



Bienvenue

**Tirer le meilleur de vos
prestations internationales de soins de santé**

[AetnaInternational.com](https://www.AetnaInternational.com)

1774050-01-01 (01/23)

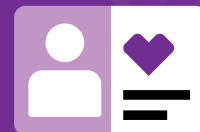


**La vie vous
emmène ailleurs.**

Étape



La vie vous emmène ailleurs.



Gardez un œil sur votre carte d'identité de membre

C'est votre laissez-passer pour des soins de qualité

Nous enverrons votre carte d'identité de membre par la poste; restez à l'affût! Gardez votre carte d'identité de membre sur vous à tout moment, question de l'avoir à portée de main lorsque nécessaire. Votre carte comporte :

- **Votre numéro d'identification de membre** — utile lors de la recherche de soins et de l'inscription en ligne
- **Le numéro de téléphone du Centre de services aux membres** — si vous avez des questions
- **Le numéro de téléphone des Services d'assistance d'urgence** — pour un accès facile en cas d'urgence médicale

Accédez à votre carte d'identité numérique sur le portail Web sécurisé des membres à l'adresse AetnaInternational.com



Étape

2

Inscrivez-vous pour un accès
en ligne simple et sécurisé



Portail Web sécurisé pour les membres

Portail Web personnalisé et sécurisé pour les membres – accessible depuis votre ordinateur, votre téléphone ou votre tablette – vous permet de faire beaucoup de choses, notamment :

- Trouver des médecins et des hôpitaux à proximité
- Accéder aux documents de votre régime de soins de santé
- Soumettre vos réclamations plus rapidement et plus facilement
- Profiter de programmes et de ressources en santé et en bien-être

L'inscription est facile

1. Rendez-vous sur **AetnaInternational.com** et cliquez sur « **Inscription** » sous la section « **Ouvrir une session** ».
2. Choisissez votre type de régime
3. Inscrivez votre nom, votre date de naissance et le numéro d'identification qui se trouve sur votre carte de membre



Étape

3

Utilisez les fonctions mobiles



La vie vous emmène ailleurs. Peu importe où vous êtes dans le monde, il est important d'accéder facilement aux informations et aux outils nécessaires à une bonne prise de décisions en matière de soins de santé.

Nos applications mobiles gratuites vous permettent d'utiliser les fonctions les plus importantes et les plus utiles du portail Web sécurisé pour les membres à partir de votre téléphone intelligent.

Téléchargez les applis Aetna Health et Aetna International dès aujourd'hui!



Lorsque vous êtes aux États-Unis, utilisez notre application Aetna HealthSM aux fins suivantes :

- Trouver des médecins, des hôpitaux, des centres de soins d'urgence et des cliniques sans rendez-vous aux États-Unis
- Estimer les coûts
- Suivre vos réclamations
- Accéder à votre carte de membre numérique et plus encore

Lorsque vous vous trouvez à l'extérieur des États-Unis, utilisez notre application International Mobile Assistant aux fins suivantes :

- Soumettre vos réclamations
- Rechercher des médecins et des hôpitaux à l'extérieur des États-Unis
- Trouver des formulaires, des ressources de soins de santé et plus encore

Si vous n'êtes pas encore inscrit au portail Web personnalisé et sécurisé, vous devrez le faire avant d'utiliser nos applications (voir l'étape 2).



Étape



Choses à savoir



Les termes d'assurance peuvent prêter à confusion. Voici de l'information qui vous sera utile au moment de consulter les documents de votre régime, de rechercher des soins ou d'examiner vos factures.

Coassurance

Le pourcentage des frais médicaux couverts à votre charge. Par exemple, dans un régime avec taux de remboursement à 80 %, nous payons 80 % de vos frais couverts et vous payez les 20 % restants. Les documents de votre régime précisent la coassurance pour divers frais médicaux.

Ticket modérateur (ou « quote-part »)

Le montant fixe que vous payez lorsque vous recevez des soins. Consultez les documents de votre régime pour connaître votre quote-part éventuelle pour certaines procédures ou visites médicales.

Franchise

Le montant que vous réglez pour les services médicaux couverts avant la prise en charge des frais restants par votre régime. Par exemple, disons que la franchise de votre régime est de 200 \$. Si une dépense médicale couverte s'élève à 500 \$, vous payez 200 \$ et nous commençons à payer sur les 300 \$ restants. Une fois la franchise payée au cours d'une année civile, nous paierons le montant de la coassurance jusqu'à ce que la limite maximale de déboursement soit atteinte. Votre franchise peut ne pas s'appliquer à certains services; il est donc important que de vérifier les documents de votre régime pour connaître votre franchise éventuelle et son montant.

Explication des prestations (EOB)

Ce document précise :

- Les frais récents de services médicaux
- Quels services ont été couverts par votre régime
- Qui est responsable des règlements

Si vous recevez des soins hors des États-Unis, vous devez également connaître ces termes

Règlement direct :

Un accord que nous concluons avec les hôpitaux et les cliniques pour qu'ils nous facturent directement les services médicaux couverts. Il permet :

- Une réduction de vos coûts directs au moment du service
- De faciliter le prépaiement, la soumission des réclamations et le remboursement
- D'envoyer votre lettre d'autorisation/de garantie de paiement directement à l'établissement de soins

Nous pouvons même parfois négocier un accord de règlement direct ponctuel lorsque vous avez besoin de consulter un médecin en dehors de notre réseau.

Lettre d'autorisation (LOA)/ Garantie de paiement (GOP)

Ces documents de préautorisation font office de référence. Ils autorisent le traitement et informent les médecins que votre régime règlera leurs services. Ils sont parfois nécessaires avant de consulter un médecin (sauf en cas d'urgence).

Étape

5

Les bons soins, au bon endroit et au bon moment



Nous sommes là pour vous 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Pour des questions sur votre santé

Si vous avez des questions sur la façon de trouver des soins ou de soumettre une réclamation et d'en faire le suivi, notre équipe des Services aux membres peut vous aider. Nos représentants hautement qualifiés sont disponibles en tout temps.

Pour les joindre, il vous suffit d'appeler le numéro indiqué sur votre carte d'identité de membre.

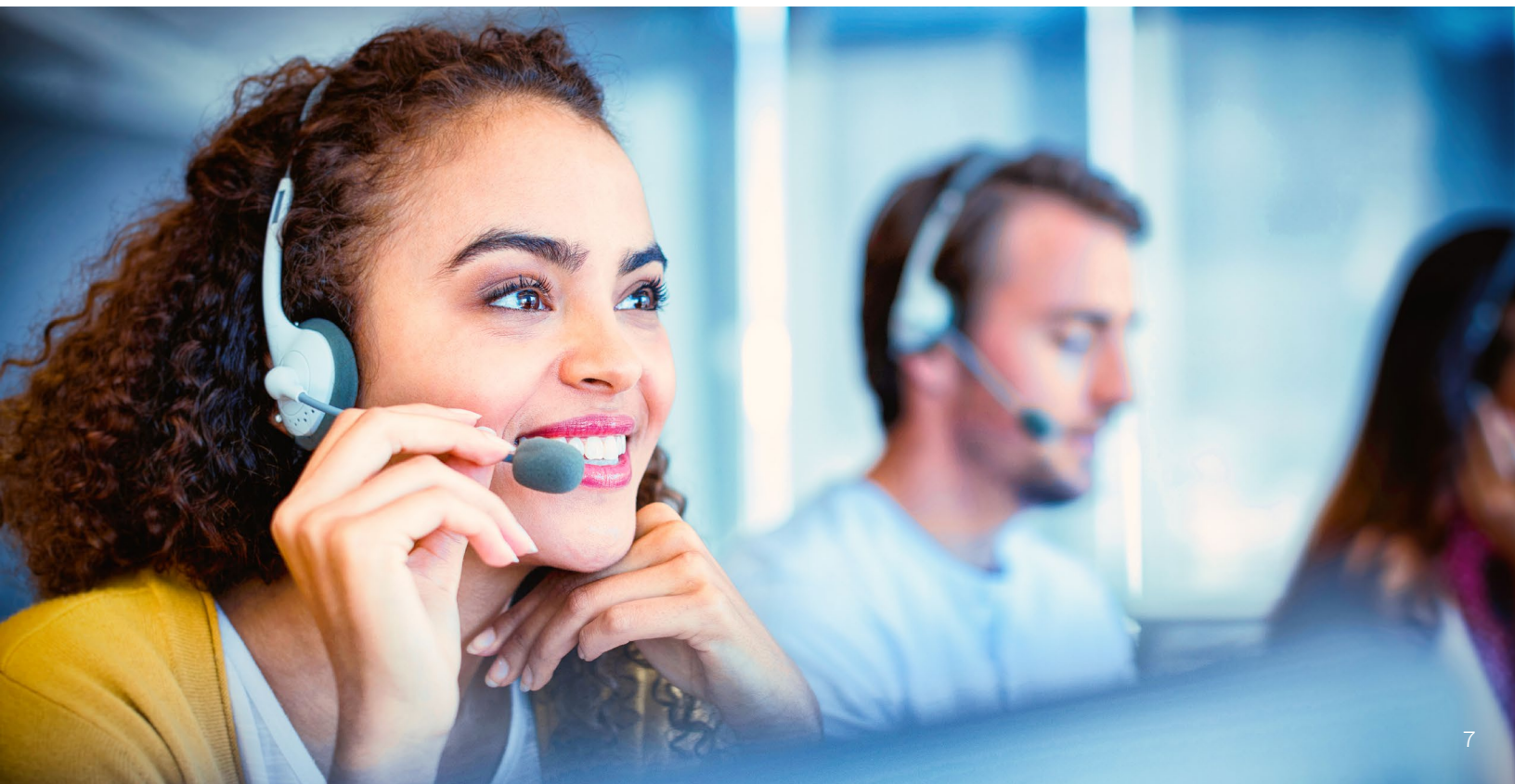
Pour des questions sur votre santé

Lorsque vous avez des questions en matière de santé, notre équipe de gestion des soins cliniques hautement qualifiée peut vous aider, vous et les membres de votre famille, à :

- Coordonner les soins médicaux de routine et urgents partout dans le monde
- Trouver des médecins, des hôpitaux et des établissements médicaux
- Obtenir des dispositifs médicaux et des médicaments d'ordonnance
- Coordonner et superviser des évacuations médicales
- Planifier vos déplacements

Si vous ou un membre de votre famille souffrez d'un problème de santé chronique, ou si vous êtes enceinte, il peut être utile de parler avec l'un de nos cliniciens de gestion des soins. Ils pourront vous aider à obtenir les soins et les médicaments dont vous avez besoin, où que vous soyez dans le monde.

Appelez le numéro figurant sur votre carte d'identité de membre et demandez à être mis en relation avec un clinicien de l'équipe de gestion des soins.



Étape



Choisir les BONS soins au bon moment



L'importance d'un médecin traitant

Chaque équipe a besoin d'un leader. Et aux États-Unis, le médecin traitant que vous choisirez vous guidera vers une meilleure santé. Votre médecin apprend à vous connaître, de même que vos antécédents médicaux, et vous reçoit à l'occasion de votre examen annuel de bien-être et de vos examens préventifs. Ainsi, si vous tombez malade, votre médecin traitant peut vous soigner et vous orienter dans les décisions importantes en matière de santé. Il peut également vous aiguiller vers d'autres spécialistes et établissements de votre réseau.

Notre réseau mondial de fournisseurs de soins de santé

Pour prendre un rendez-vous médical non urgent, il vous suffit d'appeler directement le médecin ou le centre médical. Nous faisons en sorte qu'il soit facile pour vous de trouver des soins quand et où vous en avez besoin grâce à notre réseau de fournisseurs de soins de santé hautement qualifiés.

Pour trouver un médecin ou un établissement médical, rendez-vous sur **AetnaInternational.com** et connectez-vous au portail Web personnalisé et sécurisé pour les membres. Cliquez sur « **Recherche de soins de santé** », sélectionnez un pays (la sélection d'une ville est facultative), puis cliquez sur « **Recherche** ».

Si vous recherchez des soins aux États-Unis, sélectionnez « États-Unis », puis cliquez sur « Recherche » ou sur le lien « Trouver des soins aux États-Unis » et vous arriverez sur la page « Trouver des soins et des prix ».

Lorsque vous avez besoin de tests de laboratoire

Lorsque vos médecins demandent des analyses de laboratoire, il est préférable de choisir Quest Diagnostics, l'établissement privilégié du réseau, ou un autre laboratoire du réseau. LabCorp et les autres laboratoires hors réseau seront généralement plus chers et entraîneront une augmentation de vos frais.

Si vous vous faites soigner en dehors des États-Unis, vous devez également connaître les éléments suivants :

Demander une préautorisation

Si vous avez besoin de soins médicaux non urgents et que vous souhaitez garantir un processus de règlement direct sans difficulté, il peut être utile de nous contacter au moins cinq jours ouvrables avant votre consultation prévue pour demander une lettre d'autorisation (LOA). Vous vous assurez ainsi que les procédures seront couvertes et que nous serons en mesure de régler les honoraires du fournisseur. N'oubliez pas d'apporter une copie de la LOA et votre carte d'identité de membre avec vous à votre rendez-vous.

Dans les situations d'urgence, veuillez d'abord obtenir les soins nécessaires, puis soumettre votre demande de règlement direct dès que vous le pouvez.

Pour lancer une demande de règlement direct pour un prestataire que vous avez choisi en dehors des États-Unis, il suffit de cliquer sur le bouton « Demander un règlement direct ». Vous passerez au formulaire approprié. Remplissez-le et cliquez sur « Soumettre » au bas de la page.

Où aller quand on a besoin de soins immédiats?

Si vous subissez un événement qui nécessite une attention immédiate et que votre médecin traitant n'est pas disponible, vous pouvez notamment vous tourner vers une visite médicale virtuelle, une clinique sans rendez-vous, un établissement de soins d'urgence ou même une salle d'urgence.

Voici quelques informations pour vous aider à choisir les bons soins :

TeladocMD*	CVS MinuteClinic ou autre clinique sans rendez-vous^{MD**}	Centre de soins d'urgence	Salle d'urgence
Des soins de qualité, où que vous soyez	Pour les problèmes de santé mineurs	Soins immédiats pour les situations graves, mais ne mettant pas la vie en danger	Besoins urgents, la vie est en danger
\$	\$\$	\$\$\$	\$\$\$\$
Temps d'attente moyen :	Temps d'attente moyen :	Temps d'attente moyen :	Temps d'attente moyen :
	 	  	   
Des médecins diplômés formulent des diagnostics, administrent des traitements et rédigent des ordonnances, par téléphone ou par vidéo en tout temps.	On les trouve souvent dans les magasins et les pharmacies. Une option pratique, généralement ouverte le soir et les fins de semaine pour traiter les maladies et les blessures mineures.	Visitez le site lorsque vous souffrez d'une maladie ou d'une blessure grave, mais qui ne met pas votre vie en danger, ou lorsque vous avez besoin de soins après les heures d'ouverture.	Pour un cas grave nécessitant une attention immédiate, composez le 911 ou rendez-vous aux urgences les plus proches. Utilisez les services d'urgence si vous pensez que votre vie est en danger.

N'oubliez pas : Rendez-vous au portail Web sécurisé pour les membres afin d'utiliser notre outil de recherche de prestataires ou téléchargez l'application Aetna HealthSM dès aujourd'hui!

* Le service Teladoc est réglementé par l'État

** Aetna et MinuteClinic, LLC (qui exploite ou fournit certains services de soutien à la gestion aux cliniques sans rendez-vous de la marque MinuteClinic) font partie de la famille de sociétés CVS HealthMD.

Étape



Découvrez des moyens d'être en meilleure santé



Personnaliser votre expérience de santé et de bien-être

Notre approche pour vous accompagner dans votre parcours de santé est hautement personnalisée grâce à :

- **Notre équipe de gestion des soins** qui vous fournit l'assistance d'un clinicien lorsque vous devez gérer un problème de santé chronique ou aigu
- **Nos évaluations de santé**, pour vous aider à déterminer votre état de santé actuel, évaluer vos risques personnels en matière de santé et vous recommander un plan d'action pour vous guider vers une vie en bonne santé
- **Nos programmes de bien-être** qui vous permettent d'aborder à votre rythme des questions telles que la gestion du poids, l'activité physique, l'alimentation et la nutrition, la gestion du stress, la cessation tabagique, l'insomnie ou la dépression, et bien d'autres encore

Une fois inscrit au portail Web personnalisé et sécurisé (voir l'étape 2) vous pouvez ouvrir une session et voir l'ensemble des prestations et des ressources de santé et de bien-être dont vous disposez.

Il suffit d'ouvrir une session sur le portail Web sécurisé pour les membres à l'adresse **Aetna.com** et de trouver les programmes de santé et de bien-être sous « **Santé et bien-être** », ou encore d'appeler notre équipe de gestion des soins en utilisant le numéro figurant sur votre carte d'identité de membre pour parler du soutien disponible pour vos besoins précis.

Offres de remise pour économiser de l'argent

Aux États-Unis, profitez des remises sur la santé et le bien-être intégrées à votre régime. Il n'y a pas de recommandation, de formulaire de réclamation à remplir ou de limite au nombre de fois où vous pouvez épargner. Les offres peuvent inclure des tarifs réduits sur les services et produits suivants :

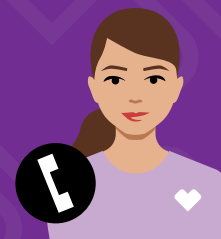
- Acupuncture et soins chiropratiques
- Tensiomètres, besoins auditifs (appareils, piles, examens) et autres équipements
- Accessoires de soins dentaires et besoins relatifs aux soins de la vue
- Consultations diététiques, programmes de perte de poids et guides de nutrition
- Cours d'exercice physique et abonnements à des salles de sport
- Médicaments homéopathiques et massothérapie
- Vitamines en vente libre
- Programmes de désaccoutumance au tabac et de réduction du stress
- Et bien plus encore!

C'est facile d'économiser. Ouvrez une session sur le portail Web sécurisé pour les membres sur **Aetna.com** et trouvez les remises dans le menu déroulant « **Santé et bien-être** ». Une fois que vous y êtes, passez en revue les remises disponibles et suivez les instructions pour choisir celles que vous voulez. N'oubliez pas que ces offres ne sont pas des prestations assurées. Vous êtes responsable du coût total des services à prix réduit. Et dans certains cas, nous recevrons un pourcentage des frais que vous payez au fournisseur de remises.

Étape

8

Communiquez avec nous si vous avez des questions



Nos représentants du Centre de services aux membres sont à votre disposition 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre à toutes vos questions. Pour les joindre, **il vous suffit d'appeler le numéro indiqué sur votre carte d'identité de membre** pour obtenir de l'aide.

Utilisez-vous un lecteur d'écran ou un autre appareil fonctionnel?
Vous pouvez demander des versions numériques de n'importe lequel de vos documents de régime au moyen de **ce formulaire en ligne**.



Aetna^{MD} est une marque de commerce d'Aetna Inc. et est protégée dans le monde entier par des enregistrements de marques de commerce et des traités.

Les régimes et programmes sont souscrits ou administrés par Aetna Insurance Company Limited ou Aetna Life & Casualty (Bermudes) Ltd. Aetna ne fournit pas de soins et ne garantit pas l'accès aux services de santé. Certains soins de santé ne sont pas couverts. Les programmes d'information sur la santé fournissent de l'information générale sur la santé et ne remplacent pas le diagnostic ou le traitement par un professionnel de la santé. Consultez les documents du régime pour une description complète des prestations, des exclusions, des limites et des conditions de couverture. Les informations sont censées être exactes à la date de production; elles sont toutefois sujettes à changement. Pour en savoir plus, visitez **[AetnaInternational.com](https://www.aetna.com)**.