



Avantage  
maximum<sup>MC</sup>

Le 21 janvier 2022

Comme la pandémie de la COVID-19 continue d'évoluer, nous ferons tout notre possible pour fournir les informations et les liens les plus récents à nos clients et à notre communauté.

Vous trouverez dans notre page COVID-19 des guides de ressources contenant des informations utiles pour les employeurs et leurs employés. Si vous avez des questions, nous vous invitons à consulter la Foire aux questions ci-dessous, ou communiquer avec le service à la clientèle par courriel à [information@johnstongroup.ca](mailto:information@johnstongroup.ca) ou par téléphone au 1 888 558-7609.

Le [gouvernement du Canada](#) et [l'Organisation mondiale de la santé](#) fournissent des renseignements fiables et actualisés sur leur page consacrée aux éclosions de la COVID-19. Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur la santé concernant la COVID-19, y compris des questions sur les symptômes individuels, consultez les [ressources Web de votre province ou territoire en matière de soins de santé](#), ou contactez votre fournisseur de soins de santé ou l'autorité sanitaire provinciale.

Nous surveillons activement la situation sur les sites Web des gouvernements, de l'Organisation mondiale de la santé, de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes et par l'entremise d'une communication constante avec nos partenaires assureurs.

Nous sommes tous dans le même bateau et nous nous engageons à vous tenir au courant et à vous soutenir de manière efficace et opportune, au fur et à mesure que la situation évolue.

## Foire aux questions

### Indication des renseignements mis à jour et ajoutés en rouge

#### **Le 19 novembre 2021 | Si je contracte la COVID-19 pendant un voyage, serai-je couvert par la protection hors du Canada?**

Si vous quittez votre province de résidence avant la prise d'effet de l'avis concernant la région où vous voyagerez, vous serez admissible à la garantie couvrant les frais des soins médicaux d'urgence engagés à l'extérieur de votre province ou du Canada. Veuillez consulter votre livret des garanties pour connaître tous les détails concernant votre protection.

Tous les frais médicaux encourus lors d'un voyage, qu'ils soient liés ou non à COVID-19, sont couverts jusqu'à concurrence du maximum en dollars et de la durée du voyage, SAUF pour les voyages dans des pays où les Conseils aux voyageurs et avertissements du gouvernement du Canada est de niveau 4 (Évitez tout voyage). Les participantes/participants qui se rendent dans des pays faisant l'objet d'un tel avis ne seront pas assurés-es.

Les seules dérogations à cette assurance sont les coûts associés aux tests COVID-19 et/ou les coûts associés à la mise en quarantaine, SAUF si la participante/le participant admissible a été hospitalisé-e avec un diagnostic de COVID-19 et que la quarantaine imposée est la conséquence de cette urgence médicale.

Pour obtenir les derniers conseils concernant les voyages, vous pouvez visiter le site Web du gouvernement du Canada.

<https://voyage.gc.ca/voyager/avertissements>

#### **Le 19 novembre 2021 | J'ai réservé une croisière; serai-je couvert si je contracte la COVID-19 ou si je suis placé en quarantaine sur le bateau?**

Les participantes/participants admissibles sont assurés-es par leur régime si elles/s'ils choisissent de voyager en croisière, avec les mêmes restrictions que celles et ceux qui voyagent hors du pays par voie terrestre ou aérienne.

#### **Ai-je droit à une annulation de voyage?**

Seulement si votre régime inclut une protection de ce type. Dans le cas contraire, vous devez acheter une assurance annulation supplémentaire.

#### **Si je contracte la COVID-19, serai-je couvert par l'assurance invalidité?**

Pour obtenir de l'aide, vous pouvez communiquer avec le service responsable de l'assurance vie et de l'assurance invalidité au 1 800 893-7587.

### **Si je suis placé en quarantaine, puis-je acheter une provision supérieure à 30/90 jours?**

Vous pouvez toujours acheter une provision de trois mois. Seul un mois peut être appliqué à votre carte médicaments au moment de l'achat. Le reste peut être présenté manuellement pour le remboursement après votre voyage. Vous devez remplir le formulaire *Demande de remboursement pour médicaments* et le faire parvenir accompagné de vos reçus par courriel ou télécopieur. Veuillez indiquer « Provision pour vacances » dans le haut du formulaire et nous ferons parvenir la demande de règlement à TELUS Assure pour le traitement. N'envoyez pas directement la demande de règlement à TELUS, car ils la considéreront comme une demande en double et la refuseront. Toutes les provisions pour vacances doivent être autorisées par le service à la clientèle. Veuillez cliquer sur le lien suivant pour accéder au formulaire de demande de règlement.

[https://www.avantagemaximum.ca/uploads/ck/files/telusreimbursement\\_0618\\_f.pdf](https://www.avantagemaximum.ca/uploads/ck/files/telusreimbursement_0618_f.pdf)

### **Compte tenu de ces temps incertains et de la possibilité de retards dans les services publics, quelle est la meilleure façon de gérer mon régime et de présenter des demandes de règlement?**

La meilleure façon de gérer votre régime, c'est par mes-avantages.ca, notre plateforme en ligne. Si vous n'avez pas créé de compte, vous pouvez le faire en cliquant sur « Inscription » et en suivant ensuite les étapes. Après avoir créé votre compte, vous pouvez vous inscrire pour le dépôt direct des remboursements de vos demandes de règlement, dès qu'elles sont traitées.

### **Les employés peuvent-ils accéder aux services paramédicaux de manière virtuelle?**

De nombreux fournisseurs de services paramédicaux ont commencé à offrir leurs services de manière virtuelle, et nous voulons certainement que vous continuiez à tirer le meilleur parti possible de votre régime. Après avoir examiné les directives provinciales concernant chaque praticien, nous accepterons les demandes de rendez-vous virtuels de plusieurs fournisseurs, pour autant que l'option d'assurance soins médicaux complémentaire couvre les rendez-vous en personne :

- Physiothérapeute
- Psychologue
- Travailleur social
- Orthophoniste
- Diététiste
- Naturopathe
- Optométriste

Pour obtenir des services paramédicaux virtuels et présenter vos demandes de règlement pendant la pandémie, l'utilisation du portail **mes-avantages**<sup>MC</sup> est le moyen le plus rapide et le plus efficace de faire traiter vos demandes de règlement et de déposer le remboursement directement sur votre compte bancaire. Si vous ne l'avez pas encore fait, nous vous encourageons à vous inscrire à [www.mes-avantages.ca](http://www.mes-avantages.ca). Vous pouvez également télécharger l'application mes-avantages pour votre téléphone mobile et votre tablette et accéder ainsi plus facilement à votre régime d'avantages sociaux.