverture.

Assistance médicale

Et si je tombe malade dans un pays où je ne parle pas la langue ? Comment communiquer avec les médecins ou contacter ma famille chez moi ?

MSH Assistance fournit des services de traduction orale et écrite.

Si je tombe malade et que j'ai besoin d'un traitement médical, dois-je payer de ma poche ?

Dans la mesure du possible, les compagnies d'assurance essaieront de coordonner le paiement direct avec les établissements médicaux afin que vous n'ayez pas à payer de votre poche. Il est important que vous contactiez MSH Assistance si vous avez besoin de soins médicaux. Ce service vous aidera à obtenir les soins médicaux dont vous avez besoin tout en essayant de coordonner le paiement dans l'établissement où vous êtes traité. Cependant, il convient de noter que certains établissements médicaux peuvent demander un paiement initial.

Que se passe-t-il si je tombe malade loin de l'hôpital le plus proche ?

Les régimes d'assurance voyage comprennent généralement le transport d'urgence par voie terrestre et / ou aérienne, ainsi que l'évacuation à distance vers l'hôpital ou l'établissement médical approprié le plus proche. Puisqu'il est généralement nécessaire de faire organiser et pré-approuver les prestations d'ambulance aérienne et d'évacuation à distance par votre compagnie d'assurance, il est important de vérifier auprès de votre assureur avant de partir pour votre voyage. En cas d'urgence dans une région éloignée, assurez-vous de pouvoir contacter votre compagnie d'assurance.

Qu'est-ce qui est considéré comme une « urgence » ? Vais-je être couvert si j'ai un rhume ?

En général, une urgence fait référence à une maladie ou à une blessure soudaine, inattendue et imprévue qui nécessite un traitement médical immédiat. Un rhume (ou une autre maladie) ne sera couvert que s'il correspond à la définition d'urgence figurant dans le libellé de la police. Il est important que vous lisiez attentivement le libellé de votre police pour vous assurer que vous comprenez ses avantages et exclusions.

Je prends actuellement des médicaments. Vais-je être couvert si mon état actuel s'aggrave pendant mon absence ?

Alors que certaines polices offrent une couverture pour les frais médicaux d'urgence liés à des conditions médicales préexistantes stables, les renouvellements d'ordonnance et d'autres dépenses courantes ne le sont pas car ils ne sont pas considérés comme des urgences. C'est toujours une bonne idée de vérifier les limitations et exclusions dans le libellé de votre police.

Que dois-je apporter avec moi lorsque je visite le médecin ?

Il est important d'apporter les bons documents pour les visites dans n'importe quel établissement médical. Ceci comprend:

- Photo d'identité
- Votre carte portefeuille
- Une copie du formulaire de réclamation
- Une liste des médicaments que vous prenez (le cas échéant)
- Une liste de toutes les conditions ou allergies connues (le cas échéant)

Quand la ligne d'assistance d'urgence est-elle disponible ?

Notre équipe d'assistance d'urgence est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Et si je suis trop malade pour appeler ?

Votre partenaire de voyage, ami, membre de la famille ou prestataire médical peut appeler l'assistance d'urgence si vous ne pouvez pas le faire. Il est essentiel que vous ne supposiez pas que quelqu'un a appelé en votre nom car votre police peut limiter la couverture si votre assureur n'est pas informé dans les 24 heures suivant votre admission à l'hôpital.

J'aimerais voir un médecin. Dois-je appeler le numéro d'assistance d'urgence ?

Avant de consulter un médecin, il est toujours judicieux d'appeler le numéro figurant sur votre carte portefeuille. L'équipe vous aidera à trouver les bons soins et vous guidera dans la facturation et la soumission d'une réclamation.

Pouvez-vous me référer à un médecin ?

Oui, notre équipe d'assistance d'urgence est heureuse de vous aider. Veuillez vous référer à votre carte de portefeuille pour nos coordonnées.

Et si on me demande de payer d'avance ?

Si un établissement médical vous demande un paiement initial, appelez MSH au **1-833-366-0875**, et nous parlerons avec l'établissement. Si nos coordonnées ne sont pas facilement disponibles et que l'établissement insiste pour recevoir le paiement, demandez une facture des frais. Vous n'êtes pas obligé de payer la facture immédiatement sur place, mais vous devrez soumettre la facture et le formulaire de réclamation à MSH dès que possible. Cela nous permettra d'organiser un paiement rapide en votre nom.

Si j'ai une urgence médicale, qui dois-je appeler ?

Pour une urgence médicale, appelez l'un des deux numéros figurant sur votre carte portefeuille : **1-833-366-0875** ou **+1-416-987-4047**.

En cas d'urgence, quel est le meilleur moment pour appeler ?

Il est toujours préférable d'appeler MSH Assistance dès que possible en cas d'urgence. Bien qu'il soit préférable d'appeler avant de recevoir un traitement médical, nous comprenons que cela peut ne pas être possible. Veuillez vous assurer que vous, ou quelqu'un en votre nom, contactez MSH Assistance dans les 24 heures de votre admission à l'hôpital pour éviter un retard dans le traitement et le paiement de votre réclamation.

Que faire si j'ai besoin de voir un médecin au milieu de la nuit ?

Quelle que soit l'heure de la journée, appelez MSH Assistance pour obtenir des conseils médicaux de quelque nature que ce soit ou pour toute question ou réclamation. Les opérateurs sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Dois-je appeler MSH Assistance si je consulte un médecin pour un problème mineur ?

Un appel à MSH Assistance est recommandé chaque fois que vous recevez des soins médicaux. L'équipe peut vous aider à trouver un établissement pour vous assurer de recevoir les soins dont vous avez besoin. Plus important encore, tenir MSH Assistance informée vous permet d'éviter de payer de votre poche des services médicaux.

Que signifie « paiement direct » ou « facturation directe » ?

Paiement direct ou facturation directe signifie que votre compagnie d'assurance paie directement l'établissement médical pour les services médicaux couverts. Les établissements à paiement direct font partie d'un réseau médical géré par MSH Assistance. Sans paiement direct ou facturation directe, vous devrez payer vos propres services médicaux et soumettre une réclamation d'assurance afin de récupérer votre argent.

Réclamations

Ai-je besoin d'un formulaire de réclamation pour soumettre ma réclamation ?

Oui. Assurez-vous de remplir toutes les sections, de signer le formulaire et d'inclure tous les reçus originaux.

Où puis-je trouver mon formulaire de réclamation ?

Une copie du formulaire de réclamation doit accompagner vos documents d'exécution, mais vous pouvez contacter GPM pour en obtenir une autre au **+1-450-667-7737** ou **1-866-967-7737** ou envoyer un courriel à info@gpm.ca.

Comment puis-je soumettre ma réclamation ?

Rassemblez tous les reçus, remplissez le formulaire de réclamation et signez-le. Assurez-vous de conserver des copies de tous les documents originaux. Vous pouvez soumettre votre formulaire de réclamation et vos reçus par courriel à mshclaims@mshassistance.com. Vous trouverez des instructions plus détaillées sur la manière de soumettre une réclamation dans le libellé de votre police ou en appelant MSH Assistance.

Qui dois-je contacter pour toute question concernant ma réclamation ou le processus de réclamation ?

Pour toute question concernant votre réclamation ou le processus de réclamation, veuillez contacter MSH au **1-833-366-0875** (sans frais) ou au **+1-416-987-4047** (à Toronto ou à l'extérieur de l'Amérique du Nord). Vous pouvez également envoyer un courriel à mshclaims@mshassistance.com.