

Profitez de tous vos avantages



Bienvenue chez Aetna International

Votre régime Aetna International vous donne droit à des soins de santé connectés, pratiques et abordables, partout et quand vous en avez besoin.

Lancez-vous en quatre étapes simples avec ce guide :



Repérez
votre carte
d'identité de
membre



Inscrivez-
vous sur votre
site Web de
membre



Réservez
une session
d'assistance et
de planification
pré-affectation



Sachez où
vous adresser
pour obtenir
des soins

Les régimes et les programmes sont souscrits ou administrés par
Aetna Life & Casualty (Bermudes) Ltd. ou Aetna Life Insurance Company (Aetna).

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

©2026 Aetna Inc.
1364609-19-05 (7/26)





Étape 1

Repérez votre carte d'identité de membre

Tâches à faire



Repérez le numéro d'identification de membre indiqué dans votre courrier



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



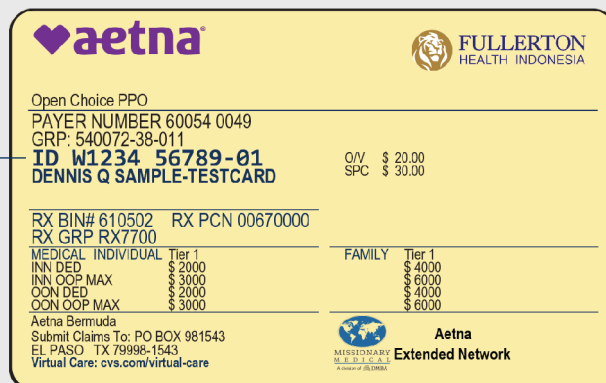
Gardez toujours votre carte de membre avec vous, pour l'avoir quand vous en avez besoin



Regardez comment accéder aux soins dans votre pays de destination

Votre numéro d'identification de membre

Utilisez ce numéro pour recevoir des soins et vous inscrire sur votre site Web de membre



Important : Conservez votre carte de membre Aetna tout au long de votre mission. Votre carte de membre Aetna est dédiée aux soins médicaux reçus aux États-Unis. Certains pays peuvent fournir une carte de membre locale ou des instructions spécifiques pour accéder aux soins pendant votre mission à l'étranger.



Nous sommes disponibles 24 h/24

Appelez le Service adhérents en composant le numéro figurant au dos de votre carte de membre, à tout moment. Ils sont capables d'apporter une assistance dans des centaines de langues.



Étape 2

Inscrivez-vous sur [AetnaInternational.com](https://www.aetnainternational.com)

Votre site Web de membre personnalisé est rapide et facile à utiliser sur n'importe quel appareil. Une fois inscrit et connecté, vous pouvez :



Consulter
ou imprimer
des cartes de
membre



Accéder aux
documents
relatifs au
régime



Envoyer et suivre
vos demandes de
remboursement



Rechercher des
médecins et des
hôpitaux aux
États-Unis



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



**Inscrivez-
vous dès
aujourd'hui**

- 1 Rendez-vous sur [AetnaInternational.com](https://www.aetnainternational.com) et sélectionnez « **Log In/Register** » (**Se connecter/S'inscrire**)
- 2 Sous « **Don't have an Account** » (**Pas encore inscrit ?**), cliquez sur « **Register** » (**S'inscrire**)
- 3 Remplissez les champs requis et assurez-vous de sélectionner « **Aetna International Plan Member** » comme type de régime



Étape 3

Contactez notre équipe de gestion des soins pour planifier votre affectation

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 affectation en toute tranquillité.

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 ma mission, 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.



Réservez une consultation gratuite pour en savoir plus dès aujourd'hui !

Réserver



Étape 4

Sachez où vous adresser pour obtenir des soins



Options de soins lorsque vous êtes aux États-Unis



Fournisseur de soins en médecine générale (PCP ou Primary Care Provider en anglais)

Un PCP est votre principal interlocuteur en matière de soins de santé. Son rôle est de coordonner l'ensemble de vos soins et traitements. Un PCP prodigue des soins préventifs, traite les affections médicales courantes, évalue l'urgence de votre problème médical et vous dirige vers le spécialiste adapté.



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

Si vous rencontrez un problème de santé mineur non mortel et que vous ne disposez pas d'un PCP, les cliniques sans rendez-vous et les centres de soins d'urgence constituent un excellent choix. La plupart disposent d'horaires de nuit et de week-end. Ils présentent généralement des temps d'attente plus courts et des frais moins élevés que le service d'urgences d'un hôpital. De nombreux centres de soins d'urgence offrent même des services d'imagerie.



MinuteClinic est un réseau de cliniques situées dans certains magasins CVS Pharmacy® aux États-Unis. La plupart sont ouverts la nuit et le week-end. Les cliniques MinuteClinic proposent des services similaires à une clinique sans rendez-vous. Un grand nombre d'entre elles proposent également des services de soins en médecine générale.



Équipe internationale de gestion des soins

Appelez le Service adhérents pour joindre notre équipe de gestion des soins, composée d'infirmières et de spécialistes, qui vous aidera sur des sujets tels que :

- Trouver les fournisseurs de soins locaux adaptés
- Obtenir des conseils sur les ordonnances, les vaccins et les dispositifs médicaux
- Comprendre le système de soins de santé américain
- Recevoir une assistance sur les affections chroniques et aiguës

Contactez notre équipe de gestion des soins en composant le numéro indiqué au dos de votre carte de membre ou en envoyant un courriel à l'adresse **AetnaInternationalCaseManagement@Aetna.com**.



Des soins virtuels en tout lieu et à tout moment, aux États-Unis.

Vous avez accès à des médecins agréés 24 h/24 par téléphone, vidéo ou l'application mobile Teladoc. Composez le **1-855-Teladoc** ou rendez-vous sur **[Teladoc.com/Aetna](https://www.teladoc.com/Aetna)** pour parler à un médecin d'un problème médical qui ne relève pas d'une urgence.



Étape 4

Sachez où vous adresser pour obtenir des soins



Options de soins lorsque vous êtes à l'extérieur des États-Unis



Comment accéder aux soins médicaux

Nous avons développé des partenariats avec des fournisseurs de soins de santé agréés dans le monde entier, et avons établi des facilités de paiement direct avec eux. Lorsque vous recevez des soins de l'un de nos fournisseurs agréés, vous ne devrez probablement pas payer le montant total de vos soins à l'avance. Le fournisseur facturera la prestation à Aetna International directement.

Pour trouver les fournisseurs à paiement direct dans la région/le pays où vous vous rendez, consultez la page **Membres seniors d'Aetna International**.



Fournisseurs à paiement direct

Grâce à notre réseau mondial de fournisseurs à paiement direct, les factures de soins hospitaliers, et certains types de services de soins ambulatoires, sont directement envoyées à Aetna International. 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 garantir une expérience de paiement direct fluide, consultez les instructions spécifiques au pays de destination disponibles sur la page **Membres seniors d'Aetna International**.

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

Appelez le Service adhérents pour joindre notre équipe de gestion des soins, composée d'infirmières et de spécialistes, qui vous aidera sur des sujets tels que :

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

Contactez notre équipe de gestion des soins en composant le numéro indiqué au dos de votre carte de membre ou en envoyant un courriel à l'adresse **AetnaInternationalCaseManagement@Aetna.com**. Pour passer un appel gratuit depuis l'étranger, rendez-vous sur le site Web des membres d'Aetna International, et cliquez sur le bouton violet « Help (?) » (Aide) puis sur « click to call us » (Nous appeler).

Ce qu'il faut savoir sur les réclamations

Si vous choisissez de consulter un fournisseur hors de notre réseau aux États-Unis ou si vous obtenez des soins à l'extérieur des États-Unis, vous devrez peut-être payer au moment du service, puis soumettre une demande de remboursement. Vous devrez peut-être aussi présenter des réclamations pour les frais dentaires, ophtalmologiques et autres, comme les médicaments.

Avant de soumettre votre réclamation

- Munissez-vous de tous les documents nécessaires, notamment les factures payées ou les reçus, ainsi que vos dossiers médicaux ou photos, le cas échéant.
- Indiquez votre numéro de carte de membre sur chaque document que vous envoyez.
- Soyez prêt à fournir toutes les informations relatives à votre consultation, notamment le motif et une description des services.
- Décidez du mode de réception de votre remboursement (chèque ou virement bancaire) et de la devise. Consultez votre banque pour savoir si elle facture des frais de virement bancaire. Aetna International n'en facture pas.
- Soumettez votre demande de remboursement dans le délai indiqué dans les documents relatifs à votre régime (généralement sous 12 mois).



Pour en savoir plus sur la soumission des demandes de remboursement et leur paiement, cliquez sur

**Consulter
ce guide**

Pour nous contacter

Contacteur Aetna International

Directement par téléphone, depuis n'importe quel endroit :

- +813-775-0381 (TTY : 711)

Gratuitement, par téléphone :

- **Aux États-Unis** : 1-877-248-3608 (TTY : 711)
- **En dehors des États-Unis** : rendez-vous sur le site Web d'Aetna International, et cliquez sur le bouton violet « Help (?) » (Aide) puis sur « click to call us » (Nous appeler).

Par courriel :

AILOA@aetna.com

Contacteur l'équipe internationale de gestions des soins Aetna

Par téléphone :

- **En dehors des États-Unis** : rendez-vous sur le site Web d'Aetna International, et cliquez sur le bouton violet « Help (?) » (Aide) puis sur « click to call us » (Nous appeler).
- **Aux États-Unis** : 1-877-248-3608 (TTY : 711)

Par courriel :

- **AetnaInternationalCaseManagement@Aetna.com**

Veuillez ne pas inclure des informations de santé personnelles dans votre courriel.

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 protections, exclusions, limites et conditions de couverture. Bien que seul votre médecin puisse poser un diagnostic, prescrire une ordonnance ou prodiguer des conseils médicaux, l'équipe internationale de gestion des soins peut vous fournir des informations sur toute une série de sujets liés à la santé. Teladoc® et les médecins de Teladoc sont des entrepreneurs indépendants et ne sont pas des agents d'Aetna.

Les informations sont considérées comme exactes à la date de production, mais ils sont susceptibles d'être modifiés. Rendez-vous sur [AetnaInternational.com](https://www.aetna.com) pour plus d'informations sur les régimes offerts par Aetna International. Aetna fait partie de la famille d'entreprises CVS Health®. Aetna et MinuteClinic, LLC (qui exploite ou fournit certains services de soutien à la gestion aux cliniques sans rendez-vous de la marque MinuteClinicMD) font partie de la famille de sociétés CVS Health®.