



# Partout et en tout temps

**Les soins dont vous avez besoin, sans tracas**  
Votre guide de soins de santé avec règlement direct



# Qu'est-ce que le « règlement direct »?

Nous avons conclu des ententes avec un réseau composé d'environ 165 000 fournisseurs de soins de santé à l'extérieur des États-Unis (en plus de 1,2 million de fournisseurs aux États-Unis). **Nous définissons ces ententes comme le règlement direct.**

Ainsi, quand vous recevez des services de soins de santé d'un de ces fournisseurs, celui-ci nous transmet votre facture pour la traiter directement. Si vous devez acquitter une quote-part ou une coassurance, le fournisseur vous demandera de la payer au moment du service ou vous enverra une facture par la suite.

## Pourquoi est-ce important pour vous?

- Diminution des coûts à déboursier au moment des services
- La facture nous est soumise directement, donc vous n'avez pas à la payer au complet à l'avance
- Processus d'hospitalisation simplifié
- Soumission de la demande plus rapide
- Votre lettre d'autorisation (LDA), un document attestant de votre protection et de votre part des coûts, est envoyée à l'établissement de soins

## Fonctionnement

### 1 Recherche



**C'est facile de trouver un fournisseur dans notre réseau de règlement direct des manières suivantes :**

Connectez-vous au **Health Hub**, le site Web sécurisé pour nos membres, et suivez les instructions fournies dans ce guide.

**OU**

Demandez de l'aide à notre centre de services aux membres en composant le numéro figurant au dos de votre carte d'identité de membre.

### 2 Prise de rendez-vous



**Prenez un rendez-vous en appelant directement le fournisseur.**

### 3 Avis



**Avisez-nous en demandant une lettre d'autorisation :**

En soumettant votre demande en ligne

**OU**

En composant le numéro figurant au dos de votre carte d'identité de membre

# Soins de routine

## Fournisseurs du réseau

Si vous savez à l'avance que vous serez hospitalisé ou que vous consulterez un fournisseur de notre réseau de règlement direct, veuillez communiquer avec nous par téléphone ou à l'aide de notre site Web sécurisé pour les membres afin de nous permettre de vérifier les prestations et de conclure une entente avec votre fournisseur. **Cette façon de faire vous garantit de recevoir des prestations aux taux optimaux que nous avons négociés dans le cadre de notre entente de règlement direct avec ce fournisseur.**

Vous n'êtes pas tenu de demander votre lettre d'autorisation avant d'obtenir les services, mais nous ne pouvons garantir une entente de règlement direct sans lettre d'autorisation. Le cas échéant, le fournisseur pourrait vous demander un paiement complet au moment du service.

## Fournisseurs hors réseau

Si vous choisissez un fournisseur en dehors de notre réseau de règlement direct, nous sommes souvent en mesure de négocier pour vous un règlement direct ponctuel vous évitant d'avoir à payer la facture complète à l'avance. Connectez-vous au site Web sécurisé pour les membres ou composez le numéro figurant au dos de votre carte d'identité de membre pour demander un règlement direct ponctuel.

# Soins hospitaliers

**Pour les hospitalisations planifiées**, nous vous demandons de soumettre en ligne sur le site Web sécurisé pour les membres (idéalement au moins cinq jours avant votre rendez-vous) une demande de lettre d'autorisation confirmant votre entente de règlement direct. Vous pouvez également nous appeler en composant le numéro au dos de votre carte d'identité de membre pour demander une

lettre d'autorisation et vérifier que votre traitement et votre paiement ne présentent pas de retard.

**Pour les hospitalisations urgentes avec préavis de moins de cinq jours** (par exemple, un accouchement ou une intervention chirurgicale urgente), veuillez appeler le centre des services d'Aetna International en composant le numéro au dos de votre carte d'identité de membre afin d'accélérer la mise en place du règlement direct.

# Instructions étape par étape

## Pour trouver des soins aux États-Unis :

1. Connectez-vous sur **aetnainternational.com** et cliquez sur « *Find Care* » (Trouver des soins).
2. Sélectionnez les « *United States of America* » (États-Unis) comme pays et « *Any* » (N'importe laquelle) comme ville, puis cliquez sur « *Search* » (Rechercher). Vous serez redirigé vers l'Aetna Navigator afin de trouver des soins aux États-Unis.
3. Choisissez entre la recherche d'un fournisseur ou d'un centre de soins d'urgence.
4. Vérifiez le lieu et modifiez-le selon votre emplacement.
5. Recherchez des soins en utilisant le nom ou la catégorie de soin.

## Pour trouver des soins à l'extérieur des États-Unis :

1. Allez sur [aetnainternational.com](http://aetnainternational.com) et connectez-vous à l'aide de votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. REMARQUE : Si vous n'êtes pas encore inscrit au site Web sécurisé pour les membres, cliquez sur « *Register* » (S'inscrire) et suivez les étapes pour créer un nom d'utilisateur et un mot de passe.
2. Cliquez sur « *Find health care* » (Trouver des soins de santé)
3. Choisissez le pays ou le territoire où vous cherchez des soins, puis la ville et enfin cliquez sur « *Search* » (Rechercher). REMARQUE : Si vous souhaitez choisir un fournisseur dans les résultats de recherche, cliquez sur « *Apply for direct settlement* » (Demander un règlement direct) afin d'être redirigé vers le formulaire en ligne pour commencer le processus de règlement direct.
4. Remplissez le formulaire, puis cliquez sur « *Submit* » (Soumettre) au bas de la page.



Nous sommes toujours à la recherche de fournisseurs de soins de santé flexibles, engagés et capables de respecter les normes les plus élevées afin d'accroître notre réseau. Pour recommander l'intégration d'un centre, d'un médecin ou de tout autre professionnel de la santé à notre réseau, communiquez avec le centre de services d'Aetna International en composant le numéro figurant au dos de votre carte d'identité de membre.

## Bâtir un monde en meilleure santé

Au sein d'Aetna Inc., nous faisons partie d'une histoire qui compte plus de 160 années d'expertise. Depuis plus de 55 ans, nous avons accru notre présence forte et stable partout dans le monde en devenant un des fournisseurs de régimes de prestations de santé et de bien-être internationaux les plus reconnus et importants. Aujourd'hui, plus de 1 500 professionnels dévoués répartis dans 16 bureaux viennent en aide à près de 800 000 membres partout dans le monde.

Pour en savoir davantage, communiquez avec votre représentant, courtier ou conseiller Aetna International ou allez sur notre site Web au **[aetnainternational.com](http://aetnainternational.com)**.

**Aetna<sup>MD</sup> est une marque déposée d'Aetna Inc. qui est protégée par les registres et les traités sur les marques de commerce partout dans le monde. Les régimes et programmes d'assurance maladie sont offerts, souscrits ou administrés par Aetna Life & Casualty (Bermuda) Ltd et Aetna Life Insurance Company (Aetna).**

Les programmes de renseignements de santé fournissent des renseignements généraux sur la santé et ne sauraient se substituer au diagnostic ou au traitement d'un médecin ou de tout autre professionnel de la santé. Aetna ne fournit pas de soins et ne garantit pas l'accès aux services de santé. La protection ne couvre pas tous les soins de santé, et l'information fournie est soumise aux lois et aux règlements applicables, y compris aux sanctions économiques et commerciales. Veuillez consulter la documentation du régime pour une description complète des prestations, des exclusions, des limites et des conditions de la couverture. L'information est considérée comme exacte à la date de production; cependant, elle est sujette à modifications. Pour de plus amples renseignements sur les régimes d'Aetna International, reportez-vous au **[aetnainternational.com](http://aetnainternational.com)**.

