



## **Syndicat des Cols bleus regroupés de Montréal**

Classe :            Salariés retraités

Division :         2

Date d'entrée  
en vigueur:       1<sup>er</sup> avril 2026

En tant que personne adhérente, vous pourriez avoir accès, en plus des garanties de votre régime d'assurance collective, à des services ou programmes supplémentaires. Connectez-vous à votre compte GreenShield+ ([greenshieldplus.ca](http://greenshieldplus.ca)) pour consulter les services et programmes auxquels vous êtes admissible.

Ceux-ci peuvent toutefois être remplacés ou retirés périodiquement par votre preneur de contrat ou par GreenShield, qui se réserve le droit, à sa discrétion et sans préavis, d'ajouter et de modifier tout service ou programme ou d'y mettre fin.

## SOMMAIRE DES GARANTIES

Ce sommaire contient des renseignements concernant votre régime d'assurance collective, offert par Syndicat des Cols bleus regroupés de Montréal, votre preneur de contrat, en vertu du contrat collectif souscrit auprès d'Assurance Green Shield Canada (GreenShield), en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2026.

### SOINS DE SANTÉ

L'[assurance soins de santé](#) s'ajoute à votre régime provincial ou territorial d'assurance maladie. Les frais indiqués ci-dessous sont admissibles s'ils sont nécessaires sur le plan médical pour traiter une maladie ou une blessure, et le remboursement sera limité aux [frais raisonnables et habituels](#), sous réserve des limitations et maximums applicables mentionnés ci-après.

	Allégé	Standard
<b>Franchise</b> par année civile (par personne/par famille)	50 \$ par personne adhérente/50 \$ par famille	50 \$ par personne adhérente/50 \$ par famille
<b>Maximums</b>		
Maximum global pour soins de santé :	Illimité	Illimité
Sclérothérapie :	15 \$ par visite, maximum de 6 visites par année civile	15 \$ par visite, maximum de 6 visites par année civile
<b>Votre quote-part</b>		
Médicaments d'ordonnance :	30 % par ordonnance ou renouvellement, jusqu'à l'atteinte de la franchise de la RAMQ; par la suite, 0 % pour le reste de l'année de régime de la RAMQ	10 % par ordonnance ou renouvellement, jusqu'à l'atteinte de 3 000 \$ en réclamations admissibles; par la suite, 0 % pour le reste de l'année.
Tests pharmacogénétiques :	0 %	0 %
Hospitalisation et transport d'urgence :	0 %	0 %
Orthèses et chaussures orthopédiques :	40 %	40 %
Psychiatre	Aucune couverture	50 %
Toutes les autres protections de soins de santé :	30 %	0 %

## SOMMAIRE DES GARANTIES

Protections	Maximum payé par le régime	Maximum payé par le régime
<b><u>Médicaments d'ordonnance</u></b> (substitution obligatoire par des médicaments génériques)	Illimité, sauf dans les cas indiqués ci-dessus	Illimité, sauf dans les cas indiqués ci-dessus
<b><u>Hospitalisation</u></b>	Chambre à deux lits	Chambre à deux lits
<b><u>Soins auditifs</u></b>	500 \$ par période de 24 mois	500 \$ par période de 24 mois
<b><u>Orthèses et chaussures orthopédiques</u></b> Bottes ou chaussures sur mesure ou orthèses sur mesure	400 \$ par année civile par paires (maximum d'une paire par adulte et de deux paires par enfants)	400 \$ par année civile par paires (maximum d'une paire par adulte et de deux paires par enfants)
Protections	Maximum payé par le régime	
<b><u>Services professionnels</u></b>		400 \$ par année civile, maximum de 40 \$ par visite, par type de praticiens
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiropraticien</li> <li>• Acupuncteur</li> <li>• Audiologiste</li> <li>• Ergothérapeute</li> <li>• Orthophoniste</li> <li>• Ostéopathe</li> <li>• Podiatre</li> </ul>	Non couvert pour l'ensemble	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Naturopathe</li> <li>• Thérapie Naturelle (Naturopathe)</li> <li>• Homéopathe</li> </ul>		400 \$ par année civile combinés, pour l'ensemble des praticiens, maximum de 40 \$ par visite
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Massothérapeute</li> <li>• Kinésithérapeute</li> <li>• Orthothérapeute</li> </ul>		400 \$ par année civile combinés, pour l'ensemble des praticiens, maximum de 40 \$ par visite
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Thérapeute du sport</li> <li>• Physiothérapeute</li> <li>• Thérapeute en réadaptation physique</li> </ul>		400 \$ par année civile combinés, pour l'ensemble des praticiens, maximum de 40 \$ par visite
Psychiatre		400 \$ par année civile, maximum de 40 \$ par visite
Psychologue		500 \$ par année civile, maximum de 50 \$ par visite

## ASSURANCE VOYAGE

L'[assurance voyage](#) s'ajoute à votre régime provincial ou territorial d'assurance maladie si une urgence médicale survient alors que vous vous trouvez à l'extérieur de votre province ou territoire de résidence ou du Canada. Si votre régime provincial ou territorial d'assurance maladie offre une protection pour des frais engagés à l'extérieur du Canada, les services hospitaliers et médicaux ne sont admissibles que si votre régime provincial ou territorial d'assurance maladie contribue au paiement des frais pour les services reçus. Les services indiqués ci-dessous sont admissibles s'ils sont nécessaires sur le plan médical pour le traitement urgent d'une maladie ou d'une blessure soudaine, et le remboursement sera limité aux [frais raisonnables et habituels](#) applicables à la région où ils sont engagés.

<a href="#">Franchise par année civile (par personne/par famille)</a>	Aucune franchise
<a href="#">Votre quote-part</a>	0 %
<b>Nombre maximum de jours par voyage :</b>	180
<b>Protections</b>	<b>Maximum payé par le régime</b>
<a href="#">Services en cas d'urgence</a>	1 000 000 \$ à vie
<a href="#">Services d'orientation</a>	75 000 \$ par année civile

La protection comprend également le remboursement des dépenses de voyages admissibles, jusqu'à concurrence de 5 000 \$, et des frais de bagages perdus admissibles, jusqu'à concurrence de 1 000 \$, par personne couverte par voyage. Pour plus de précisions, veuillez vous référer à la brochure de CanAssistance.

**Avant de partir en voyage, visitez le site [greenshield.ca](http://greenshield.ca) pour obtenir des renseignements importants dont vous aurez besoin si vous êtes en situation d'urgence médicale pendant votre voyage.**

## AU SUJET DU PRÉSENT SOMMAIRE

Le présent sommaire donne un aperçu des garanties offertes. L'information détaillée sur ces garanties, y compris les limitations et exclusions applicables aux protections qui y figurent, qui fait partie intégrante de votre brochure, pourra être consultée en ligne à [greenshield.ca](https://greenshield.ca).

Le sommaire décrit les [franchises](#), les [quotes-parts](#) et les maximums qui peuvent s'appliquer si vous faites partie de la division indiquée sur la page de couverture du présent sommaire. Tous les montants maximums sont exprimés en dollars canadiens.

Seules les protections que vous avez précisément demandées et auxquelles le preneur de contrat vous a déclaré admissible s'appliquent à vous. Vous devez obligatoirement être couvert pour que vos personnes à charge soient couvertes aussi. Votre assurance se terminera à la première des dates figurant dans la section Résiliation ou à la date à laquelle le preneur de contrat avisera GreenShield que vous n'êtes plus admissible. L'assurance de vos personnes à charge prendra fin en même temps que la vôtre ou à la date à laquelle vos personnes à charge ne répondront plus à la définition de [personne à charge](#), la date la plus rapprochée étant retenue.

Vous recevrez des cartes d'identification numériques indiquant le numéro d'identification GreenShield que vous devrez transcrire sur tous vos formulaires de réclamation et toute votre correspondance, et que vous devrez utiliser pour vous identifier auprès du Centre de service à la clientèle. Votre numéro figure au recto de la carte; il se termine par les caractères -00. Les numéros des personnes à charge sont indiqués au verso.

## NOTRE ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE CONFIDENTIALITÉ

Le Code de confidentialité de GreenShield assure l'équilibre entre les droits en matière de confidentialité de notre groupe, des personnes adhérentes et de leurs personnes à charge ainsi que de nos employés, d'une part, et le besoin légitime d'information nécessaire au service à la clientèle, d'autre part.

Pour consulter nos politiques et procédures en matière de confidentialité, veuillez vous rendre à [greenshield.ca](https://greenshield.ca).

## TABLE DES MATIÈRES

<b>DÉFINITIONS</b> .....	<b>1</b>
<b>ADMISSIBILITÉ</b> .....	<b>3</b>
Pour vous .....	3
Pour vos personnes à charge .....	3
Date d'entrée en vigueur.....	3
Résiliation .....	3
Maintien de l'assurance pour les enfants à charge invalides.....	3
Maintien de l'assurance pour les personnes à charge survivantes.....	4
<b>DESCRIPTION DES GARANTIES</b> .....	<b>5</b>
<b>SOINS DE SANTÉ</b> .....	<b>5</b>
Médicaments d'ordonnance .....	5
Soins de santé complémentaires .....	6
<b>ASSURANCE VOYAGE</b> .....	<b>13</b>
<b>RENSEIGNEMENTS SUR LES RÉCLAMATIONS</b> .....	<b>23</b>

## DÉFINITIONS

Sauf indication contraire, les définitions suivantes s'appliquent dans la présente brochure.

**Montant permis** désigne, selon GreenShield :

- Médicaments – politique nationale de tarification de GreenShield ou frais [raisonnables et habituels](#).
- Soins de santé complémentaires – frais [raisonnables et habituels](#) pour le service ou le produit, jusqu'à concurrence des montants exigés à l'endroit où les frais sont engagés pour un service ou un produit semblable.
- Soins dentaires – [guide des tarifs](#) indiqué dans le Sommaire des garanties.

**Médicament biologique** signifie un médicament produit au moyen de cellules ou de microorganismes vivants (p. ex. des bactéries), souvent fabriqué à l'aide d'un procédé particulier appelé technique d'analyse de l'ADN.

**Médicament biosimilaire** signifie un médicament biologique dont il a été démontré qu'il est similaire à un médicament biologique de référence dont la vente est déjà autorisée par Santé Canada.

**Année civile** désigne la période de 12 mois consécutifs allant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre de chaque année.

**Année de régime de la RAMQ** désigne la période de 12 mois consécutifs allant du 1<sup>er</sup> juillet au 30 juin de chaque année.

**Quote-part** désigne le montant admissible permis qui doit être payé par vous ou votre personne à charge avant que le remboursement d'une dépense soit effectué.

**Personne couverte** désigne la personne adhérente ou ses personnes à charge inscrites au régime.

**Franchise** désigne le montant qui doit être payé par vous ou pour vous ou votre personne à charge pendant toute année civile avant que le remboursement d'une dépense admissible soit effectué.

**Personne à charge** désigne l'une ou l'autre des personnes suivantes :

- votre conjoint, si vous êtes légalement marié, ou si vous n'êtes pas légalement marié, la personne avec qui vous vivez dans une union de fait depuis plus de 12 mois consécutifs. Un seul conjoint sera considéré à tout moment comme étant couvert aux termes du contrat d'assurance collective;
- votre enfant non marié qui :
  - a moins de 21 ans,
  - a moins de 26 ans et est inscrit et suit des cours à temps plein à un collège, une université ou un autre établissement d'enseignement reconnu,
  - peu importe son âge, est devenu totalement invalide alors qu'il était admissible et inscrit au régime, est invalide sur une base permanente depuis et est considéré comme une personne à charge selon les critères d'admissibilité pour le crédit d'impôt pour personnes handicapées de l'Agence de revenu du Canada.

Votre enfant (votre enfant biologique ou adopté ou l'enfant biologique ou adopté de votre conjoint) doit résider avec vous dans une relation parent-enfant ou être à votre charge (ou les deux) et ne pas occuper d'emploi régulier.

**Remarque** : Un enfant adopté ne peut être ajouté au régime tant que l'adoption n'est pas officielle et que la garde permanente n'a pas été accordée.

Les enfants qui étudient à plein temps dans un établissement agréé ne sont pas tenus d'habiter avec vous ni d'étudier dans votre province. Si l'établissement se trouve dans une autre province ou dans un autre pays, vous devez demander à votre régime provincial ou territorial d'assurance maladie une prolongation de couverture afin que votre enfant continue d'être couvert au titre d'un régime provincial d'assurance maladie.

**Guide des tarifs** désigne la liste des codes de procédure dentaire établis et maintenus par l'Association dentaire canadienne, adoptés par l'association dentaire de la province ou du territoire où le service est fourni (ou votre province ou territoire de résidence si le service dentaire est fourni à l'extérieur du Canada) et en vigueur au moment où le service est fourni.

**Blessure** désigne un événement inattendu ou imprévu qui survient comme une conséquence directe de l'action violente, soudaine et imprévue d'une cause extérieure.

**Emploi non conforme à l'étiquette** signifie l'utilisation d'un médicament à d'autres fins ou pour traiter d'autres troubles que ceux pour lesquels Santé Canada a approuvé l'utilisation du médicament.

**Test pharmacogénétique** désigne un type de test génétique qui permet de déterminer si la personne couverte présente des mutations génétiques qui sont connues pour avoir une incidence sur sa réaction à certains médicaments. Compte tenu de ces renseignements, son fournisseur de soins de santé pourrait choisir les médicaments qui lui conviennent le mieux.

**Personne adhérente** vous désigne, dès lors que vous êtes inscrit au régime.

**Chambre individuelle pour l'hospitalisation** désigne une pièce ne comportant qu'un lit de traitement.

**Frais raisonnables et habituels** font référence, de l'avis de GreenShield, aux frais habituels du fournisseur pour le service ou le produit en l'absence d'une couverture, qui toutefois ne dépassent pas les frais en vigueur à l'endroit où ils sont perçus pour un service ou un produit semblable.

**Médicament biologique de référence** signifie un médicament biologique dont la vente est autorisée pour la première fois par Santé Canada.

**Montant versé** désigne le montant facturé par un fournisseur pour un service et présenté pour remboursement dans une réclamation.

**Chambre à deux lits pour l'hospitalisation** désigne une pièce ne comportant que deux lits de traitement.

## ADMISSIBILITÉ

### Pour vous

Pour être admissible à la couverture en tant que personne adhérente vous devez :

- être résident du Canada;
- être couvert par votre régime provincial d'assurance maladie;

### Pour vos personnes à charge

Pour être admissible à la couverture :

- vous devez être couvert par le présent régime;
- chaque personne à charge doit répondre à la définition de personne à charge; et
- chaque personne à charge doit être couverte par un régime provincial d'assurance maladie.

### Date d'entrée en vigueur

Votre assurance commence à la date où vous devenez admissible, avez satisfait aux critères d'admissibilité et êtes inscrit au régime.

Vous devenez admissible le premier jour de votre retraite.

L'assurance de vos personnes à charge débute à la même date que la vôtre.

Si vous avez renoncé à votre assurance parce que vous disposez déjà d'une couverture au titre du régime d'assurance de votre conjoint et que ce régime prend fin, vous devez présenter une demande de couverture au preneur de contrat dans les 31 jours.

Il appartient au preneur de contrat de soumettre tous les formulaires nécessaires à GreenShield à compter de la date d'entrée en vigueur du présent régime ou de la date à laquelle vous devenez admissible.

### Résiliation

Votre assurance prendra fin à la première des dates suivantes :

- date de votre décès
- date marquant la fin de la période pour laquelle des primes ont été versées à GreenShield pour votre couverture;
- date à laquelle le contrat d'assurance collective prend fin.

L'assurance des personnes à charge prendra fin à la première des dates suivantes :

- date à laquelle votre assurance prend fin;
- date à laquelle votre personne à charge n'est plus une personne à charge admissible;
- date à laquelle votre enfant à charge atteint l'âge limite spécifié selon la définition de personne à charge;
- fin de la période pour laquelle des primes ont été versées pour l'assurance des personnes à charge;
- date à laquelle le contrat d'assurance collective prend fin.

### Maintien de l'assurance pour les enfants à charge invalides

Alors que vous êtes couvert au titre du présent régime, tout enfant dont l'assurance prend fin parce qu'il a atteint l'âge limite peut être admissible au maintien de l'assurance, sous réserve des conditions suivantes :

- l'enfant est à votre charge en raison d'une déficience mentale ou physique survenue avant d'atteindre l'âge limite;
- l'enfant est invalide de façon permanente depuis cette date.

### **Maintien de l'assurance pour les personnes à charge survivantes**

Si vous décédez alors que votre assurance est en vigueur, celle-ci sera maintenue pour vos personnes à charge couvertes jusqu'à la première des dates suivantes :

- 24 mois après la date de votre décès;
- date à laquelle la personne couverte ne serait plus considérée comme une personne à charge au titre du régime si vous étiez encore en vie;
- date à laquelle se termine la garantie prévue pour la personne à charge qui est couverte.

### **Vous perdez votre régime d'assurance collective?**

Si votre régime d'assurance collective prend fin (pour quelque raison que ce soit), vous pouvez souscrire à l'un des régimes d'assurance individuelle de soins de santé de GreenShield. Ce faisant, vous bénéficierez d'une protection pour vous et les membres de votre famille, pour tout ce qui touche les frais de soins de santé et dentaires quotidiens et imprévus, y compris d'une protection médicale d'urgence en cas de voyage. Il existe un large éventail de régimes et d'options de couverture parmi lesquels vous pouvez choisir.

Les régimes LIEN peuvent être une solution idéale pour vous. Tous les régimes LIEN couvrent les affections préexistantes et offrent une acceptation garantie et n'exigent aucun formulaire ni aucun examen médical lors de la demande d'adhésion. Votre demande d'adhésion au régime LIEN sera approuvée à condition que GreenShield la reçoive dans les 90 jours suivant la date de fin de votre assurance collective, accompagnée de votre paiement initial.

Les régimes ZONE peuvent s'avérer une excellente solution de rechange. Certains régimes offrent une acceptation garantie, tandis que d'autres exigent de se soumettre à une souscription médicale et de remplir un questionnaire de santé.

Tous les régimes d'assurance individuelle de soins de santé de GreenShield offrent des protections à vie. Une fois approuvée, votre couverture sera maintenue, quel que soit votre âge ou tout changement futur de votre état de santé, que vous soyez travailleur ou travailleuse autonome, à forfait ou à la retraite (tant que les primes sont payées).

**Pour pouvoir souscrire aux régimes d'assurance individuelle de soins de santé de GreenShield, les personnes doivent être âgées de moins de 80 ans.**

Visitez [www.greenshield.ca/fr-ca/individuelle](http://www.greenshield.ca/fr-ca/individuelle) où vous trouverez les détails des régimes. Vous pouvez demander une trousse d'information, obtenir des soumissions et adhérer en ligne. C'est simple et rapide.

Vous pouvez nous appeler au 1 833 478 873. Nos représentants et représentantes qualifiés seront ravis de vous aider. Ils seront heureux de répondre à vos questions et de vous aider à choisir le régime et le niveau de couverture qui vous conviennent.

---

## DESCRIPTION DES GARANTIES

### SOINS DE SANTÉ

Les frais indiqués dans cette section sont admissibles, jusqu'à concurrence du montant indiqué dans le Sommaire des garanties, s'ils sont nécessaires sur le plan médical pour traiter une maladie ou une blessure. Le remboursement sera limité aux [frais raisonnables et habituels](#), sous réserve des limitations et maximums indiqués dans le Sommaire des garanties et dans la description des garanties.

#### Médicaments d'ordonnance

Remboursement des médicaments d'ordonnance, jusqu'à concurrence du montant indiqué dans le Sommaire des garanties, selon les conditions suivantes :

- a) sont prescrits par un praticien ou un dentiste dûment qualifié, comme la loi l'autorise;
- b) nécessitent une ordonnance et comportent un numéro d'identification du médicament (DIN);
- c) sont approuvés dans le cadre du processus de revue des médicaments de GreenShield; et
- d) sont soumis par paiement direct.

GreenShield se réserve le droit de gérer ses listes de médicaments au moyen d'un processus de revue fondé sur des données probantes selon lequel les médicaments sont évalués en fonction de leur valeur globale, en tenant compte de leur efficacité clinique, de leur innocuité, des besoins non satisfaits et de leur prix abordable pour le régime. La gestion des listes de médicaments comprend les droits suivants :

- ajouter un médicament aux formulaires de médicaments de GreenShield;
- exclure ou retirer un médicament des formulaires de médicaments de GreenShield, sans égard à l'approbation de Santé Canada ou à l'existence d'une couverture provinciale;
- imposer des restrictions pour un médicament figurant sur une liste de médicaments, lesquelles sont déterminées par GreenShield. Ces restrictions peuvent comprendre l'approbation préalable du médicament par GreenShield avant que le médicament puisse être remboursé, la nécessité de se procurer le médicament auprès d'un fournisseur approuvé et l'exigence de se procurer un produit de rechange du même traitement moins coûteux, comme un médicament générique ou un [médicament biosimilaire](#).

S'il est approuvé par GreenShield, ce régime comprend les médicaments ayant un numéro d'identification du médicament (DIN) qui ne nécessitent pas une ordonnance, y compris, sans s'y limiter, la nitroglycérine, l'insuline et tous les autres produits injectables approuvés, ainsi que les fournitures connexes (seringues, lancettes, aiguilles et agents réactifs).

Avant que votre réclamation ne puisse être remboursée, GreenShield peut nécessiter une autorisation préalable. Pour savoir si votre médicament nécessite une autorisation préalable, vérifiez votre assurance à l'aide de l'outil de recherche de médicaments en ligne accessible dans le portail des personnes adhérentes, ou encore communiquez avec le Centre de service à la clientèle de GreenShield. De plus, le remboursement des médicaments de référence (y compris les médicaments biologiques) pour lesquels il existe un médicament biosimilaire approuvé peut être refusé ou limité au coût du médicament le moins cher si la preuve médicale n'est pas fournie.

La quantité distribuée ne doit jamais dépasser un approvisionnement de trois mois (six mois en période de vacances), et de plus de 13 mois au cours de toute période de 12 mois consécutifs.

#### Substitution générique obligatoire

Selon les règlements du régime provincial d'assurance maladie, s'il existe un médicament générique équivalent, le remboursement sera effectué à concurrence du coût du médicament équivalent le moins cher. Si un praticien indique qu'un médicament de marque est nécessaire d'un point de vue médical en raison d'une grave réaction médicale à au moins deux équivalents génériques, GreenShield doit recevoir une copie du « Formulaire de déclaration des effets indésirables de Canada Vigilance » (qui se trouve sur le site Web de Santé Canada) remplie par le praticien, afin de déterminer l'admissibilité au paiement du coût du médicament prescrit.

**NOTE :**

Assurance médicaments pour

les personnes de 65 ans et plus : La quote-part et la franchise (le cas échéant) du régime de prestations pour les médicaments sur ordonnance de votre province de résidence constituent des prestations admissibles

Résidents du Québec seulement : La loi oblige GreenShield à se conformer aux directives de remboursement de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) pour tous les résidents du Québec. Si vous avez moins de 65 ans, vous devez vous inscrire au régime de remboursement des médicaments de GreenShield, auquel cas ce dernier sera le seul payeur. Si vous êtes âgé de 65 ans ou plus, l'inscription à la RAMQ est automatique et en conservant le régime GreenShield, celui-ci agira à titre de premier payeur pour les médicaments non-couverts par la RAMQ et pour tous les autres soins de santé.

Si des dispositions du présent régime ne répondent pas aux exigences minimales de la RAMQ, les modifications nécessaires se font automatiquement.

**Médicaments d'ordonnance exclus**

Les médicaments ci-dessous sont exclus, et aucun remboursement ne sera effectué pour les :

- médicaments pour le traitement du dysfonctionnement érectile et de l'infertilité;
- vitamines qui ne nécessitent pas d'ordonnance;
- vaccins;
- médicaments de désaccoutumance au tabac à prendre par voie orale et produits de substitution de la nicotine comme les timbres, la gomme, les pastilles et les inhalateurs;
- produits qui peuvent être légalement vendus ou offerts à la vente autrement que par les pharmacies de détail, et qui ne sont pas normalement considérés par les praticiens comme des médicaments pour lesquels une ordonnance est nécessaire ou obligatoire, sauf s'ils sont expressément nommés et considérés comme admissibles sous Médicaments d'ordonnance;
- ingrédients ou produits qui n'ont pas été approuvés par Santé Canada pour le traitement d'un problème de santé ou d'une maladie et qui sont réputés être de nature expérimentale ou au stade des essais;
- mélanges préparés par un pharmacien qui ne sont pas conformes à la politique actuelle de GreenShield sur les composés.

**Soins de santé complémentaires**

**Hospitalisation :** À condition que le régime provincial d'assurance maladie ait accepté ou convenu de payer le tarif pour une salle commune ou le tarif normal, le remboursement des frais d'hospitalisation indiqué dans le Sommaire des garanties sera limité à ce qui suit :

- frais [raisonnables et habituels](#) applicables à l'endroit où les services ont été reçus pour l'hébergement dans un hôpital général public (y compris les centres de traitement des dépendances);
- 180 jours par invalidité ou incident médical pour l'hébergement dans un hôpital de convalescence ou de réadaptation ou une aile de convalescence ou de réadaptation dans un hôpital général public;
- frais raisonnables et habituels applicables à l'endroit où les services ont été reçus pour l'hébergement dans un hôpital public pour malades chroniques ou pour des soins pour malades chroniques dans un hôpital général public;
- maximum de 6 mois à vie pour établissement de soins de longue durée

Pour les résidents de l'Ontario : Le remboursement de la quote-part des frais de séjour (différence entre l'allocation versée par la province à l'établissement et le montant facturé au résident) déterminée par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour une chambre standard ou une chambre à deux lits, jusqu'à concurrence du maximum indiqué dans le Sommaire des garanties, pour chaque journée où une personne couverte par le régime séjourne dans un établissement autorisé.

Pour les personnes qui résident à l'extérieur de l'Ontario : Le remboursement, jusqu'à concurrence du montant indiqué dans le Sommaire des garanties, de la quote-part des frais de séjour de la personne couverte dans un établissement autorisé équivalant au montant le moins élevé entre :

- a) les frais habituels exigibles de la personne couverte; ou
- b) le montant de la quote-part, jusqu'à concurrence du montant qui aurait été remboursé si ladite personne couverte avait séjourné dans un établissement agréé dans la province de l'Ontario.

La personne couverte doit résider et recevoir des soins quotidiens dans un établissement approuvé qui est agréé ou enregistré en vertu des lois de la province où il se situe, et les prestations seront versées :

- a) pour chaque journée où la personne couverte est reconnue comme ayant répondu aux mêmes exigences nécessaires pour le versement de prestations pour soins de longue durée que celles prévues par la *Loi sur l'assurance-santé* de l'Ontario;
- b) sur présentation d'une preuve satisfaisante établissant que si la personne couverte avait résidé dans la province de l'Ontario, elle aurait été admissible à recevoir des soins de longue durée, et une allocation pour de tels soins aurait été versée à l'établissement pour la personne couverte par le ministère de la Santé de l'Ontario pour chaque journée faisant l'objet de la réclamation ;
- c) dans la mesure où le régime provincial d'assurance maladie de la personne couverte autorise le remboursement de la partie des frais correspondant au tarif de chambre standard.

Les frais admissibles au titre d'une protection ne comprennent pas les éléments ci-dessous, et aucun remboursement ne sera effectué pour eux :

- a) soins de longue durée dans un établissement à l'extérieur du Canada;
- b) personne couverte admissible à recevoir ou recevant des prestations identiques ou semblables d'un organisme du gouvernement fédéral, d'un gouvernement provincial, d'une administration municipale ou de toute autre tierce partie, peu importe si la personne couverte a ou non contribué à un régime afin d'obtenir ladite protection;
- c) frais engagés dans une maison de repos ou de retraite;
- d) dépenses engagées pour une personne couverte admise dans un établissement de soins de longue durée autorisé aux termes de la section « Accompagnement du conjoint/partenaire »; ou
- e) dépense engagée pendant qu'une personne couverte est absente de l'établissement de soins de longue durée; toutefois, elle peut continuer à recevoir des prestations pendant 3 jours civils au maximum après son admission dans un hôpital général public (jour de l'admission à l'hôpital plus 2 jours civils additionnels).

**Soins auditifs:** Remboursement des prothèses auditives, des premières piles, réparations ou pièces de rechange, si celles-ci sont recommandées ou approuvées par le praticien dûment qualifié, jusqu'à concurrence du montant indiqué dans le Sommaire des garanties. Aucun montant ne sera versé pour les piles de remplacement.

**Articles et services médicaux :** Sauf indication contraire, les articles et services médicaux ci-dessous doivent être prescrits par un praticien dûment qualifié. Le remboursement est limité aux [frais raisonnables et habituels](#) jusqu'à concurrence du montant indiqué dans le Sommaire des garanties, le cas échéant.

- Articles visant à faciliter la vie quotidienne, notamment :
  - lits semblables aux lits d'hôpital, y compris les côtés de lit et les matelas;
  - bassins de lit, chaises d'aisance standard, urinoirs;
  - fournitures pour décubitus (personnes alitées), lève-personnes portables (y compris les batteries), perroquets, poteaux d'appui et tiges à soluté.
- Chaussures, lorsqu'elles sont prescrites par votre médecin traitant, infirmier praticien, podiatre ou podologue et fournies par votre podiatre, podologue, chiropraticien, orthésiste ou podo-orthésiste :
  - orthèses plantaires sur mesure;.  
**Orthèse plantaire sur mesure désigne** un dispositif fabriqué à partir d'un modèle en trois dimensions du pied de la personne, en utilisant des matières premières. Ce dispositif est utilisé pour soulager la douleur liée au désalignement biomécanique des pieds et des membres inférieurs;
  - bottes ou chaussures sur mesure, modifications et réparations de chaussures orthopédiques ou chaussures faisant partie d'un appareil orthopédique (sous réserve d'une autorisation médicale préalable).  
**Bottes ou chaussures sur mesure désignent** les bottes ou chaussures utilisées par une personne dont l'état ne lui permet pas de porter les bottes ou chaussures normalement offertes sur le marché. La fabrication de telles bottes ou chaussures consiste à faire un moulage unique des pieds de la personne couverte et à utiliser 100 % de matières premières. Elles sont utilisées en cas d'anomalies osseuses et structurelles des pieds et des jambes résultant de traumatismes, de maladies ou de malformations congénitales.
- Matériel et fournitures pour personnes diabétiques, notamment :
  - glucomètres maximum de 150 \$ par période de 60 mois;
  - systèmes de contrôle du glucose (SCG) comme les appareils de contrôle en continu et flash, y compris les capteurs et les transmetteurs;
- Services médicaux, notamment :
  - tests diagnostiques et de laboratoire;
  - radiographies;
  - [tests pharmacogénétiques](#) sous réserve d'une autorisation préalable et limite d'une fois à vie.
  - imageries par résonance magnétique (IRM) maximum de 500 \$ par année civile;
- Articles médicaux, notamment :
  - appareils orthopédiques et plâtres;
  - neurostimulateurs électriques transcutanés externes (appareils TENS), un appareil tous les 60 mois.
- Articles d'incontinence ou de stomie, notamment les fournitures de cathétérisme et de stomie.
- Aides à la mobilité, notamment :
  - cannes, béquilles et déambulateurs;
  - fauteuils roulants et scooters (y compris les batteries);
- Prothèses standard, notamment :
  - bras, main, jambe, pied, œil, larynx;
  - prothèses mammaires externes maximum d'une prothèse par sein par période de 24 mois;
  - soutien-gorge (mastectomie) maximum de 3 par période de 6 mois.
- Articles cardiorespiratoires, notamment :
  - compresseurs et dispositifs d'inhalation;
  - oxygène et équipement pour son administration;
  - fournitures de trachéotomie;
  - appareils APAP, BiPAP, CPAP.
- Bas de contention avec une pression de 15 mm Hg ou plus, maximum de 6 paires par année civile.

- Vêtement, gant, manchette ou manche de compression maximum de 10 par année civile.
- Perruques, en cas de perte de cheveux temporaire ou permanente en raison d'un problème de santé maximum d'une par période de 12 mois.

**Certains articles peuvent nécessiter une autorisation préalable. Pour confirmer l'admissibilité avant d'acheter ou de louer de l'équipement, envoyez un formulaire d'autorisation préalable à GreenShield.**

### Limitations

- Le prix de la location d'équipement médical durable ne doit pas dépasser le prix d'achat. La décision de GreenShield concernant l'achat ou la location sera fondée sur l'estimation du praticien dûment qualifié quant à la durée du besoin selon l'ordonnance initiale. L'autorisation de la location peut être accordée pour la durée prescrite. L'équipement qui a été remis à neuf par le fournisseur pour la revente n'est pas admissible aux garanties.
- L'équipement médical durable doit être adapté pour une utilisation à domicile, être capable de résister à une utilisation répétée et n'être généralement pas utile en l'absence de maladie ou de blessure.
- Quand l'équipement médical de luxe est couvert par le régime, le remboursement se fait uniquement lorsque les caractéristiques de luxe sont nécessaires pour que la personne couverte utilise efficacement l'équipement. Les articles qui ne sont pas principalement médicaux de nature ou qui sont conçus pour offrir confort et commodité ne sont pas admissibles.

**Transport d'urgence** : Remboursement des frais raisonnables et habituels pour le transport professionnel en ambulance terrestre ou aérienne jusqu'à l'hôpital le plus proche doté de l'équipement nécessaire pour offrir le traitement requis, ou le transport de l'hôpital à votre résidence en cas de nécessité médicale en cas de nécessité médicale attribuable à une blessure, une maladie ou une invalidité physique grave.

**Soins infirmiers en service privé à domicile** : Remboursement des services prodigués à domicile par un infirmier autorisé (inf. aut.) ou par un infirmier auxiliaire autorisé (inf. aux. aut.) par consultation ou par quart de travail, jusqu'à concurrence de 10 000 \$ par année civile. Aucun montant ne sera payé pour des services de garde ni pour des services qui ne requièrent pas le niveau d'aptitude d'un inf. aut. ou d'un inf. aux. aut.

Un formulaire d'autorisation préalable pour les soins infirmiers en service privé doit être rempli par le médecin traitant et soumis à GreenShield.

**Services professionnels (Option Standard seulement)** : Remboursement des services des praticiens inclus, jusqu'à concurrence du montant indiqué dans le Sommaire des garanties, lorsque le praticien qui fournit le service est autorisé par son organisme de réglementation provincial ou est un membre enregistré d'une association professionnelle et que cette association est reconnue par GreenShield. Veuillez communiquer avec le Centre de service à la clientèle de GreenShield pour confirmer l'admissibilité du praticien.

**Remarque** : Les services de podiatrie sont admissibles en coordination avec votre régime provincial d'assurance maladie.

## Exclusions

Les éléments suivants ne sont pas admissibles à un remboursement :

1. Services ou fournitures reçus à la suite d'une maladie ou d'une blessure attribuable à :
  - a) un acte de guerre, déclarée ou non;
  - b) la participation à une émeute ou à des troubles civils;
  - c) une tentative d'infraction criminelle, une infraction criminelle ou un acte illégal.
- 2) Services ou fournitures reçus en servant dans les forces armées d'un pays.
- 3) Omission de se présenter à un rendez-vous avec un médecin ou dentiste dûment qualifié.
- 4) Traitements, médicaments, fournitures ou services non urgents reçus à l'extérieur du Canada.
- 5) Frais pour faire traduire ou remplir des formulaires de réclamation ou des rapports d'assurance.
- 6) Toute forme de cannabis thérapeutique pour le traitement d'un problème de santé, indépendamment du fait qu'elle soit autorisée au moyen d'un document médical ou d'une ordonnance rédigés par un médecin praticien légalement autorisé, et obtenue auprès d'un producteur autorisé par Santé Canada en vertu de toute loi ou de tout règlement fédéral ou provincial concernant l'accès au cannabis à des fins médicales ou sa distribution.
- 7) Traitement ou médicament qui :
  - a) ne répond pas aux normes acceptées de la pratique médicale, dentaire ou ophtalmologique, y compris les frais pour services ou fournitures qui sont de nature expérimentale;
  - b) n'est pas considéré comme efficace (médicalement ou du point de vue du coût) selon le processus de revue des médicaments de GreenShield, peu importe si son utilisation a été approuvée par Santé Canada;
  - c) est un médicament d'appoint prescrit dans le cadre d'un traitement ou un médicament qui n'est pas couvert par le régime;
  - d) est administré dans un hôpital ou doit être administré dans un hôpital conformément à l'indication d'utilisation approuvée par Santé Canada;
  - e) n'est pas fourni par le pharmacien conformément au mode de paiement prévu par l'assurance médicaments;
  - f) n'est pas utilisé ni administré conformément à l'indication d'utilisation approuvée par Santé Canada, même si le médicament ou la procédure peuvent habituellement être utilisés dans le traitement d'autres maladies ou blessures ([emploi non conforme à l'étiquette](#));
  - g) pour lequel des frais d'administration ou d'injection (sérum, médicaments ou vaccins) vous ont été facturés, que vous ayez une ordonnance ou non.
- 8) Services ou fournitures :
  - a) qui ne sont pas recommandés, fournis, ni approuvés par un praticien ou dentiste traitant dûment qualifié (de l'avis de GreenShield) comme l'autorise la loi;
  - b) qui sont légalement exclus par le gouvernement;
  - c) que vous n'êtes pas obligé de payer ou pour lesquels aucuns frais ne seraient perçus en l'absence de couverture, ou pour lesquels le paiement est effectué en votre nom par une association de remboursement anticipé sans but lucratif, une compagnie d'assurance, un administrateur tiers, un organisme équivalent ou une partie autre que GreenShield, le preneur de contrat ou vous-même;
  - d) qui sont fournis par un professionnel de la santé dont l'agrément octroyé par la réglementation provinciale ou une association professionnelle a été suspendu ou révoqué;

- e) qui ne sont pas fournis par un fournisseur de services désigné à la suite d'une ordonnance délivrée par un professionnel de la santé dûment qualifié;
- f) qui sont utilisés uniquement pour des activités récréatives ou sportives et ne sont pas médicalement nécessaires pour les activités régulières;
- g) qui sont fournis principalement à des fins cosmétiques ou esthétiques, ou pour corriger des malformations congénitales;
- h) qui sont fournis par un membre de la famille immédiate qui vous est lié par la naissance, par adoption ou par mariage, ou un praticien qui habite normalement sous votre toit. Un membre de la famille immédiate comprend un parent, un conjoint, un enfant, un frère ou une sœur;
- i) qui sont fournis par le preneur de contrat ou un praticien employé par le preneur de contrat, en dehors du cadre d'un programme d'aide aux employés;
- j) qui visent le remplacement d'objets perdus, égarés ou volés ou d'articles qui sont endommagés par négligence. Les remplacements sont admissibles lorsqu'ils sont nécessaires en raison de l'usure, de la croissance naturelle ou d'un changement pertinent dans votre état de santé, mais seulement lorsque l'équipement ou les prothèses ne peuvent pas être ajustés ni réparés à un coût moindre, mais qu'ils sont toujours médicalement requis;
- k) qui sont des vidéos éducatives, des manuels d'information ou des brochures;
- l) qui sont fournis pour un traitement visuel médical ou chirurgical (sauf s'il est expressément nommé et considéré comme admissible au titre du régime) ou un traitement auditif médical ou chirurgical;
- m) qui sont des procédures particulières ou inhabituelles comme l'entraînement visuel (sauf s'il est expressément nommé et considéré comme admissible au titre du régime), le traitement orthoptique, les prothèses pour vision subnormale et les verres iséiconiques;
- n) qui sont des frais de livraison et de transport;
- o) qui concernent des pompes à insuline et des fournitures connexes (sauf si elles sont expressément nommées et considérées comme admissibles au titre du régime);
- p) qui concernent des examens audiométriques ou des tests d'évaluation d'appareils auditifs (sauf s'ils sont expressément nommés et considérés comme admissibles au titre du régime), ou des examens médicaux;
- q) qui sont des batteries, sauf si ces dernières sont expressément admissibles au titre d'une protection;
- r) qui sont des dispositifs ou des appareils prothétiques de rechange;
- s) qui proviennent d'un organisme gouvernemental et sont obtenus sans frais conformément aux lois ou règlements adoptés par un organisme fédéral, provincial, municipal ou autre;
- t) qui devraient normalement être payés par un régime provincial d'assurance maladie, une commission ou un tribunal de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail, le Programme des appareils et accessoires fonctionnels ou tout autre organisme gouvernemental, ou qui auraient dû être payables au titre d'un tel régime si une demande de couverture avait été produite en bonne et due forme, ou si les réclamations avaient été soumises correctement et en temps opportun;
- u) qui ont déjà été fournis ou payés par un organisme gouvernemental, mais qui ont été modifiés, suspendus ou interrompus à la suite de la modification de la loi provinciale sur le régime d'assurance maladie ou de la radiation de tout service ou produit de ce dernier;
- v) qui peuvent notamment inclure les médicaments, services de laboratoire, tests de diagnostic ou tout autre service qui est fourni ou administré par une clinique publique ou privée, ou un établissement du même genre, au cabinet d'un médecin ou à son domicile, si le traitement ou le médicament ne répond pas aux normes acceptées ou s'il n'est pas considéré comme efficace (médicalement ou du point de vue du coût, selon l'indication d'utilisation approuvée par Santé Canada);
- w) qui sont fournis par un praticien qui a quitté le régime provincial d'assurance maladie qui aurait normalement payé pour le service admissible;

- x) qui concernent le traitement des blessures résultant d'un accident de véhicule automobile.  
Remarque : Le paiement de garanties pour les réclamations relatives aux accidents de la route dont la couverture est offerte en vertu d'une police de responsabilité automobile sans égard à la faute n'est envisagé que selon l'une ou l'autre des conditions suivantes :
- i) le service ou le matériel réclamé n'est pas admissible,
  - ii) l'engagement financier est terminé.
- Une lettre de votre compagnie d'assurance automobile est exigée;
- y) qui sont des services cognitifs ou administratifs ou d'autres frais exigés par un fournisseur de services pour des services autres que ceux directement liés à la prestation du service ou de la fourniture en question.

## ASSURANCE VOYAGE

**Important :** Le présent sommaire comprend les exigences, limitations et exclusions qui peuvent avoir une incidence sur l'admissibilité ou le remboursement des frais engagés. Assurez-vous de toujours fournir des renseignements exacts et complets à GreenShield. Veuillez prendre le temps de lire ce sommaire avant de voyager pour vous assurer d'en connaître les modalités, et de prendre note de ce qui suit :

- À l'exception des **services d'orientation**, cette protection voyage ne s'applique qu'en cas d'**urgence** médicale et offre une couverture pendant que vous vous trouvez temporairement à l'extérieur de votre province ou de votre territoire de résidence habituel, pour des vacances, des raisons de formation ou d'affaires. Elle ne couvre aucun traitement, aucune intervention chirurgicale, aucune procédure, ni aucun autre service non urgent, esthétique ou expérimental, planifié ou non, que la personne couverte choisit de recevoir à l'extérieur de sa province ou de son territoire de résidence.
- GreenShield se réserve le droit d'examiner vos renseignements médicaux au moment de la réclamation. Toutes les procédures invasives ou d'investigation doivent être approuvées au préalable par le service Assistance voyage de GreenShield. Si la personne couverte est le patient et qu'il lui est impossible sur le plan médical d'appeler le service Assistance voyage de GreenShield avant de recevoir un traitement urgent, il est extrêmement important qu'une personne le fasse en son nom dans les 48 heures. Si le service Assistance voyage de GreenShield n'en est pas informé dans les 48 premières heures, le remboursement des frais engagés pourrait se limiter au montant des dépenses engagées dans les 48 premières heures suivant le traitement ou l'incident **ou, s'il est moins élevé**, au montant maximal prévu par le régime. Cela signifie que la personne couverte devra assumer tous les frais par la suite.

**Urgence** désigne un problème de santé soudain et inattendu qui nécessite un traitement. La situation n'est plus jugée urgente lorsque les éléments probants examinés par le service Assistance voyage de GreenShield indiquent qu'aucun autre traitement n'est requis à destination ou que vous êtes en mesure de retourner dans votre province ou territoire de résidence pour recevoir d'autres traitements. Si le service Assistance voyage de GreenShield détermine que vous devriez être transféré dans un autre établissement ou que vous devriez retourner dans votre province ou territoire de résidence et que vous en décidez autrement, les frais pour les traitements ne seront pas admissibles, et la couverture se limitera aux incidents n'ayant aucun rapport avec les traitements.

Une urgence médicale exclut le traitement d'un **problème de santé préexistant** qui n'était pas complètement **stable** pendant les 90 jours précédant immédiatement le départ de la personne couverte.

**Problème de santé préexistant** désigne tout problème de santé qui existait avant la date de départ de la personne couverte.

**Problème de santé** désigne toute maladie ou blessure (y compris les symptômes d'un problème de santé non diagnostiqué).

Un problème de santé est considéré comme **stable** lorsque tous les énoncés suivants sont exacts pendant la période de 90 jours précédant immédiatement la date de départ de la personne couverte :

- a) aucun nouveau traitement n'a été prescrit ou recommandé et il n'y a eu aucun changement dans le traitement actuel (y compris l'arrêt du traitement);
- b) le problème de santé ne s'est pas aggravé;
- c) aucun symptôme nouveau n'est apparu et les symptômes existants ne se sont pas multipliés ni aggravés;
- d) la personne atteinte n'a pas été hospitalisée ni orientée vers un spécialiste;
- e) aucun test, aucune évaluation, ni aucun traitement n'ont été recommandés ou n'étaient en cours mais non terminés, et aucun résultat de test n'était en attente;

- f) il n'y a aucun traitement prévu ou en attente;
- g) aucun changement n'a été apporté aux médicaments prescrits (y compris une augmentation, une réduction ou un arrêt de la posologie prescrite) et il n'y a eu aucune recommandation ou prise de nouveaux médicaments d'ordonnance. Les éléments qui suivent ne sont pas considérés comme des changements apportés à un traitement existant par des médicaments d'ordonnance :
  - i. les ajustements de routine à la posologie de Coumadin, de warfarine ou d'insuline, pourvu que ce traitement ne soit pas nouvellement prescrit ou arrêté,
  - ii. le remplacement d'un médicament de marque par un produit générique équivalent, pourvu que la posologie soit la même (y compris la transition d'un produit biologique à un produit biosimilaire),
  - iii. la réduction de la posologie d'un médicament en raison de l'amélioration d'un problème de santé.

**Toutes les conditions susmentionnées doivent être respectées dans les 90 jours qui précèdent le départ de la personne couverte pour que son problème de santé soit considéré comme stable.**

**Compagnon de voyage** désigne toute personne qui a payé d'avance son hébergement ou son transport avec la personne couverte pour le même voyage couvert.

**Traiter, traité et traitement** désignent toute procédure prescrite, suivie ou recommandée par un médecin pour un problème de santé. Cela comprend, sans s'y limiter, les médicaments d'ordonnance, les tests d'évaluation et les interventions chirurgicales.

- Pour que les frais soient admissibles, les demandeurs doivent être couverts par leur régime provincial ou territorial d'assurance maladie respectif, ou l'équivalent, au moment où les frais sont engagés; sans quoi la présente couverture ne s'applique pas.
- Les frais de voyage admissibles seront établis en fonction des [frais raisonnables et habituels](#) à l'endroit où les services ont été reçus, déduction faite du montant payable par votre régime provincial ou territorial d'assurance maladie, si votre province ou votre territoire offre une telle couverture.
- Tous les montants maximums et limitations sont exprimés en dollars canadiens. Le remboursement sera effectué en dollars canadiens ou en dollars américains, tant aux fournisseurs qu'aux des personnes adhérentes, en fonction du pays du bénéficiaire. Lorsqu'une conversion monétaire est requise, le taux de change applicable est celui qui est en vigueur à la date de prestation des services faisant l'objet de la réclamation.
- Les frais admissibles sont limités au maximum de jours par voyage indiqué dans le Sommaire des garanties à compter de la date de départ de votre province ou territoire de résidence. Si vous êtes hospitalisé le dernier jour indiqué dans le Sommaire des garanties, la protection sera prolongée jusqu'à ce que vous obteniez votre congé de l'hôpital.

Les frais de voyage admissibles comprennent ce qui suit :

#### **Services hospitaliers et hospitalisation**

- selon le tarif standard pour une salle commune dans un hôpital général public;
- jusqu'à 350 \$ pour les dépenses personnelles telles que le téléphone, la location de téléviseurs et le stationnement.

**Services médicaux ou chirurgicaux** rendus par un médecin ou chirurgien dûment qualifié pour soulager les symptômes ou guérir d'une maladie ou blessure imprévue.

## Transport d'urgence

- **Ambulance terrestre** vers l'établissement médical qualifié le plus près.
- **Ambulance aérienne** – les coûts de l'évacuation aérienne (y compris un membre du personnel médical si nécessaire) entre les hôpitaux et pour l'hospitalisation au Canada lorsqu'ils ont été approuvés à l'avance par le régime provincial ou territorial d'assurance maladie, ou à l'établissement médical qualifié le plus près.

**Services d'orientation** –Frais d'hospitalisation, médicaux, chirurgicaux et de transport raisonnables et habituels qui dépassent les frais couverts par le régime d'assurance maladie de votre province ou territoire pour vous et un accompagnateur approuvé.

- **Avant le début du traitement, vous devez obtenir une autorisation préalable par écrit** de votre régime provincial ou territorial d'assurance maladie et de GreenShield. Votre régime provincial ou territorial d'assurance maladie peut couvrir ces frais entièrement. Vous devez fournir à GreenShield une lettre de votre médecin traitant indiquant la raison de la recommandation et une lettre de votre régime provincial ou territorial d'assurance maladie décrivant sa responsabilité. **À moins d'avoir obtenu une autorisation au préalable, aucun paiement ne sera versé.**

**Services d'un infirmier autorisé privé** jusqu'à un maximum de 10 000 \$ par année civile, au tarif [raisonnable et habituel](#) pratiqué par une infirmière ou un infirmier autorisé à l'endroit où le traitement est donné. Vous devez obtenir une autorisation préalable auprès du service Assistance voyage de GreenShield.

**Tests diagnostiques de laboratoire et radiographies** lorsqu'ils sont prescrits par le médecin traitant. Sauf en cas d'urgence, le service Assistance voyage de GreenShield doit approuver ces services au préalable (p. ex., cathétérisme cardiaque ou angiographie, angioplastie et pontage).

**Remboursement des médicaments d'ordonnance**, à savoir les produits pharmaceutiques, sérums et injectables devant faire l'objet d'une ordonnance de par la loi et qui sont prescrits par un praticien dûment qualifié (sauf les vitamines, médicaments brevetés ou spécialités pharmaceutiques). Envoyer au service Assistance voyage de GreenShield le reçu original du paiement auprès de la pharmacie, du médecin ou de l'hôpital hors de la province ou du territoire de résidence, indiquant le nom du médecin prescripteur, le numéro d'ordonnance, le nom de la préparation, la date, la quantité et le coût total.

**Appareils médicaux**, y compris les plâtres, béquilles, cannes, écharpes, attelles ou la location temporaire d'un fauteuil roulant lorsque cela est jugé médicalement nécessaire et requis en raison d'un accident, et lorsque les appareils sont obtenus à l'extérieur de votre province ou territoire de résidence.

**Traitement par un dentiste**, seulement en cas d'urgence pour :

- les services et traitements nécessaires en raison d'un coup accidentel directement à la bouche, jusqu'à concurrence de 2 500 \$. Les traitements (avant et après le retour) doivent être fournis dans les 90 jours qui suivent l'accident. Les détails de l'accident doivent être fournis au service Assistance voyage de GreenShield, accompagnés des radiographies dentaires;
- le traitement pour soulager les douleurs dentaires jusqu'à un maximum de 500 \$ par voyage.

**Retour à la maison** – Lorsque votre maladie ou blessure nécessitant des soins d'urgence est telle que :

- Le service Assistance voyage de GreenShield précise par écrit que vous devez retourner immédiatement dans votre province ou territoire de résidence pour recevoir des soins médicaux sans délai, les frais supplémentaires engagés pour l'achat d'un billet d'avion aller simple en classe économique, plus le billet d'avion supplémentaire en classe économique si nécessaire pour une civière, pour vous ramener, vous et un compagnon de voyage, par l'itinéraire le plus direct jusqu'à la principale aéroport la plus proche du point de départ de votre province ou territoire de résidence seront remboursés.
- Le service Assistance voyage de GreenShield ou la compagnie aérienne commerciale stipule par écrit que vous devez être accompagné par un accompagnateur médical qualifié, le remboursement sera effectué pour les frais suivants :
  - les frais engagés pour l'achat d'un billet d'avion aller-retour en classe économique et les [frais raisonnables et habituels](#) facturés par un membre du personnel médical qui n'est pas votre parent par la naissance, l'adoption ou le mariage et est enregistré dans le territoire dans lequel les soins sont dispensés, auxquels s'ajoutent les frais d'hébergement à l'hôtel et de repas si le membre du personnel le requiert;
  - les frais engagés pour l'achat d'un billet d'avion aller simple en classe économique pour un compagnon de voyage.

Cette protection n'est valable que si vous ne détenez pas de billet d'avion aller-retour ouvert valide. Les frais de surclassement, taxes de départ ou pénalités d'annulation ne sont pas inclus

**Frais de retour de votre véhicule automobile personnel** à votre domicile ou à l'agence de location la plus près en cas d'impossibilité pour vous de vous en charger pour cause de maladie, blessure corporelle ou décès, jusqu'à concurrence de 10 000 \$ par voyage. Le service Assistance voyage de GreenShield exige les reçus originaux des frais engagés, à savoir l'essence, l'hébergement et les billets d'avion.

**Repas et hébergement**, jusqu'à 250 \$ par jour pour un maximum de 5 000 \$ par famille par voyage. Les frais supplémentaires d'hébergement à un hôtel commercial et de repas engagés par vous ou une personne à charge couverte, lorsque le voyage est retardé ou interrompu en raison d'une maladie, d'une blessure accidentelle ou du décès d'un compagnon de voyage et que la personne couverte demeure sur place jusqu'à ce qu'elle ou son compagnon de voyage soient aptes à voyager, seront remboursés. Ceci doit être confirmé par écrit par le médecin traitant ou le chirurgien dûment qualifié, avec les reçus originaux à l'appui de l'entreprise commerciale.

**Transport jusqu'au chevet du patient**, y compris le transport par avion en classe économique aller-retour par le parcours le plus direct à partir de votre province ou territoire de résidence, pour tout conjoint, parent, enfant, frère ou sœur, et jusqu'à 150 \$ par jour pour un maximum de 5 jours pour les repas, et l'hébergement à un établissement commercial sera payé pour ce membre de la famille dans les buts suivants :

- Être avec vous ou votre personne à charge couverte pendant l'hospitalisation. Cette protection nécessite que la personne couverte soit hospitalisée pendant au moins 7 jours à l'extérieur de votre province ou territoire de résidence, ainsi que la confirmation écrite du médecin traitant que la situation était suffisamment grave pour avoir demandé la visite.
- Identifier la dépouille d'une personne décédée avant la libération du corps.

**Vol de retour**, si le véhicule à moteur utilisé par vous ou votre personne à charge couverte est volé ou rendu inutilisable en raison d'un accident. Le coût d'un billet d'avion aller simple en classe économique pour vous ramener, vous et vos personnes à charge couvertes voyageant avec vous, ou un compagnon de voyage, par l'itinéraire le plus direct jusqu'au principal aéroport le plus près de votre point de départ dans votre province ou territoire de résidence sera remboursé. Un rapport officiel de la perte ou de l'accident est requis.

**Rapatriement de la dépouille**, jusqu'à un maximum de 15 000 \$ pour couvrir le coût de la préparation et du transport, dans un conteneur approprié, de vous-même ou d'une de vos personnes à charge, lorsque la mort est causée par une maladie ou un accident. La dépouille sera retournée à l'aéroport le plus près du point de départ dans votre province ou territoire de résidence. Dans le cas d'une incinération ou d'une inhumation au lieu du décès, cette garantie est limitée à 5 000 \$. La protection ne couvre pas le coût d'un cercueil ou d'une urne ni les frais liés aux funérailles, comme le maquillage, les vêtements, les fleurs, les cartes, la location de l'église, etc.

**Services paramédicaux** jusqu'à un maximum de 500 \$ par praticien et par urgence (y compris les radiographies) pour les services d'un chiropraticien, physiothérapeute, d'un podiatre, d'un podologue ou d'un ostéopathe autorisé en même temps que le traitement d'une urgence.

**Frais de garde d'enfants** lorsqu'approuvés au préalable par le service Assistance voyage de GreenShield, jusqu'à concurrence de 5 000 \$ pour l'une des protections suivantes pour les enfants à charge de moins de 16 ans en cas d'urgence pour votre conjoint ou vous-même pendant un voyage :

- Les frais supplémentaires pour un billet d'avion aller simple en classe économique pour le retour à la résidence des enfants à charge qui vous accompagnent lorsque vous ou votre conjoint êtes hospitalisés, plus les frais d'un accompagnateur au besoin.
- Les frais des services d'un gardien (qui n'est pas un membre de la famille) à l'endroit où vous ou votre conjoint êtes hospitalisé.
- Les frais des services d'un gardien (qui n'est pas un membre de la famille) dans votre province ou territoire de résidence lorsque les enfants sont sans surveillance en raison de votre retour tardif ou de celui de votre conjoint.

**Retour des animaux de compagnie**, jusqu'à concurrence de 500 \$ pour le retour des animaux de compagnie qui vous accompagnent si vous êtes hospitalisés ou rapatriés en raison d'une urgence.

**La couverture pour annulation ou interruption de voyage et pour bagages perdus ou volés** est incluse dans votre assurance voyage. Une couverture à l'occurrence de 5 000 \$ pour les dépenses de voyages admissibles et de 1 000 \$ pour les frais de bagages perdus, par personne couverte par voyage. Cette couverture est souscrite par CanAssurance et est administrée par CanAssistance (service Assistance voyage de GreenShield).

Pour les détails de cette assurance, veuillez vous référer à la brochure sur la couverture pour annulation ou interruption de voyage et pour bagages perdus ou volés, qui est incluse dans votre trousse de prestations et se trouve dans GreenShield partout. Quelques définitions et exclusions peuvent être différentes de celles énoncées dans la présente brochure du régime d'assurance collective. La compréhension approfondie de votre couverture est votre responsabilité.

Pour soumettre une réclamation dans le cadre du présent régime, communiquez avec le service Assistance voyage de GreenShield, tel qu'indique la section renseignements sur les réclamations.

---

## SERVICE ASSISTANCE VOYAGE DE GREENSHIELD

Les services ci-dessous sont offerts 24 heures par jour, 7 jours par semaine par l'organisme international de services médicaux de GreenShield.

### Ces services comprennent :

- Assistance pré-voyage (avant votre départ) : Codes canadiens d'appel direct, renseignements sur les vaccinations, mises en garde du gouvernement et exigences en matière de visa ou de documents pour l'entrée dans le pays de destination.
- Assistance multilingue.
- Aide pour localiser les soins médicaux les plus appropriés et les plus près.
- Réseaux de fournisseurs internationaux privilégiés.
- Consultations médicales et suivis, et examen de la pertinence et de la qualité des soins médicaux.
- Aide à l'établissement de contacts avec la famille, le médecin personnel et l'employeur, le cas échéant.
- Suivi des progrès au cours du traitement et de la récupération, et confirmation que le patient est médicalement apte à voyager quand un transfert ou un rapatriement est nécessaire.
- Services de messagerie d'urgence.
- Services de traduction et renvois à des interprètes locaux, si nécessaire, pour les besoins de l'urgence médicale.
- Vérification de la couverture pour faciliter l'entrée et l'admission dans les hôpitaux et autres établissements médicaux.
- Aide spéciale en ce qui concerne la coordination des réclamations.
- Coordination des services consulaires et d'ambassade.
- Gestion, organisation et coordination du transport médical d'urgence et d'évacuation, si nécessaire.
- Gestion, organisation et coordination du rapatriement de la dépouille.
- Aide spéciale pour prendre les dispositions nécessaires en cas d'interruption et de perturbation des plans de voyage résultant de situations d'urgence comprenant :
  - le retour des compagnons de voyage non accompagnés;
  - le déplacement au chevet d'une personne alitée;
  - la modification du billet pour cause d'accident ou de maladie et autres urgences de voyage;
  - le retour d'un véhicule automobile personnel en panne et des objets personnels connexes.
- Aide essentielle dans la recommandation d'aide juridique.
- Coordination des cautions et autres actes juridiques.
- Aide pour remplacer les documents de voyage perdus ou volés, y compris les passeports.
- Aide de courtoisie pour obtenir une assistance accessoire et d'autres services de voyage connexes.

### Fonctionnement du service Assistance voyage

Pour obtenir de l'aide, composez le **1 800 936-6226** au Canada ou aux États-Unis, ou appelez à frais virés au **519 742-3556** à l'extérieur du Canada ou des États-Unis. Ces numéros figurent sur votre carte d'identification GreenShield.

Indiquez votre numéro d'identification GreenShield qui se trouve sur votre carte d'identification GreenShield, et expliquez votre urgence médicale. **Vous devez toujours être en mesure de fournir votre numéro d'identification GreenShield et le numéro de votre régime provincial ou territorial d'assurance maladie.**

Un spécialiste multilingue vous dirigera vers le meilleur établissement médical disponible ou un médecin dûment qualifié en mesure de fournir les soins appropriés.

Lors de votre admission à l'hôpital ou de la consultation d'un médecin ou chirurgien dûment qualifié pour un traitement d'urgence majeur, le service Assistance voyage de GreenShield garantit au fournisseur (hôpital, clinique ou médecin) que vous avez la couverture du régime provincial ou territorial d'assurance maladie requise et les prestations de voyage de GreenShield décrites ci-dessus.

Le service Assistance voyage de GreenShield suivra vos progrès afin de s'assurer que vous recevez le meilleur traitement médical qui soit. Il reste aussi en communication constante avec votre médecin de famille et votre famille, en fonction de la gravité de votre état.

Lorsque vous appelez à frais virés de l'extérieur du Canada et des États-Unis, il est possible que vous deviez composer un code canadien d'appel direct. Dans le cas où un appel à frais virés n'est pas possible, conservez vos reçus d'appels téléphoniques faits au service Assistance voyage de GreenShield et soumettez-les à votre retour au Canada pour remboursement.

## Limitations

1. L'assurance entre en vigueur au moment où vous ou votre personne à charge traversez la frontière provinciale ou territoriale pour quitter votre province ou territoire de résidence, et se termine lorsque vous franchissez la frontière pour revenir dans votre province ou territoire de résidence. Si vous voyagez par avion, la couverture prend effet au moment où l'aéronef décolle dans la province ou le territoire de résidence, et se termine lorsqu'il atterrit dans la province ou le territoire de résidence.
2. Le service Assistance voyage de GreenShield doit être informé de la nécessité d'un traitement **avant** que le [traitement d'urgence](#) soit fourni, afin de pouvoir :
  - confirmer la couverture;
  - autoriser le traitement au préalable.

S'il est impossible sur le plan médical pour la personne couverte d'appeler le service Assistance voyage de GreenShield avant de recevoir un traitement d'urgence, le service Assistance voyage de GreenShield exige que la personne couverte l'appelle dans les 48 heures qui suivent le début du traitement, ou qu'une autre personne le fasse en son nom.

Si le service Assistance voyage de GreenShield n'en est pas informé avant le début du traitement, les prestations se limiteront au montant des dépenses engagées dans les 48 premières heures qui suivent le traitement ou l'incident **ou, s'il est moins élevé**, au montant maximal prévu par le régime. Cela signifie que vous devrez assumer tous les frais par la suite.

3. Une fois le traitement médical d'urgence commencé, le service Assistance voyage de GreenShield doit évaluer et autoriser au préalable tout traitement médical supplémentaire. Si vous passez des tests dans le cadre d'une évaluation médicale, d'un traitement ou d'une intervention chirurgicale, obtenez un traitement ou subissez une intervention chirurgicale sans autorisation préalable, votre réclamation sera refusée. Cela comprend les tests invasifs, les interventions chirurgicales, le cathétérisme cardiaque, les autres procédures cardiaques, les transplantations et l'imagerie par résonance magnétique.
4. Le rapatriement est obligatoire si le service Assistance voyage de GreenShield détermine que la personne couverte doit être transférée dans un autre établissement ou retourner dans sa province ou son territoire de résidence pour recevoir un traitement, ou une fois l'urgence terminée. Si vous choisissez de ne pas retourner dans votre province ou territoire de résidence :
  - aucun remboursement ne sera effectué pour les traitements médicaux subséquents;
  - aucun remboursement ne sera effectué en cas de récurrence ou de complications directement ou indirectement liées au problème de santé à l'origine de la situation d'urgence;
  - la couverture sera limitée, pour le reste du voyage, aux problèmes de santé qui n'ont aucun lien avec le problème de santé qui a causé la situation d'urgence.

5. Les services d'ambulance aérienne ne seront admissibles que dans les cas suivants :
  - le service Assistance voyage de GreenShield les a approuvés au préalable;
  - il existe un besoin médical pour vous ou votre personne à charge de voyager en civière ou en compagnie d'un membre du personnel médical;
  - votre personne à charge ou vous-même êtes admis directement à un hôpital dans votre province ou territoire de résidence;
  - les rapports ou certificats médicaux des médecins au point de départ et au point d'arrivée sont remis au service Assistance voyage de GreenShield;
  - la preuve de paiement (y compris les bordereaux du billet d'avion ou les factures des transporteurs aériens) est transmise au service Assistance voyage de GreenShield.
  
6. Si vous prévoyez voyager dans des zones de troubles politiques ou civils, ou dans des zones où le gouvernement du Canada a émis un avertissement de voyage officiel en ce qui concerne les voyages non essentiels, communiquez avec le service Assistance voyage de GreenShield pour obtenir des conseils avant de partir, car nous pourrions être incapables de garantir des services d'assistance;
  
7. Le service Assistance voyage de GreenShield se réserve le droit, sans préavis, de suspendre, de restreindre ou de limiter ses services dans n'importe quelle région où l'un des événements qui suivent se produit :
  - troubles politiques ou civils, rébellion, émeute ou soulèvement militaire;
  - conflit de travail ou grève;
  - catastrophe naturelle;
  - refus des autorités d'un pays étranger de permettre à GreenShield d'offrir ses services.

Cela comprend le voyage n'importe où si, au moment de la réservation du voyage (y compris un retard du voyage) ou avant la date de votre départ, le gouvernement du Canada a émis un avertissement de voyage officiel conseillant aux Canadiens d'éviter tout voyage ou tout voyage non essentiel dans un pays, une région, une ville ou tout endroit visé par votre voyage (p. ex. bateau de croisière) en raison d'une épidémie ou d'une pandémie potentielle ou réelle.

Dans le cadre de ces limitations, un voyage non essentiel signifie toute situation autre qu'une urgence médicale ou familiale significative, comme le décès d'un membre de la famille.

## Exclusions

En plus des exclusions applicables aux soins de santé, les éléments suivants des réclamations au titre de l'assurance voyage ne seront pas admissibles à un remboursement :

1. Frais engagés pour un traitement lié directement ou indirectement à un problème de santé préexistant qui, au moment de votre départ de votre province ou territoire de résidence et pendant les 90 jours qui ont précédé immédiatement votre départ de votre province ou territoire de résidence :
  - a) n'était pas complètement stable de l'avis du service Assistance voyage de GreenShield;
  - b) était susceptible de nécessiter, compte tenu des preuves médicales, un traitement ou une hospitalisation durant le voyage; ou
  - c) faisait l'objet d'un avis médical conseillant à la personne couverte de ne pas voyager.

Le service Assistance voyage de GreenShield se réserve le droit d'examiner les renseignements médicaux de la personne couverte au moment de la réclamation. L'avis d'un médecin indiquant que la personne couverte était apte à voyager n'annule pas l'exigence selon laquelle la personne couverte doit répondre aux conditions de [stabilité](#) du problème de santé.

2. Frais soumis si la personne couverte ou toute personne agissant en son nom tente de tromper le service Assistance voyage de GreenShield ou soumet une déclaration ou une réclamation frauduleuse, fausse ou exagérée.
3. Frais engagés pour des services reçus qui :
  - a) n'étaient pas nécessaires pour obtenir un traitement d'[urgence](#);
  - b) n'étaient pas recommandés par un médecin ou un chirurgien dûment qualifié;
  - c) ne sont pas couverts par votre régime provincial ou territorial d'assurance maladie;
  - d) sont normalement couverts au titre de la protection hors du Canada de votre régime provincial ou territorial d'assurance maladie (le cas échéant), alors que le régime provincial ou territorial a refusé le paiement; ou
  - e) concernaient une récurrence ou une complication liée directement ou indirectement à une situation d'urgence correspondant à l'énoncé 3. a), b), c) ou d) ci-dessus, selon le service Assistance voyage de GreenShield.
4. Frais engagés pour des services reçus après que le service Assistance voyage de GreenShield avait déterminé que :
  - a) la personne couverte devait retourner dans sa province ou son territoire de résidence pour recevoir un traitement, mais celle-ci a choisi de ne pas retourner dans sa province ou son territoire de résidence;
  - b) les services pourraient raisonnablement être reportés jusqu'à ce que la personne couverte retourne dans sa province ou son territoire de résidence;
  - c) la situation n'était plus urgente;
  - d) les services concernaient une récurrence ou une complication liée directement ou indirectement à une situation d'urgence correspondant à l'énoncé 4. a), b) ou c) ci-dessus, selon le service Assistance voyage de GreenShield.
5. Frais engagés pour des services visant à traiter un problème de santé ou des complications découlant d'un problème de santé lié directement ou indirectement à une épidémie ou à une pandémie si, au moment de la réservation du voyage ou avant la date de départ, le gouvernement du Canada a émis un avertissement de voyage officiel conseillant aux Canadiens d'éviter tout voyage ou tout voyage non essentiel dans un pays, une région, une ville ou affectant tout autre élément important faisant partie de votre voyage (p. ex., bateau de croisière). Pour prendre connaissance des avertissements de voyage, visitez le site du gouvernement du Canada.

6. Frais engagés pour des services visant à traiter :
  - a) un problème de santé, y compris les symptômes d'arrêt de consommation, découlant de la consommation chronique d'alcool, de médicaments ou de substances intoxicantes avant ou pendant le voyage, ou qui y est lié d'une quelconque façon;
  - b) un problème de santé survenu pendant le voyage qui découle, ou qui y est lié d'une quelconque façon, de la consommation abusive d'alcool (entraînant une alcoolémie de plus de 80 milligrammes pour 100 millilitres de sang), de médicaments ou d'autres substances intoxicantes;
  - c) un problème de santé qui découle du non-respect du traitement prescrit, notamment des médicaments prescrits ou en vente libre.
7. Frais engagés relatifs à la grossesse, à l'accouchement ou aux complications en découlant, survenus dans les huit semaines qui ont précédé ou suivi la date prévue de l'accouchement.
8. Frais engagés pour un enfant né pendant le voyage dans les huit semaines qui ont précédé ou suivi la date prévue de l'accouchement.
9. Frais engagés pendant un voyage effectué afin de recevoir un diagnostic, un traitement, une opération chirurgicale, des soins palliatifs ou tout traitement parallèle, et tous les frais liés directement ou indirectement à des complications qui découlent d'un tel traitement.

**GreenShield n'assume aucune responsabilité pour tout avis médical donné, notamment par un médecin, un pharmacien ou un autre fournisseur de soins de santé ou établissement recommandé par le service Assistance voyage de GreenShield.**

## RENSEIGNEMENTS SUR LES RÉCLAMATIONS

### Demandes de renseignements

Pour obtenir des renseignements détaillés, veuillez communiquer avec l'administrateur de votre régime ou avec nous :

- appelez notre Centre de service à la clientèle au 1 888 525 7587 pour déterminer l'admissibilité d'un article ou d'un service en particulier et les conditions d'autorisation préalable de GreenShield; ou
- visitez notre site Web à [greenshield.ca](http://greenshield.ca) pour transmettre votre question par courriel.

### Soumission des réclamations

Les formulaires de réclamation, y compris les formulaires d'autorisation préalable et toutes les précisions utiles sur la soumission d'une réclamation, se trouvent à [greenshield.ca](http://greenshield.ca).

Veuillez noter qu'en plus d'un formulaire de réclamation dûment rempli, vous devez soumettre l'original du reçu détaillé attestant le paiement des frais (**les reçus de caisse ou de carte de crédit seuls ne sont pas acceptés**).

GreenShield se réserve le droit d'exiger des renseignements supplémentaires sur les réclamations. Le défaut de répondre à de telles exigences pourrait entraîner le refus des réclamations.

L'omission, la déclaration inexacte ou la falsification délibérée de tout renseignement concernant une réclamation constituent une fraude. La soumission d'une réclamation frauduleuse constitue un acte criminel et sera signalée aux autorités de police ou aux organismes de réglementation compétents et au preneur de contrat. Elle pourrait entraîner la résiliation de votre couverture dans le cadre du présent régime d'assurance.

### Assurance voyage

Appelez directement le service Assistance voyage de GreenShield dans les 48 heures qui suivent le début du traitement.

Pour obtenir de l'aide et le formulaire de réclamation approprié, composez le **1 800 936 6226** au Canada et aux États-Unis ou appelez à frais virés au **519 742 3556** à l'extérieur du Canada et des États-Unis. Ces numéros figurent sur votre carte d'identification GreenShield.

Si vous avez déboursé de l'argent de votre poche, veuillez indiquer au service Assistance voyage de GreenShield la protection voyage dont vous bénéficiez au moment de soumettre des réclamations. Les réclamations doivent être accompagnées des reçus originaux et soumises au service Assistance voyage de GreenShield; par la suite, ce service coordonne le remboursement des frais admissibles approuvés, quelle que soit leur source (p. ex., régimes provinciaux qui offrent une couverture hors du Canada, régime de votre conjoint, assurance voyage fournie par l'entremise de votre carte de crédit, etc.).

Lorsque vous soumettez votre réclamation pour les soins médicaux d'urgence, veuillez joindre les documents suivants :

- Le formulaire de réclamation rempli et signé qui vous est fourni par le service Assistance voyage de GreenShield lorsque l'avis de réclamation a été donné, que vous devez remplir et signer afin de permettre au service Assistance voyage de GreenShield de recouvrer le paiement au titre de tout autre contrat d'assurance ou régime d'assurance maladie (collectif, individuel ou gouvernemental).
- Un formulaire de réclamation dûment rempli et signé accompagné de tous les originaux des factures et des reçus des établissements commerciaux pour les frais que vous avez payés de votre poche.
- Les dossiers médicaux, y compris le rapport de la salle d'urgence et le diagnostic de l'établissement médical, ou un certificat médical rempli par le médecin traitant. Les frais d'obtention du certificat ne sont pas couverts au titre de la présente assurance.
- Les formulaires appropriés dûment remplis du régime d'assurance maladie gouvernemental; consultez le formulaire de réclamation pour obtenir plus de détails.
- Une preuve de la date de départ de votre province ou territoire de résidence.
- Tout autre document que le service Assistance voyage de GreenShield peut demander ou exiger.

### **Période de soumission des réclamations**

Toutes les réclamations doivent parvenir à GreenShield au plus tard 12 mois à compter de la date à laquelle les frais admissibles ont été engagés.

### **Remboursement**

Le remboursement sera effectué selon l'un des moyens suivants :

- dépôt direct dans votre compte bancaire personnel, si vous en avez fait la demande;
- chèque de remboursement;
- paiement direct au fournisseur de services, le cas échéant.

Tous les montants maximums et toutes les limitations sont exprimés en dollars canadiens. Le remboursement sera effectué en dollars canadiens ou en dollars américains, tant aux fournisseurs qu'aux personnes adhérentes, en fonction du pays du bénéficiaire.

### **Paiements excédentaires**

GreenShield se réserve le droit de recouvrer tous les paiements excédentaires ou non justifiés effectués dans le cadre de votre régime, en les déduisant des futures réclamations ou en ayant recours à tout autre moyen légal.

### **Prescription des actions en justice**

En Ontario, toute action ou procédure intentée contre GreenShield en vue de recouvrer des montants d'assurance au titre du présent régime est strictement interdite, à moins qu'elle n'ait été intentée dans les délais prévus par la *Loi de 2002 sur la prescription des actions*.

En Colombie-Britannique, en Alberta et au Manitoba, toute action ou procédure intentée contre GreenShield en vue de recouvrer des montants d'assurance au titre du présent régime est strictement interdite, à moins qu'elle n'ait été intentée dans les délais prévus par la *Loi sur les assurances*.

### **Subrogation**

GreenShield pourra exercer son droit de subrogation à l'égard des prestations. Ainsi, si GreenShield a effectué des paiements en votre nom ou au nom d'une de vos personnes à charge, mais que ceux-ci auraient dû être faits ou seront faits subséquemment, en tout ou en partie, au titre d'une assurance responsabilité civile ou d'une autre entente, GreenShield a le droit de recouvrer les montants payés en trop. Dans un cas de responsabilité civile, vous devez informer votre avocat de nos droits de subrogation.

### **Coordination des prestations**

Si vous avez droit à des prestations en vertu de plus d'un régime d'assurance collective, vos prestations au titre du présent régime seront coordonnées avec celles de l'autre régime de sorte que jusqu'à 100 % des frais admissibles engagés pourraient vous être remboursés.

Les réclamations doivent d'abord être soumises au payeur principal. Les soldes impayés devraient ensuite être soumis aux régimes secondaires. Si GreenShield est désignée comme assureur secondaire, il faut soumettre le relevé des prestations original de l'assureur principal et une copie du formulaire de réclamation afin de recevoir tout solde dû.

Utilisez les directives suivantes pour identifier les régimes principal et secondaire :

### **Personne adhérente de GreenShield**

GreenShield est toujours votre principal assureur. Si vous êtes une personne adhérente au titre de deux régimes collectifs, la priorité est donnée dans l'ordre suivant :

- Régime où vous êtes une personne adhérente à temps plein
- Régime où vous êtes une personne adhérente à temps partiel
- Régime où vous êtes un retraité

### **Conjoint**

Si votre conjoint est une personne adhérente d'un autre régime d'assurance, dans son cas le régime de GreenShield est le régime secondaire. Votre conjoint doit d'abord soumettre ses réclamations à son régime.

### **Enfants**

Lorsque les enfants à charge sont couverts à la fois par votre régime de GreenShield et par le régime de votre conjoint, utilisez l'ordre suivant pour déterminer à qui envoyer les réclamations :

- Régime du parent dont la date de naissance (mois et jour) survient plus tôt dans l'année civile
- Régime du parent dont le prénom commence par la lettre de l'alphabet la plus près de A, si les parents ont la même date de naissance
- En cas de séparation ou de divorce et si les enfants sont couverts par plus d'un régime, l'ordre suivant s'applique :
  - Régime du parent qui a la garde de l'enfant à charge
  - Régime du conjoint du parent qui a la garde de l'enfant à charge
  - Régime du parent qui n'a pas la garde de l'enfant à charge
  - Régime du conjoint du parent qui n'a pas la garde de l'enfant à charge

Si les parents ont la garde conjointe et que les deux ont des enfants inscrits comme personnes à charge au titre de leur régime, les réclamations doivent d'abord être soumises au régime du parent dont la date de naissance (mois et jour) survient plus tôt dans l'année civile. Les soldes peuvent ensuite être soumis au régime de l'autre parent.

### **Assurance voyage**

Dans le cas d'une réclamation liée à un voyage, tous les régimes partageront à parts égales le coût de la réclamation.

### **Accès à l'information**

Si vous êtes résident d'une province où la loi vous autorise à demander une copie de vos dossiers, GreenShield vous fournira gratuitement une copie des documents suivants :

- a) tout formulaire d'adhésion à la couverture offerte au titre du présent régime que vous avez rempli et soumis à GreenShield;
- b) toute déclaration écrite ou tout autre document concernant votre état de santé que vous avez soumis à GreenShield dans le cadre de votre demande de couverture au titre du présent régime;
- c) une copie du contrat collectif.

GreenShield pourrait exiger des frais pour fournir des copies supplémentaires.