



Des soins de santé simplifiés

Profitez au maximum de vos prestations Aetna International

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

1364609-19-03 FRCN (10/23)

 **aetna[®]**

Bienvenue chez Aetna International

Chaque jour, partout dans le monde, des personnes comme vous choisissent de poursuivre leur parcours de santé et de bien-être avec nous. Nous serons à vos côtés, quel que soit le chemin que vous emprunterez.

Commencez en suivant ces étapes :

1.

**Repérez votre
carte d'identité
de membre**

2.

**Inscrivez-vous sur
votre site Web
de membre**

3.

**Inscrivez-vous pour
obtenir des conseils
de planification
pratiques avant
de partir**

4.

**Découvrez vos
options d'accès
aux soins
de santé**

Étape 1

Repérez votre carte d'identité de membre

Tâches à faire



Votre carte de membre vous sera envoyée par la poste



Gardez toujours votre carte de membre avec vous, pour l'avoir quand vous en avez besoin



Présentez votre carte de membre chaque fois que vous recevez des soins médicaux

Votre numéro d'identité de membre – utilisez-le pour obtenir des soins de santé et vous inscrire sur votre site Web de membre

Le numéro de téléphone du Centre de services aux membres – si vous avez des questions

aetna Network partner logo(s) may appear here **Aetna International**

MARIJANE Q SAMPLE-TESTCARD
Open Choice PPO

ID W1234 56789-01

ISSUER (80840) 9140860054 OW: \$ 10.00
GRP: 11 EOP: € 20.00

RX BIN#
MEDICAL
INN DED
INN OOP
OON DED
OON OOP

www.aetnainternational.com
TALK TO A DOCTOR 24/7: 1-855-TELADOC OR TELADOC.COM/AETNA.
Benefits shown do not reflect benefits outside of the U.S.
See your plan documents for plan requirements, including
precertification. This card does not guarantee coverage.

Aetna Providers in North & South America Call +1-800-231-7729
Allianz Providers in EU, UK, APAC, ME, Africa
Call +353 16301301

MEMBERS & NON U.S. PROVIDERS	1-800-231-7729
U.S. PROVIDER SERVICES	1-888-632-3862
DIRECT DIAL NUMBER	1-813-775-0190
EVACUATIONS	1-877-242-5580

Aetna Life Insurance Company
Submit Claims To:
P.O. BOX 981543
EL PASO TX 79998-1543

Le saviez-vous?

Les services aux membres sont accessibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le service peut communiquer dans plus de 240 langues différentes. Pour le joindre, appelez le numéro figurant au dos de votre carte d'identité de membre.

Étape 2

Inscrivez-vous sur votre site Web de membre à AetnaInternational.com

Votre site Web de membre personnalisé et sécurisé est rapide et facile à utiliser sur n'importe quel appareil. Une fois que vous serez inscrit sur le site et que vous aurez ouvert une session, vous pourrez :



Consulter ou imprimer vos cartes de membre numériques



Rechercher des médecins et des hôpitaux



Accéder aux documents relatifs à votre régime



Trouver des outils et des ressources en matière de santé et de bien-être



Suivre et soumettre vos réclamations

Inscrivez-vous dès aujourd'hui

1

Visitez aetnainternational.com et sélectionnez « Log In/Register » (Se connecter/S'inscrire)

2

Sous « **Don't have an Account** » (Vous n'avez pas de compte?), cliquez sur « **Register** » (S'inscrire)

3

Remplissez les champs requis et assurez-vous de sélectionner « **Aetna International Plan Member** » comme type de régime

Ensuite, téléchargez les applications

Une fois inscrit sur votre site Web de membre, téléchargez les applications sur votre téléphone et utilisez-les où que vous soyez.



Lorsque vous êtes aux États-Unis, utilisez l'application Aetna Health pour :

- Rechercher des médecins, des hôpitaux, des centres de soins d'urgence et des cliniques sans rendez-vous aux États-Unis
- Estimer vos frais médicaux
- Suivre vos réclamations
- Accéder à votre carte de membre numérique



Utilisez l'application Aetna International lorsque vous êtes hors des États-Unis pour :

- 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



Étape 3

Communiquez avec notre équipe de gestion des soins pour planifier votre voyage

Il est normal de se sentir un peu nerveux avant de partir pour un voyage palpitant comme celui que vous vous apprêtez à faire. Grâce à notre équipe d'experts, vous pouvez planifier votre voyage en toute tranquillité d'esprit.

Avez-vous des questions telles que :

- Certains vaccins sont-ils recommandés dans le pays où je me rends?
- Puis-je emporter mes médicaments? Est-ce autorisé dans le pays où je vais?
- Comment puis-je faire remplir ou renouveler mes médicaments d'ordonnance pendant mon séjour?
- Puis-je emporter mon matériel médical, comme mon appareil pour l'apnée du sommeil ou des seringues pour l'insuline?
- Puis-je consulter régulièrement un thérapeute pendant mon absence, comme c'est le cas actuellement? Comment puis-je en trouver un?
- Si j'ai besoin de soins, comment puis-je trouver des médecins ou des hôpitaux dans le pays où je vais?

Notre équipe internationale de gestion des soins peut vous aider à répondre à ce type de questions et à bien d'autres encore.

Commencez dès aujourd'hui!

Nous vous recommandons de commencer à planifier votre voyage le plus tôt possible avant la date de votre départ.

Il y a plusieurs façons de communiquer avec notre équipe de gestion des soins et de commencer à planifier votre voyage :

1

Connectez-vous à **AetnaInternational.com** (inscrivez-vous d'abord si ce n'est pas déjà fait) et utilisez le formulaire « Contact Us » (Nous contacter)

2

Envoyez un courriel à **AetnaInternationalCaseManagement@Aetna.com** et indiquez que vous recherchez des services de préparation de voyage (évitez d'inclure des renseignements personnels sur votre santé dans le courriel)

3

Appelez les services aux membres en composant le numéro figurant au dos de votre carte d'identité

Renseignez-vous et
inscrivez-vous pour
une consultation
gratuite dès
aujourd'hui!

Commencez

Étape 4

Sachez où vous adresser pour obtenir des soins de santé



Options d'accès aux soins médicaux lorsque vous êtes aux États-Unis



Choisir votre fournisseur de soins de première ligne

Le fournisseur de soins de première ligne que vous choisissez se familiarisera avec vos antécédents médicaux et vous aidera à coordonner vos soins. Il peut également faire ce qui suit :

- Effectuer des évaluations de bien-être et des dépistages préventifs
- Prescrire un traitement et aider à la prise de décisions importantes en matière de santé
- Vous orienter vers un spécialiste



Cliniques sans rendez-vous et centres de soins d'urgence

Si vous éprouvez des problèmes de santé mineurs qui ne mettent pas votre vie en danger, les cliniques sans rendez-vous et les centres de soins d'urgence peuvent être un choix judicieux. Ceux-ci ont souvent :

- Des temps d'attente plus courts que dans les salles d'urgence
- Des horaires de nuit et de week-end
- Des coûts inférieurs à ceux des salles d'urgence



MinuteClinic^{MD}

Des MinuteClinic se trouvent dans certains établissements CVS Pharmacy^{MD} à travers les États-Unis. La plupart sont ouvertes le soir et le week-end. Les fournisseurs de MinuteClinic peuvent offrir les services suivants :

- Poser un diagnostic, traiter le problème et prescrire des médicaments
- Traiter les plaies mineures, les coupures, les entorses et les affections cutanées
- Administrer des vaccins, effectuer des examens de laboratoire de routine et offrir des ressources éducatives



Soins virtuels à tout moment et partout aux États-Unis

Vous offre un accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à des médecins qualifiés et certifiés par téléphone, vidéo ou application mobile. Parlez à un médecin en quelques minutes et obtenez un diagnostic, un traitement et une ordonnance (si nécessaire) pour des besoins médicaux non urgents. Appelez le **1-855-Teladoc** ou visitez **Teladoc.com/Aetna** pour commencer.



Équipe internationale de gestion des soins

Grâce à nos services **CVS Health Virtual Primary Care^{MC}** and **CVS Health Virtual Care^{MC}**, vous avez accès à des :

- Services de soins primaires avec un médecin de soins virtuels et une équipe de soins en soutien
- Services de santé mentale avec des thérapeutes et des psychiatres agréés disponibles sur rendez-vous sept jours sur sept, y compris le soir
- Soins à la demande disponibles 24 heures sur 24 avec des prestataires agréés pour les maladies et blessures mineures

Accédez à **CVS.com/virtual-care** pour en savoir plus sur les services virtuels ou pour configurer votre compte afin qu'il soit prêt lorsque vous avez besoin de soins.

Vous avez également accès à des médecins certifiés 24 heures sur 24 par téléphone, vidéo ou application mobile via Teladoc. Appelez le **1-855-Teladoc** ou visitez **Teladoc.com/Aetna** pour parler à un médecin pour des besoins médicaux non urgents.

Communiquez avec notre équipe de service aux membres en appelant le numéro figurant au dos de votre carte d'identité.



Options d'accès aux soins médicaux lorsque vous êtes à l'extérieur des États-Unis



Comment accéder aux soins médicaux

Nous avons conclu des partenariats avec des fournisseurs de soins de santé accrédités dans le monde entier. Lorsque vous êtes en dehors des États-Unis, nous vous recommandons de consulter un fournisseur offrant le paiement direct, mais nous pouvons toujours émettre une garantie de paiement (GOP) si vous choisissez de ne pas le faire. Cela permet de garantir que les procédures seront couvertes et que votre fournisseur réglera les frais avec nous.

Pour trouver des fournisseurs offrant le paiement direct, connectez-vous à **AetnaInternational.com** et cliquez sur « Find health care » (Comment accéder aux soins médicaux).



Avantage du paiement direct

Aetna International dispose d'un vaste réseau de paiement direct composé de fournisseurs de soins de santé partout dans le monde. Ainsi, les factures des soins que vous recevez nous sont envoyées et nous nous en occupons directement. Si vous devez payer une quote-part ou une coassurance, on vous demandera de la régler au moment du service ou vous recevrez une facture par la suite.

Pour que le processus de paiement direct se déroule sans heurts :

1. Communiquez avec nous au moins cinq jours avant votre rendez-vous pour demander une garantie de paiement (GOP)
2. Présentez la GOP et votre carte de membre lors de votre rendez-vous

N'oubliez pas qu'en cas d'urgence, vous devez d'abord obtenir les soins dont vous avez besoin.



Équipe internationale de gestion des soins

Lorsque vous êtes en dehors des États-Unis et que vous avez des questions sur votre santé, vous pouvez appeler notre équipe de gestion des soins pour obtenir des réponses. Ces cliniciens sont accessibles 24 heures sur 24 pour vous aider dans les situations suivantes :

- Trouver des médecins et des hôpitaux dans votre région
- Fournir des recommandations de soins culturellement appropriées
- Coordonner et superviser des évacuations médicales d'urgence
- Offrir une assistance dans plusieurs langues
- Obtenir des dispositifs médicaux ou des médicaments d'ordonnance



La télésanté grâce à vHealth

Quelles que soient vos questions ou préoccupations concernant votre santé physique, des médecins expérimentés sont à votre disposition pour vous renseigner, où que vous soyez dans le monde, en tout temps. Vous pouvez également obtenir de l'aide pour votre santé mentale si vous présentez des symptômes émotionnels tels que du stress, de l'anxiété, des changements d'humeur ou des schémas de pensée négatifs. Appelez le **+442034992851** ou visitez le site vHealth-TeladocHealth.com pour commencer.



Soumission d'une réclamation

Quand soumettre une réclamation

Si vous choisissez un médecin de notre réseau de paiement direct aux États-Unis, vous pouvez généralement accéder aux soins sans avoir à présenter de réclamation. Si vous choisissez de vous faire soigner en dehors de notre réseau ou si vous recherchez des soins à l'extérieur des États-Unis, vous devrez peut-être payer au moment du service, puis présenter une réclamation pour obtenir un remboursement.

Avant de soumettre votre réclamation

- Vous devrez soumettre votre réclamation dans les 12 mois suivant votre traitement
- Conservez tous les documents justificatifs, y compris les reçus originaux, les certificats et les radiographies
- Inscrivez votre numéro d'identité de membre sur chaque document que vous soumettez
- Soyez prêt à fournir des détails complets sur votre consultation, y compris son motif et une description des services fournis
- Choisissez la devise et le mode de paiement – chèque, virement bancaire ou transfert électronique de fonds (TEF) – que vous souhaitez utiliser pour recevoir votre remboursement (nous ne facturons pas de frais de traitement pour les TEF, les virements bancaires ou les dépôts directs, mais votre banque peut le faire, veuillez vérifier.)



Comment soumettre une réclamation

1. Connectez-vous à **AetnaInternational.com**.
2. Cliquez sur « My Claims » (Mes réclamations), puis sélectionnez « New claim » (Nouvelle réclamation) pour accéder à votre formulaire de réclamation en ligne. Ce dernier est prérempli avec toutes les informations dont nous disposons.
3. Remplissez le formulaire de réclamation en ligne.
4. Numérisez et téléversez vos reçus.
5. Sélectionnez la devise et le mode de remboursement que vous préférez dans les sections « Payment Details » (Détails de paiement) et « Banking » (Informations bancaires) sur votre formulaire de réclamation.
6. Soumettez votre réclamation en notant votre numéro de suivi de référence pour vérifier l'état de votre réclamation

Une fois que vous avez soumis votre réclamation, elle apparaît dans la section du centre de réclamation sous la rubrique « Online submission history » (Historique des soumissions en ligne). Conservez vos reçus originaux au cas où ils seraient nécessaires à des fins de vérification.

Vous pouvez également soumettre une demande par courrier ou par courriel. Toutefois, vous obtiendrez généralement votre argent plus rapidement en soumettant votre réclamation par voie électronique.

Comment suivre votre réclamation

1. Connectez-vous à **AetnaInternational.com** et sélectionnez « My Claims » (Mes réclamations).
2. Sélectionnez « Check claim status » (Vérifier l'état de la réclamation). Vous serez redirigé vers un écran où vous pourrez consulter l'état de vos réclamations et le relevé détaillé de vos prestations.

Voici ce qu'il faut savoir si vous avez besoin d'un remboursement pour des soins de santé couverts

Apprenez-en davantage

Aetna ne fournit pas de soins et ne garantit pas l'accès aux services de santé. Les soins de santé ne sont pas tous couverts et la couverture est soumise aux lois et règlements applicables, y compris les sanctions économiques et commerciales. Consultez les documents du régime pour une description complète des prestations, des exclusions, des limites et des conditions de couverture. Aetna et MinuteClinic, LLC (qui exploite ou fournit certains services de soutien à la gestion aux cliniques sans rendez-vous de la marque MinuteClinic^{MD}) font partie de la famille de sociétés CVS Health^{MD}. Teladoc^{MD} et les médecins de Teladoc sont des entrepreneurs indépendants et ne sont pas des agents d'Aetna. Visitez [Teladoc.com/Aetna](https://www.teladoc.com/Aetna) pour une description complète des limites des services Teladoc. Teladoc, Teladoc Health et le logo Teladoc Health sont des marques déposées de Teladoc Health, Inc. Bien que seul votre médecin puisse poser un diagnostic, prescrire une ordonnance ou prodiguer des conseils médicaux, l'équipe internationale en gestion des soins peut vous fournir des informations sur toute une série de sujets liés à la santé. Les renseignements sont considérés comme exacts à la date de production, mais ils sont susceptibles d'être modifiés. Pour plus d'informations, consultez le site [AetnaInternational.com](https://www.aetnainternational.com).