

## Foire aux questions

### Indication des renseignements mis à jour et ajoutés en rouge

#### **Le 27 juillet 2020 | Si je contracte la COVID-19 pendant un voyage, serai-je couvert par la protection hors du Canada?**

Si vous quittez votre province de résidence avant la prise d'effet de l'avis concernant la région où vous voyagerez, vous serez admissible à la garantie couvrant les frais des soins médicaux d'urgence engagés à l'extérieur de votre province ou du Canada. Veuillez consulter votre livret des garanties pour connaître tous les détails concernant votre protection.

Actuellement, l'avis aux voyageurs a atteint les niveaux 3 et 4 pour la plupart des pays et des régions. Si vous décidez de voyager lorsque l'avis aux voyageurs atteint le niveau 4, vous ne serez PAS couvert si vous contractez la maladie ou êtes placé en quarantaine.

Pour obtenir les derniers conseils concernant les voyages, vous pouvez visiter le site Web du gouvernement du Canada.

<https://voyage.gc.ca/voyager/avertissements>

#### **J'ai réservé une croisière; serai-je couvert si je contracte la COVID-19 ou si je suis placé en quarantaine sur le bateau?**

Actuellement, il n'y a pas de protection dans le cas des urgences médicales liées ou non liées à la COVID-19.

#### **Ai-je droit à une annulation de voyage?**

Seulement si votre régime inclut une protection de ce type. Dans le cas contraire, vous devez acheter une assurance annulation supplémentaire.

#### **Si je contracte la COVID-19, serai-je couvert par l'assurance invalidité?**

Pour obtenir de l'aide, vous pouvez communiquer avec le service responsable de l'assurance vie et de l'assurance invalidité au 1 800 893-7587.

### **Si je suis placé en quarantaine, puis-je acheter une provision supérieure à 30/90 jours?**

Vous pouvez toujours acheter une provision de trois mois. Seul un mois peut être appliqué à votre carte médicaments au moment de l'achat. Le reste peut être présenté manuellement pour le remboursement après votre voyage. Vous devez remplir le formulaire *Demande de remboursement pour médicaments* et le parvenir accompagné de vos reçus par courriel ou télécopieur. Veuillez indiquer « Provision pour vacances » dans le haut du formulaire et nous ferons parvenir la demande de règlement à Telus Assure pour le traitement. N'envoyez pas directement la demande de règlement à Telus, car ils la considéreront comme une demande en double et la refuseront. Toutes les provisions pour vacances doivent être autorisées par le service à la clientèle. Veuillez cliquer sur le lien suivant pour accéder au formulaire de demande de règlement.

[https://www.avantagemaximum.ca/uploads/ck/files/telusreimbursement\\_0618\\_f.pdf](https://www.avantagemaximum.ca/uploads/ck/files/telusreimbursement_0618_f.pdf)

### **Compte tenu de ces temps incertains et de la possibilité de retards dans les services publics, quelle est la meilleure façon de gérer mon régime et de présenter des demandes de règlement?**

La meilleure façon de gérer votre régime, c'est par [mes-avantages.ca](http://mes-avantages.ca), notre plateforme en ligne. Si vous n'avez pas créé de compte, vous pouvez le faire en cliquant sur « Inscription » et en suivant ensuite les étapes. Après avoir créé votre compte, vous pouvez vous inscrire pour le dépôt direct des remboursements de vos demandes de règlement, dès qu'elles sont traitées.

### **Les employés peuvent-ils accéder aux services paramédicaux de manière virtuelle?**

De nombreux fournisseurs de services paramédicaux ont commencé à offrir leurs services de manière virtuelle, et nous voulons certainement que vous continuiez à tirer le meilleur parti possible de votre régime. Après avoir examiné les directives provinciales concernant chaque praticien, nous accepterons les demandes de rendez-vous virtuels de plusieurs fournisseurs, pour autant que l'option d'assurance soins médicaux complémentaire couvre les rendez-vous en personne :

- Physiothérapeute
- Psychologue
- Travailleur social
- Orthophoniste
- Diététiste
- Naturopathe
- Optométriste
- Ergothérapeute

Pour obtenir des services paramédicaux virtuels et présenter vos demandes de règlement pendant la pandémie, l'utilisation du portail **mes-avantages**<sup>MC</sup> est le moyen le plus rapide et le plus efficace de faire traiter vos demandes de règlement et de déposer le remboursement directement sur votre compte bancaire. Si vous ne l'avez pas encore fait, nous vous encourageons à vous inscrire à [www.mes-avantages.ca](http://www.mes-avantages.ca). Vous pouvez également télécharger l'application mes-avantages pour votre téléphone mobile et votre tablette et accéder ainsi plus facilement à votre régime d'avantages sociaux.