Défense nationale National Defence

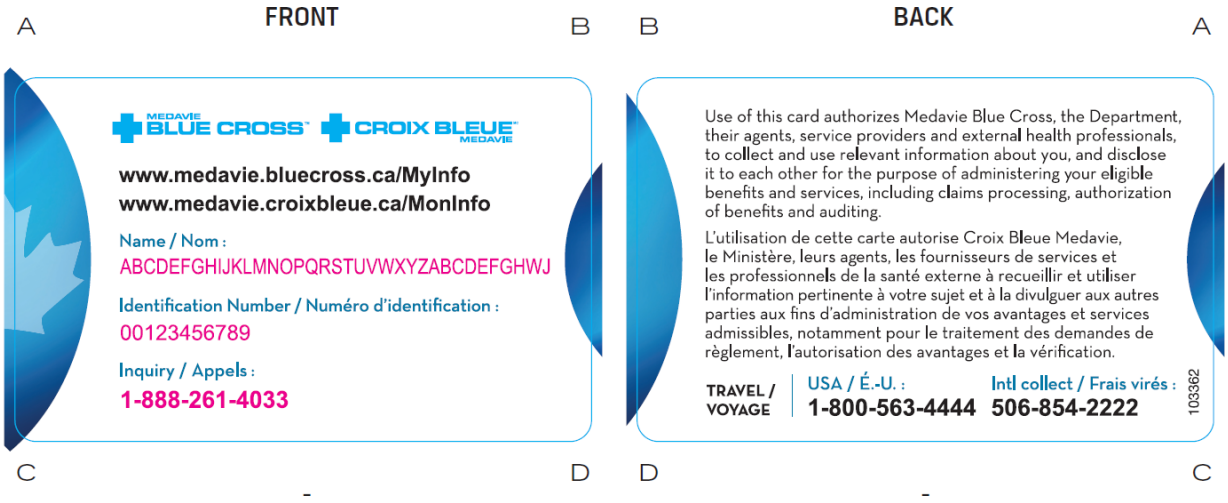
FORCES ARMÉES CANADIENNES
Assistance voyage en cas d'urgence ou de non-urgence aux États-Unis

Janvier 2024

Le service d'Assistance voyage en cas d'urgence est offert aux membres des FAC qui voyagent à l'extérieur du Canada et qui ont besoin d'un traitement médical d'urgence immédiat. Un numéro de téléphone international sans frais/à frais virés pour une assistance voyage en cas d'urgence est actuellement accessible par l'entremise de CanAssistance, tous les jours de l'année, 24 heures sur 24, pour les personnes assurées qui sont à l'étranger. Cette ligne sert également de premier point de contact pour les fournisseurs et les membres à l'extérieur du Canada qui demandent une autorisation pour fournir des soins d'urgence.

Les agents de l'Assistance voyage en cas d'urgence sont disponibles pour diriger les personnes assurées vers un centre de soins de santé, en fonction de leur état de santé et de leur emplacement, et pour clarifier et vérifier l'admissibilité du produit ou du service ainsi que les règles de prix. Ils orienteront les personnes assurées des FAC vers la solution de soins de santé la plus optimale, en fonction de leur état de santé et de leur emplacement. Il est possible que la personne assurée doive payer à l'avance un produit ou un service. CanAssistance organise le paiement et transmet les informations importantes relatives aux prochaines étapes de la demande de remboursement, conformément aux politiques et procédures des FAC.

Le numéro de téléphone du service d'Assistance voyage en cas d'urgence est indiqué à plusieurs endroits, ce qui permet aux personnes assurées des FAC d'y accéder rapidement au besoin. Le numéro sera affiché sur les cartes d'identité de santé, sur le Portail des assurés, sur le Portail des ministères et sur d'autres sites Web ou mobiles, le cas échéant. Vous trouverez ci-dessous un exemple de la carte d'identité de santé existante des personnes assurées des FAC, sur laquelle figure le numéro de téléphone de l'Assistance voyage.



CROIX BLEUE MEDAVIE

Canada

FAP-048F 01/16

L'autorisation directe pour le traitement d'urgence initial sera fournie conformément aux directives des FAC.

Si la personne assurée des FAC voyage aux États-Unis, elle doit **d'abord** contacter CanAssistance au 1-800-563-4444 afin de créer un numéro de dossier. La personne assurée devra fournir les renseignements suivants :

- Son numéro d'identification de membre
- Les détails sur le service ou le produit médical dont elle a besoin
- Le fournisseur de service
- Son emplacement

Veuillez examiner les types de scénarios auxquels un membre peut être confronté lorsqu'il reçoit des services aux États-Unis. Il présente la carte au fournisseur et :

- Ne paie rien à l'avance. Le fournisseur facture directement Blue Cross Global (GeoBlue).
- Ne paie rien à l'avance, mais reçoit une facture. Il doit soumettre la facture/le relevé à CanAssistance (claims@canassistance.com) aux fins de traitement. Si le membre doit tout de même verser un dépôt, il doit attendre d'être remboursé par le fournisseur après que celui-ci a reçu le paiement de Blue Cross Global (GeoBlue) et ajusté le compte du patient en conséquence. Ce processus peut prendre quelques mois.
- Le fournisseur insiste pour obtenir un dépôt ou une quote-part de la part du membre. Le membre doit rappeler CanAssistance pour expliquer que le fournisseur demande un paiement. CanAssistance tentera de régler le problème avec le fournisseur. Dans la plupart des cas, le fournisseur acceptera par la suite de facturer directement Blue Cross Global (GeoBlue) et de ne pas facturer le membre.
- Le fournisseur insiste pour obtenir le paiement intégral des services. Le membre appelle de nouveau CanAssistance, mais le fournisseur n'accepte pas la carte Blue Cross Global. Le membre doit payer et voir son commis du SFTDSS à la clinique de sa base pour soumettre sa demande de remboursement à Medavie. Le processus habituel de remboursement des demandes pour l'assurance voyage de Medavie s'appliquera.

Dans tous les cas où le membre ne communique pas avec CanAssistance :

- Le membre paie l'intégralité des services et doit se rendre auprès du commis du SFTDSS de la clinique de sa base pour présenter une demande de remboursement du client.
- Le membre paie un dépôt ou une quote-part et le commis de la clinique de sa base soumettra ensuite le reçu à Medavie aux fins de traitement d'une demande de remboursement d'assurance voyage; CanAssistance sera avisé de communiquer avec le fournisseur pour facturer Blue Cross Global (GeoBlue) et le membre doit attendre de recevoir son remboursement du fournisseur.

- Le membre paie et reçoit une facture ou un relevé, lequel peut être soumis à Medavie pour traitement d'une demande d'assurance voyage, et le membre doit se rendre au commis du SFTDSS de la clinique de sa base pour présenter une demande de remboursement du client.