

Maisons de convalescence

Questions

1. Comment notre contrat définit-il les maisons de convalescence?
2. Comment notre contrat prévoit-il un remboursement possible?

Réponses et procédure :

Le contrat **définit les maisons de convalescence** et prévoit un remboursement **pourvu que** :

- ✓ Le séjour soit recommandé par un médecin.
- ✓ Les services offerts soient nécessaires du point de vue médical.
- ✓ Le séjour débute moins de 14 jours après la fin d'une hospitalisation ou d'une chirurgie.

Étapes à suivre

Si un membre de l'AQDER contacte un agent du centre d'appels afin de déterminer si un établissement répond aux exigences du contrat, voici les étapes à suivre :

Un membre contacte iA Groupe financier afin de déterminer si une maison de convalescence est admissible. L'agent peut lui poser trois questions, soit :

1. Avez-vous été hospitalisé? Ensuite, il vérifie dans le système si le membre a soumis des frais pour cette garantie. S'il n'y a pas d'historique, il lui demande les dates d'hospitalisation et ajoute l'information dans le système.

- ✓ **Non** : Les frais sont non admissibles puisque cette garantie s'applique uniquement si le séjour dans une maison de convalescence a lieu à la suite d'une hospitalisation ou d'une chirurgie.
- ✓ **Oui** : Il passe à la question 2.

2. Quand avez-vous reçu votre congé de l'hôpital?

- ✓ **Plus de 14 jours après la fin d'une hospitalisation ou d'une chirurgie** : Les frais sont non admissibles puisque cette garantie s'applique uniquement si le séjour a débuté moins de 14 jours après la fin d'une hospitalisation ou d'une chirurgie.
- ✓ **Moins de 14 jours** : Il passe à la question 3.

3. Avez-vous une recommandation médicale?

- ✓ **Non** : L'agent envoie un courriel aux personnes responsables de notre dossier chez iA Groupe financier afin de déterminer si la demande pourrait être admissible selon des éléments particuliers.
- ✓ **Oui** : L'agent explique les prochaines étapes au membre.

Si le membre a répondu oui aux trois questions : Il vérifie si l'établissement où le membre désire séjourner est admissible en consultant [la liste suivante](#).

Si le membre a répondu non aux questions 1 et 2 : **Les frais ne sont pas admissibles** puisque les exigences du contrat ne sont pas remplies.

Notre partenaire Novus Santé peut aider également concernant la recommandation de maisons de convalescence. Le numéro sans frais afin de joindre un spécialiste en information est le **1 855 422-4622**. Il est important de suivre les étapes précédentes afin de s'assurer que la maison de convalescence est admissible selon le contrat.

Les membres de l'AQDER ont également accès à la **plateforme de navigation santé** qui propose de nombreuses informations en matière de santé. Le document en annexe contient une description de ce service. Les participants peuvent communiquer avec un spécialiste en information de Novus Santé par téléphone au numéro indiqué précédemment.

Les membres peuvent également remplir le **questionnaire d'évaluation des risques pour la santé** afin d'obtenir des solutions personnalisées et ainsi améliorer leur état de santé global. Une description du questionnaire se trouve également en annexe.

Personnes-ressources

- ✓ Gaston Bouchard, responsable en assurance
- ✓ Jean-Louis René, directeur général
- ✓ Catherine Pelletier, directrice, Relations avec la clientèle, iA Groupe financier

ON S'INVESTIT, POUR VOUS.

Équilibre en main^{MD}

PRENEZ VOTRE SANTÉ EN MAIN

Plateforme de
navigation santé



Pourquoi utiliser ce service?

Accédez à toute l'information dont vous avez besoin pour prendre soin de votre santé.

Il s'agit de la destination idéale pour :

- Trouver des renseignements pertinents et crédibles en matière de santé
- Comprendre un trouble de santé
- Connaître les ressources, les programmes et les professionnels de la santé disponibles dans votre région
- Localiser les hôpitaux, les cliniques, les services de soins à domicile et les établissements de soins de votre région
- Mieux comprendre le système de santé provincial et son régime d'assurance public

Un **service d'assistance téléphonique professionnel et confidentiel** est également disponible pour répondre à vos questions.

Quels sont les coûts?


Aucun coût n'est associé à l'utilisation de ces services.

Qui peut profiter de ce service?

Vous et vos personnes à charge assurées en vertu de votre régime d'assurance collective

Comment avoir accès à ce service?


En ligne

 Accessible en ligne dans votre **Espace client** sous l'onglet **Santé et mieux-être**.

— Allez sur ia.ca/moncompte.

— Si vous n'avez jamais accédé à l'Espace client, cliquez sur **Créer un compte**.

Par téléphone

 Pour obtenir de l'information sur la plateforme ou pour parler avec un spécialiste en information et en navigation santé, appelez au **1 855 422-4622**, du lundi au vendredi, de 6 h 30 à 23 h (heure de l'Est).

La plateforme de navigation santé vous aide à prendre soin de votre santé. Profitez-en dès maintenant!



ON S'INVESTIT, POUR VOUS.

iA Groupe financier est une marque de commerce et un autre nom sous lequel l'Industrielle Alliance, Assurance et services financiers Inc. exerce ses activités.

ia.ca

F50-657-1(20-09)



ASSURANCE
COLLECTIVE

Équilibre en main^{MD}

UN BULLETIN SANTÉ POUR OBTENIR L'HEURE JUSTE

Questionnaire d'évaluation
des risques pour la santé

Quels sont les avantages de répondre au questionnaire?

Connaître votre niveau de risque par rapport à neuf sujets liés aux principales préoccupations en matière de santé (état de santé, condition physique, nutrition, alcool et tabac, sommeil, gestion du stress, milieu de travail, mode de vie, santé financière).

Obtenir des résultats personnalisés qui expliquent vos facteurs de risque et savoir quelles habitudes et comportements vous pourriez modifier pour améliorer votre état de santé global.

Quels sont les coûts?

Il n'y a aucun coût.

Qui peut répondre au questionnaire?

Vous et vos personnes à charge assurées en vertu de votre régime d'assurance collective

Comment avoir accès au questionnaire?



Accessible en ligne dans votre **Espace client** sous l'onglet **Santé et mieux-être**.

— Allez sur **ia.ca/moncompte**.

— Si vous n'avez jamais accédé à l'Espace client, cliquez sur **Créer un compte**.

Remplissez le questionnaire **dès maintenant!**



ON S'INVESTIT, POUR VOUS.

iA Groupe financier est une marque de commerce et un autre nom sous lequel l'Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc. exerce ses activités.

ia.ca

F50-657-4(20-05)