



## Comment communiquer avec MedExtra et obtenir ces services

**Téléphone sans frais :**  
1 866 642-1999

**Numéro local :** 514 522-8000

**Télécopieur :** 514 526-4521

**Adresse de courriel :**  
advocate@medextra.com

**Heures d'ouverture :** du lundi au  
vendredi, de 8 h à 20 h, heure de l'Est



L'accès aux services de conciergerie médicale est offert sur une base non contractuelle et ne fait pas partie de tout contrat d'assurance en cas de maladies graves, incluant les contrats de Protection MG Plus de l'Empire Vie et de l'avenant Protection maladies graves pour enfants. La disponibilité des services de conciergerie médicale n'est pas garantie et est déterminée par l'Empire Vie. Les services de conciergerie médicale sont assujettis aux exigences et aux limites relatives à l'admissibilité, comme déterminé par l'Empire Vie. L'Empire Vie se réserve le droit de changer ou de retirer ces services en tout temps sans avis préalable. Les services de conciergerie médicale sont fournis par un tiers (actuellement MedExtra). Toutes les déclarations concernant les services de conciergerie médicale sont celles de MedExtra inc. et non celles de l'Empire Vie. L'Empire Vie décline toute responsabilité et ne peut être tenue responsable en ce qui concerne : (i) tout service de conciergerie médicale qui vous est fourni, (ii) tous frais que vous avez engagés relativement à ces services, (iii) tout traitement reçu relativement à ces services et/ou (iv) toute action ou omission des tiers fournisseurs. Vous pourriez avoir à assumer certains frais forfaitaires liés au service de conciergerie médicale.

### L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie

259, rue King Est  
Kingston ON K7L 3A8

L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie (Empire Vie) offre une gamme de produits individuels et collectifs d'assurance vie et maladie, de placement et de retraite. Sa mission est d'aider les Canadiens et les Canadiennes à accumuler un patrimoine, à générer un revenu et à obtenir l'assurance individuelle et l'assurance collective dont ils ont besoin avec simplicité, rapidité et facilité.

L'information présentée dans ce document est fournie à titre indicatif seulement et ne doit pas être interprétée comme constituant des conseils juridiques, fiscaux, financiers ou professionnels. L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie décline toute responsabilité quant à l'utilisation ou à la mauvaise utilisation de cette information, ainsi qu'aux omissions relatives à l'information présentée dans ce document. Veuillez demander conseil à des professionnels avant de prendre une quelconque décision.

MedExtra est une marque déposée de MedExtra Inc.

<sup>MD</sup> Marque déposée de L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie.

<sup>MC</sup> Marque de commerce de L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie. Les polices sont établies par L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie.



**Assurance et placements  
Avec simplicité, rapidité et facilité<sup>MD</sup>**

empire.ca info@empire.ca  
1 877 548-1881

E-0721-FR-01/21

## PRÉSENTATION DE NOS SERVICES DE CONCIERGERIE MÉDICALE



**Service d'avis médical à distance  
non contractuel ajouté sans frais additionnels  
à vos contrats de Protection MG Plus de  
l'Empire Vie<sup>MD</sup> et de l'avenant Protection  
maladies graves pour enfants.**



## Quand il est question de votre vie...

Il existe des centaines de problèmes de santé et des milliers de diagnostics possibles. Des médecins pourraient suggérer différents traitements. Dans un contexte de crise médicale, Protection MG Plus de l'Empire Vie et l'avenant Protection maladies graves pour enfants peuvent offrir bien plus qu'une simple protection d'assurance maladies graves. Recevoir un diagnostic de maladie grave est bouleversant. Dans ce contexte difficile, l'Empire Vie offre, en collaboration avec MedExtra Inc., un service de conciergerie médicale qui vous aidera avec les étapes suivantes :

- obtenir le bon diagnostic au début du processus
- répondre aux questions que vous vous posez sur votre problème de santé
- trouver le bon médecin pour traiter ce problème
- déterminer le fournisseur de soins adéquat pour des problèmes de santé en particulier
- suivre le progrès du traitement

Même si le médecin ne fait que soupçonner que vous souffrez de l'une des conditions assurées, il est possible d'accéder sans frais additionnels à nos services de conciergerie médicale.

MedExtra est une organisation canadienne dirigée par des médecins qui aident les gens à résoudre leurs problèmes de santé et offrent le soutien requis pour combler les lacunes du système de soins de santé au Canada. Trois services de conciergerie médicale sont offerts par l'entremise de MedExtra : Exclure la possibilité d'une maladie, Deuxième avis à distance et Gestion des soins pour les maladies graves.

## L'information au bon moment...



### Exclure la possibilité d'une maladie grave

Le diagnostic d'une maladie grave est un processus qui pourrait prendre des semaines, voire des mois. Les délais avant les rendez-vous, les rencontres avec les spécialistes et les analyses rendent cette période très difficile pour les personnes et leur famille avant qu'elles soient en mesure d'en savoir plus. Le service Exclure la possibilité d'une maladie grave procure du soutien, de l'information et de l'encadrement afin d'accélérer le diagnostic formel d'une condition assurée. Ce service de prédiagnostic pourrait inclure les étapes suivantes :

- + Cibler les analyses requises pour obtenir un diagnostic
- + Établir un lien avec le médecin traitant afin d'obtenir les ordonnances requises pour les analyses nécessaires
- + Prévoir les examens requis
- + Obtenir les résultats et en discuter avec le client
- + Créer un plan d'action médical
- + Planifier toute analyse de pointe<sup>†</sup> aux fins du diagnostic et de la détermination du stade de la maladie
- + Offrir du soutien émotionnel et psychosocial pendant tout le processus

<sup>†</sup> Dans certains cas, des options au privé pourraient être accessibles. L'utilisateur peut choisir d'y accéder ou non, à sa discrétion. Les frais des services privés qui ne sont pas couverts par les régimes d'assurance maladie provinciaux ne sont pas remboursés aux termes de cette police. L'utilisateur doit assumer ces frais. Veuillez vérifier auprès de votre régime d'assurance maladie les services couverts et non couverts.



### Deuxième avis à distance

Une fois le diagnostic établi, le patient pourrait avoir de nombreuses questions et ressentir de l'incertitude. De nombreux Canadiens et Canadiennes pourraient ne pas souhaiter vivre les inconvénients liés à la recherche d'un autre médecin ou au déplacement vers un autre pays pour recommencer le processus du début. Le service de deuxième avis à distance de MedExtra permet une révision exhaustive du dossier par d'éminents spécialistes dans les centres d'excellence aux États-Unis ou ailleurs dans le monde afin de confirmer le diagnostic ou de proposer le plan de traitement le plus récent ou de nouvelles options. Les équipes de MedExtra travaillent en étroite collaboration avec chaque client et son équipe médicale, selon la préférence du client. La révision pourrait inclure :

- + Révision des études par imagerie réalisée par un radiologue indépendant
- + Nouvelle analyse des échantillons de pathologie
- + Revue du dossier par des institutions américaines réputées
- + Dans les cas hautement spécialisés : collaboration avec d'éminents spécialistes de partout dans le monde
- + Remise d'un rapport au patient et au médecin traitant, si le patient le souhaite



### Gestion des soins pour les maladies graves

Il peut être très rassurant pour le patient de savoir qu'il recevra du soutien tout au long du processus. Un soutien professionnel exhaustif doublé d'un soutien administratif robuste offre la tranquillité d'esprit qui permettra au patient de mieux traverser les périodes de traitement et de guérison. Ces services de soutien pendant les différentes étapes d'une maladie grave peuvent inclure les suivants :

- + Soutien émotionnel et psychosocial pendant tout le processus
- + Assistance et orientation dans le système de soins de santé
- + Élaboration de questions additionnelles à poser aux médecins traitants du client
- + Collaboration avec les médecins traitants et les autres professionnels de la santé dans le cadre du traitement, de la guérison et du suivi