



Bienvenue

**Comment tirer le meilleur parti de vos
prestations Aetna International**



aetnainternational.com

**Voyons comment
cela fonctionne**

Étape 1

Obtenez votre carte d'identité de membre



C'est votre laissez-passer général à de meilleurs soins

Nous vous enverrons une carte d'identité de membre par la poste, surveillez votre courrier. Nous vous recommandons de conserver votre carte d'identité de membre avec vous en tout temps pour l'avoir chaque fois que vous en avez besoin. Votre carte comprend :

- **votre numéro d'identité de membre**, nécessaire quand vous demandez des soins ou quand vous vous inscrivez en ligne
- **le numéro de téléphone du centre de service aux membres**, au cas où vous auriez des questions
- **un numéro de téléphone pour les services d'urgence**, un accès facile en cas d'urgence médicale



Étape 2

Inscrivez-vous pour profiter d'un accès en ligne simple et sécuritaire

Health Hub est votre site Web sécurisé et personnalisé pour les membres. Il est rapide et facile à utiliser sur n'importe quel appareil.

Avec Health Hub, vous pouvez : trouver des soins à l'extérieur des États-Unis, accéder à la documentation de votre régime et utiliser les meilleurs outils de l'industrie pour gérer vos prestations. Il est optimisé pour travailler aussi bien sur tous les appareils, y compris votre téléphone intelligent ou votre tablette. À l'aide de Health Hub, vous pouvez :

- Trouver des médecins et des hôpitaux à proximité
- Accéder à la documentation de votre régime de soins de santé
- Soumettre des réclamations plus vite et plus facilement
- Parcourir une bibliothèque d'articles sur la santé et le bien-être
- Faire une évaluation de votre santé pour déterminer votre état de santé actuel

C'est facile de s'inscrire

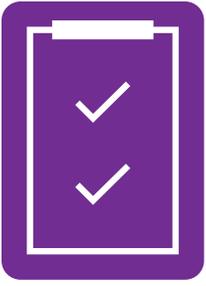
1. Allez à **aetnainternational.com** et cliquez sur « **Register now** » (S'enregistrer maintenant) dans la section « Log In » (Connexion)

Sélectionnez votre type de régime

2. Saisissez votre nom, votre date de naissance, votre numéro d'identité de membre et votre carte d'identité de membre.

Si vous êtes déjà connecté dans Health Hub, vous pouvez facilement accéder à l'**Aetna Navigator** sans avoir à vous connecter séparément. Cela vous permet de :

- Trouver des médecins, des hôpitaux et des cliniques sans rendez-vous aux États-Unis
- Suivre l'état de vos réclamations
- Accéder à votre carte d'identité de membre numérique
- Estimer les frais à déboursier
- Comparer les coûts et la qualité des hôpitaux, des actes médicaux et des ordonnances dans la région
- Tirer profit de l'ensemble des établissements de santé et des programmes de bien-être



Étape 3

Choses à savoir

Les conditions d'assurance peuvent parfois être intimidantes. Voici ce que vous devriez savoir quand vous examinez la documentation de votre régime, quand vous cherchez à obtenir des soins ou quand vous revoyez vos factures.

Coassurance

Le pourcentage des dépenses médicales couvertes que vous devez payer. Par exemple, dans un régime de coassurance, nous payons 80 pour cent de vos dépenses couvertes et vous en payez 20 pour cent. La documentation de votre régime indique la coassurance pour différents coûts médicaux.

Quote-part

Le montant fixe en dollars que vous payez quand vous recevez des soins. Voir la documentation de votre régime pour savoir si vous devez payer une quote-part pour certaines visites ou certains actes médicaux.

Franchise

Le montant que vous payez pour des services médicaux couverts avant que votre régime commence à payer. Par exemple, disons que votre régime a une franchise de 200 \$. Si une de vos dépenses médicales s'élève à 500 \$, vous payez 200 \$ et nous payons les 300 \$ restants. Une fois le montant de votre franchise atteint à l'intérieur d'une année, nous paierons toutes les autres dépenses couvertes (excluant les dépenses en coassurance et les quotes-parts) survenant pendant l'année. Votre franchise peut ne pas s'appliquer à certains services. Vérifiez la documentation de votre régime pour voir si vous avez une franchise et à combien elle s'élève.

Lettre d'autorisation (LDA)/Garantie de paiement (GDP)

Ces documents de préautorisation constituent une sorte de référence. Ils autorisent le traitement et disent aux médecins quel régime paiera leurs services. Ils sont parfois nécessaires pour que vous puissiez voir un médecin (sauf en cas d'urgence).

Direct settlement

Une entente que nous concluons avec les hôpitaux et les cliniques pour qu'ils nous facturent directement les services médicaux couverts. Elle aide à :

- Diminuer les coûts que vous avez à déboursier au moment des services
- Faciliter votre prépaiement, la soumission de réclamations et le remboursement
- En envoyant votre lettre d'autorisation/garantie de paiement directement à l'établissement de soins.

Nous pouvons même négocier un arrangement de règlement unique quand vous avez besoin de voir un médecin à l'extérieur de notre réseau.

Explication des prestations (EDP)

Ce document décrit :

- Les frais récents pour services médicaux
- Les services qui étaient couverts par votre régime
- Qui est responsable du paiement

Étape 4

Voici comment vous pouvez trouver des soins



Nous sommes là pour vous en tout temps

Si vous avez des questions sur vos prestations

Quand vous avez des questions sur la façon de trouver des services de règlement direct ou quand vous soumettez une réclamation et en effectuez le suivi, notre équipe des Services aux membres peut vous aider, grâce à ses représentants chevronnés disponibles 24 heures sur 24.

Comment communiquer avec les Services aux membres : Composez le numéro figurant au dos de votre carte d'identité de membre.

Pour des questions sur votre santé

Pour toute question précise sur votre santé, appelez notre équipe d'excellence en soins et en intervention (CARE, « Care and Response Excellence ») qui vous donnera des réponses. Ces cliniciens sont disponibles 24 heures par jour, 7 jours par semaine pour vous aider que ce soit avant votre voyage, pendant votre voyage et après votre retour à la maison. Ils peuvent vous aider à :

- Planifier votre voyage avant le départ
- Coordonner les soins de santé de routine et d'urgence partout dans le monde
- Trouver des médecins et des hôpitaux
- Obtenir des dispositifs médicaux ou des médicaments sur ordonnance
- Coordonner et superviser des évacuations médicales

Si vous ou votre famille avez à vivre avec un problème de santé chronique, ou si vous êtes enceinte, vous devriez discuter avec un clinicien de l'équipe CARE. Ils seront en mesure de s'assurer que vous obtenez les soins et les médicaments dont vous avez besoin où que vous soyez dans le monde.

Comment communiquer avec notre équipe CARE : Composez le numéro figurant au dos de votre carte d'identité de membre pour être mis en contact avec un clinicien de l'équipe CARE.

Recherche de fournisseurs de soins de santé

Grâce à notre réseau mondial, nous avons accès à 1,2 million de fournisseurs de soins de santé aux États-Unis et à 165 000 fournisseurs à l'extérieur des États-Unis. Nous vous facilitons la recherche de soins quand et où vous en avez besoin à l'aide de ces étapes simples.

Pour trouver des soins :

1. Allez à aetnainternational.com et connectez-vous à Health Hub avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe
2. À l'aide des menus déroulants dans « **Find Health Care** » (Trouver des soins de santé), sélectionnez un **pays et une ville**, puis cliquez « **Search** » (Rechercher)

Pour commencer une demande de règlement directe pour un hôpital répertorié à l'extérieur des États-Unis :

1. Cliquez sur le bouton « Apply for direct settlement » (Demander un règlement direct) pour obtenir le bon formulaire
2. Remplissez le formulaire, puis cliquez sur « Submit » (Soumettre), en bas de la page

Demande de préautorisation

Si vous avez besoin d'aide médicale non urgente et si vous voulez obtenir un traitement de règlement direct sans accroc, pensez à communiquer avec nous au moins cinq jours ouvrables avant la date prévue de votre visite pour demander une Lettre d'autorisation (LDA). Cela vous permettra de vous assurer que les actes seront couverts et que votre fournisseur de soins nous transmettra la facture. N'oubliez pas d'apporter une copie de votre LDA et votre carte d'identité de membre à votre rendez-vous.

Dans les situations d'urgence, veuillez commencer par obtenir les soins dont vous avez besoin, puis soumettez votre demande de règlement direct dès que vous le pouvez.



Étape 5

Découvrez comment soumettre des réclamations

Quand des réclamations sont nécessaires

Si vous choisissez un médecin dans votre réseau de règlement direct, vous pouvez en général bénéficier de soins sans avoir à soumettre de réclamation.

Si vous choisissez d'aller à l'extérieur du réseau, vous devrez payer au moment de la prestation de services, puis soumettre une réclamation pour obtenir un remboursement.

Avant de soumettre votre réclamation, vous devez

- Soumettre votre réclamation dans les 180 jours suivant votre traitement
- Avoir en main tous les documents justificatifs, y compris l'original des reçus, des certificats et des radiographies
- Inscrire votre numéro d'identification de membre sur chaque document que vous soumettez
- Être prêt à fournir tous les détails de votre visite, y compris les raisons et une description des services fournis
- Savoir dans quelle devise et par quelle méthode — chèque, virement ou transfert électronique de fonds (TEF) — vous voulez obtenir le remboursement. (Nous ne facturons pas de frais de traitement pour les TEF, les virements ou les dépôts directs, mais il se peut que votre banque le fasse. Il vaut mieux vérifier.)

Soumission de votre réclamation

1. **Connectez-vous à Health Hub à aetnainternational.com**
2. Cliquez sur « **My Claims** » (Mes réclamations), puis sélectionnez « **New claim** » (Nouvelle réclamation) pour afficher votre formulaire de réclamation en ligne, qui est prérempli avec tous les détails dont nous disposons
3. **Remplissez le formulaire en ligne**
4. **Numérisez et téléversez vos reçus**
5. Sélectionnez vos devise et méthode de remboursement préférées dans les sections « **Summary of Reimbursement** » (Résumé du remboursement) et « **Banking** » (Banque) de votre formulaire de réclamation
6. **Soumettez** votre réclamation, en notant votre numéro de suivi pour pouvoir vérifier l'état de votre réclamation

Vous pouvez également soumettre une déclaration par courrier postal ou par télécopieur sécurisé. Mais votre remboursement sera en général plus rapide si vous soumettez votre réclamation par voie électronique.

Après avoir soumis votre réclamation

Votre réclamation s'affichera dans le centre de réclamations de Health Hub sous « Online submission history » (Historique de soumission en ligne). Conservez vos reçus originaux au cas où on vous les demanderait pour une vérification.

Comment suivre votre réclamation

1. Connectez-vous à **Health Hub** et sélectionnez « **My Claims** » (Mes réclamations)
2. Sélectionnez « **Aetna Navigator** ». Cela affichera un écran où vous pourrez consulter l'état de vos réclamations et votre explication des prestations.

Pour les futures réclamations

Vous pouvez également configurer une option de remboursement récurrent avec plusieurs méthodes de remboursement. Sélectionnez toute méthode de paiement déjà enregistrée au moment de remplir et de soumettre vos déclarations en ligne pour vous assurer que votre paiement est bien envoyé à l'endroit le plus pratique pour vous.

Configurer des paiements automatiques

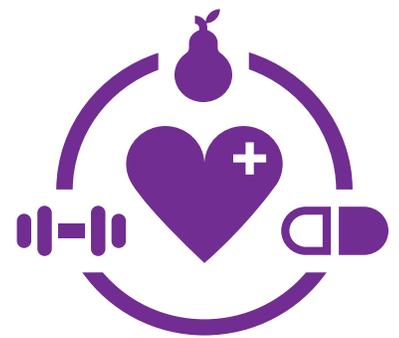
Vous pouvez également configurer une option de remboursement récurrent avec plusieurs méthodes de remboursement. Sélectionnez toute méthode de paiement déjà enregistrée au moment de remplir et de soumettre vos déclarations en ligne pour vous assurer que votre paiement est bien envoyé à l'endroit le plus pratique pour vous.

Voici comment procéder :

1. **Connectez-vous à Health Hub** et cliquez sur « **My Claims** » (Mes réclamations)
2. Dans « **Get reimbursed** » (Recevoir un remboursement), sélectionnez « **More about the claims process** » (En savoir plus sur le processus de réclamation)
3. Consultez la page « **Repeat repayment details** » (Détails des remboursements répétés) pour vous assurer que l'information est exacte
4. Sélectionnez le pays dans « **Add a new payment method** » (Ajouter une méthode de paiement), puis cliquez sur « Continuer » (Continuer)
5. **Remplissez le formulaire**, puis cliquez sur « Submit » (Soumettre) pour enregistrer cette méthode de remboursement pour l'avenir.

Étape 6

Découvrez des moyens d'être le plus en santé possible



Personnalisation de votre expérience de santé et de bien-être

Notre approche pour vous soutenir dans votre parcours vers la santé est très personnalisée :

Aetna International In Touch Care vous fournit une aide individuelle de la part d'un clinicien de l'équipe CARE quand vous avez à vivre avec des problèmes de santé chroniques ou aigus

Des évaluations de santé pour vous aider à déterminer votre état de santé actuel, évaluer vos risques personnels pour votre santé et recommander un plan d'action pour retrouver votre santé

Apprenez-en plus sur les avantages précieux que vous offre votre régime

Après votre inscription à Health Hub (Étape 2), votre site Web sécurisé et personnalisé pour les membres, vous pourrez vous connecter et consulter les précieuses prestations en matière de santé et de bien-être ainsi que les ressources dont vous pouvez bénéficier.

Pour vous aider à démarrer :

1. **Connectez-vous à [aetna.com](https://www.aetna.com)** et trouvez des programmes de santé et de bien-être
2. **Ou appelez l'équipe CARE** à l'aide du numéro qui se trouve sur votre carte d'identité de membre pour demander quel soutien est offert pour vos besoins spécifiques



Étape 7

N'hésitez pas à nous poser vos questions

Les représentants de notre Centre de service aux membres sont là en tout temps pour répondre à toutes les questions que vous pourriez avoir. Pour les joindre, il suffit de composer le numéro inscrit sur votre carte d'identité de membre.

Utilisez-vous un lecteur d'écran ou un autre appareil d'aide visuelle?

Vous pouvez demander des versions numériquement accessibles de tous les documents de votre régime à l'aide d'un **formulaire en ligne**.

Aetna^{MD} 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 sont souscrits ou administrés par Aetna Life & Casualty (Bermuda) Ltd et Aetna Life Insurance Company (Aetna). 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 la couverture 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, reportez-vous au [aetnainternational.com](https://www.aetnainternational.com).



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