

## FOIRE AUX QUESTIONS

### Régime médical des seniors en service (SSMP)

#### 1. Comment contacter le service Missionary Medical de DMBA ?

Appel gratuit (depuis les États-Unis) .....	800-777-1647
Appels internationaux .....	801-578-5650
Fax.....	801-578-5907
Courriel.....	<a href="mailto:srmiss@dmba.com">srmiss@dmba.com</a>
Site Web DMBA.....	<a href="http://www.dmba.com/ssmp">www.dmba.com/ssmp</a>

#### 2. Comment contacter Aetna International ?

Appel gratuit (depuis les États-Unis) .....	877-248-3608
Ligne directe.....	813-775-0381
Fax gratuit.....	800-475-8751
Fax direct .....	859-425-3363
Courriel.....	<a href="mailto:AILOA@aetna.com">AILOA@aetna.com</a>
Site Web Aetna .....	<a href="http://www.aetnainternational.com">www.aetnainternational.com</a>

#### 3. Quel est le but du régime médical des seniors en service (SSMP) ?

Le SSMP est conçu pour fournir une couverture santé abordable aux missionnaires seniors à temps plein admissibles ainsi qu'aux bénévoles des services humanitaires de l'Église de Jésus-Christ des Saints des Derniers Jours et de ses organismes affiliés.

Le SSMP est mis en place par le biais d'Aetna International et parrainé par Deseret Mutual Benefit Administrators (DMBA). Aetna International est l'organisme assureur, pas l'Église ni DMBA.

La politique de l'Église stipule que les missionnaires seniors et les bénévoles sont « responsables de leurs propres dépenses de santé et doivent disposer d'une couverture de santé adaptée à leurs affectations de mission. » Le SSMP a été créé comme une option pour les missionnaires seniors ayant besoin d'une couverture de santé durant leur affectation de mission qui répond aux critères de l'Église d'une couverture adéquate, mais ils peuvent choisir tout régime d'assurance répondant à ces critères.

Si vous avez déjà ou êtes éligible à une couverture de santé adéquate durant votre période de service, vous n'êtes pas éligible de vous inscrire au régime SSMP. Pour davantage d'informations sur ce qui constitue une couverture de santé adéquate, contactez DMBA ou l'Église.

Pour être éligible au service en tant que missionnaire senior/bénévole, vous devez répondre à certains critères de santé. À ce titre, le SSMP est conçu pour les missionnaires seniors/bénévoles en bon état de santé général qui souffrent de maladies de courte durée ou subissent une blessure pendant leur service. Il n'est pas conçu pour des soins de longue durée relatifs à des conditions médicales ou pour guérir des problèmes de santé chroniques. La couverture est en vigueur uniquement durant votre période de service et, si vous êtes éligible, pour une courte période après le service.

#### 4. À combien s'élèvent les cotisations du SSMP ?

La cotisation mensuelle actuelle du SSMP s'élève à 368,40 \$ par personne. Les cotisations sont susceptibles d'augmenter chaque année selon les antécédents de demandes de chaque participant au régime.

#### 5. Comment puis-je payer mes cotisations ?

Les cotisations seront collectées par DMBA et envoyées à Aetna International. Lorsque vous vous inscrivez au SSMP en ligne, vous fournissez vos informations bancaires à DMBA. Notre système utilisera ces informations pour débiter automatiquement les paiements mensuels de la cotisation sur votre compte. Vous verrez le premier prélèvement de cotisation durant le mois où votre couverture démarre.

En cas de changement de votre service de mission (affectation, date de début ou de fin, report, annulation, etc.), veuillez contacter DMBA immédiatement. Les modifications de votre service de mission peuvent affecter votre éligibilité et vos cotisations.

Les cotisations sont basées sur les dépenses médicales réelles de tous les missionnaires/bénévoles qui souscrivent au régime SSMP. Faire des choix judicieux concernant l'utilisation des soins médicaux aide à maintenir un niveau de cotisation bas pour toutes les personnes qui souscrivent au régime.

#### 6. Que se passe-t-il si ma mission est annulée ou reportée ?

Les missions sont parfois annulées ou reportées pour de nombreuses raisons. Dans ce cas, veuillez avertir DMBA. Étant donné qu'il est presque impossible de savoir quand ces situations peuvent se produire, il est très important que vous ne vous désinscriviez pas de votre couverture de santé actuelle avant d'être parti pour servir dans le cadre de votre mission. Si vous vous désinscrivez trop tôt et qu'un événement survient qui vous empêche d'effectuer votre service, vous risquez de vous retrouver sans couverture santé pendant un temps. Le SSMP ne peut pas vous couvrir si vous n'êtes pas en mesure d'effectuer votre mission.

#### 7. Comment démarrer avec Aetna International ?

Consultez la brochure « [Tirez le meilleur parti de vos avantages Aetna International](#) » pour trouver des étapes importantes pour débiter. Les informations mises en avant (pour les missions aux États-Unis et internationales) concernent la façon d'obtenir votre carte personnelle de membre, l'inscription sur le site Web des membres, l'accès à l'assistance de planification avant le voyage et la découverte de vos options de soins.

## 8. Est-ce qu'Aetna International fournit la couverture SSMP si j'effectue mon service aux États-Unis ?

Aetna International gère une couverture SSMP au niveau national et international. Veuillez noter que les avantages du régime sont différents aux États-Unis et à l'international, y compris les exigences en matière de franchise et de coassurance.

Sur [le site Web SSMP d'Aetna International](#), vous pouvez sélectionner le pays de votre mission pour y trouver des instructions spécifiques du régime, des listes de prestataires, des informations de contact d'Aetna International et leurs partenaires de réseaux spécifiques au pays, les formulaires de demande de remboursement et un récapitulatif des avantages. Vous pouvez également consulter un [Récapitulatif des avantages et de la couverture](#) sur [le site Web SSMP de DMBA](#).

## 9. Que se passe-t-il si je ne reçois pas ma carte de membre Aetna International avant mon départ ?

Votre carte de membre Aetna International devrait arriver à l'adresse de domicile que vous avez indiquée environ quatre à six semaines avant le début de votre mission. Pour protéger vos informations personnelles, les enveloppes utilisées pour envoyer les cartes sont assez sobres. Cependant, l'adresse d'Aetna International à Hartford, Connecticut, est clairement visible par la fenêtre d'adresse de l'enveloppe. Restez attentif pour recevoir votre carte.

Si vous ne recevez pas votre carte à temps avant la date de début de votre mission, vous pouvez imprimer une carte d'identification temporaire par le biais de votre compte en ligne sur [le site Web d'Aetna International](#). Les instructions de création de votre compte et d'impression des cartes sont disponibles [ici](#).

Pour demander de nouvelles cartes d'identification, contactez directement Aetna International. Utilisez le numéro d'identification d'Aetna International indiqué sur votre lettre de bienvenue pour vérifier votre compte avec eux.

## 10. Comment le SSMP fonctionne-t-il avec Medicare ?

Si vous effectuez votre service aux États-Unis et êtes éligible à Medicare, vous n'êtes pas éligible pour le SSMP. Le SSMP est conçu pour fournir une option pour ceux qui n'ont pas accès à une autre couverture santé adéquate.

Si vous êtes originaire des États-Unis, mais n'êtes *pas* éligible à Medicare ou avez été affecté à une mission internationale, le SSMP est une option qui s'offre à vous pendant votre service.

Si vous êtes éligible à Medicare, DMBA vous enverra bientôt davantage d'informations avec des réponses à des questions relatives à Medicare telles que :

- Dois-je me désinscrire de Medicare partie B ?
- Dois-je me désinscrire de Medicare parties A et D ?
- Comment se désinscrire de Medicare partie B ?
- Que dois-je faire si je deviens éligible à Medicare durant ma mission ?
- Comment se réinscrire à Medicare partie B après la fin de ma mission ?

## 11. Quelles aides sont disponibles pour planifier son voyage et savoir comment se préparer ?

Aetna International dispose d'une équipe d'experts prêts à vous aider à planifier vos soins de santé durant votre mission. L'équipe de gestion des soins d'Aetna International peut répondre à des questions courantes avant votre départ, telles que :

- Certains vaccins sont-ils recommandés pour le pays de mon affectation de mission ?
- Puis-je emporter mes médicaments ? Sont-ils autorisés dans mon pays d'affectation de mission ?
- Comment pourrai-je obtenir mes prescriptions ou leur renouvellement pendant ma mission ?
- Puis-je emporter mes fournitures médicales ?
- Pendant mon service, pourrai-je parler avec un médecin régulièrement comme je le fais actuellement ?
- Comment trouver des médecins ou des hôpitaux dans mon pays d'affectation de mission ?

Nous vous recommandons de commencer vos préparatifs de mission dès que possible. Même si vous n'avez pas encore reçu votre carte de membre, vous pouvez quand même appeler ou envoyer un e-mail à Aetna International pour commencer. Servez-vous du numéro d'identification Aetna International indiqué dans votre lettre de bienvenue pour vérifier votre compte avec eux.

Il existe plusieurs façons d'échanger avec le service de gestion des soins :

- Identifiez-vous sur [www.aetnainternational.com](http://www.aetnainternational.com) et utilisez le formulaire *Contactez nous*. (Assurez-vous d'abord d'être inscrit.)
- Envoyez un e-mail à [AetnaInternationalCaseManagement@Aetna.com](mailto:AetnaInternationalCaseManagement@Aetna.com) et indiquez que vous demandez de l'aide pour votre planification avant votre voyage.
- Appelez les services aux membres d'Aetna International au 877-248-3608.

## 12. Comment obtenir des informations de santé et de sécurité au sujet de mon pays d'affectation de mission ?

Aetna International s'associe à des experts de la gestion des risques de Crisis24 pour fournir un accès 24 h/24 à des informations mondiales et des conseils de sécurité. Grâce à leur aide, vous pouvez agir sur les risques liés au voyage et en cas de crise mondiale rapidement et en confiance, de partout dans le monde.

Utilisez vos informations de connexion d'Aetna International pour recevoir des alertes de voyage, des conseils de sécurité et une assistance en cas de crise sur <https://crisis24horizon.com/aetna/login>.

## 13. Où puis-je apprendre ce qui est couvert par le SSMP ?

Sur [le site Web SSMP d'Aetna International](#), vous pouvez sélectionner le pays de votre mission pour y trouver des instructions spécifiques du régime, des listes de prestataires, des informations de contact d'Aetna International et leurs partenaires de réseaux spécifiques au pays, les formulaires de demande de remboursement et un récapitulatif des avantages. Vous pouvez également consulter un [Récapitulatif des avantages et de la couverture](#) sur [le site Web SSMP de DMBA](#).

Pour plus d'aide, contactez Aetna International par courriel à l'adresse [aiservice@aetna.com](mailto:aiservice@aetna.com) ou appelez le 813-775-0381.

## 14. Comment pourrai-je obtenir mes médicaments sous ordonnance pendant mon service ?

Voyager avec des médicaments sous ordonnance et en obtenir peut-être très différent dans d'autres pays. L'équipe de gestion des soins d'Aetna International est là pour vous aider. Consultez les étapes pour échanger avec l'équipe de gestion des soins dans la [question 11](#), « Quelles aides sont disponibles pour planifier son voyage et savoir comment se préparer ? »

Si vous vivez actuellement aux États-Unis, mais allez effectuer votre service en dehors des États-Unis, vous pourrez peut-être vous approvisionner pour l'équivalent d'une année à emporter avec vous. Veuillez vérifier que vos médicaments peuvent être introduits dans votre pays de mission en consultant le [site Web CDC](#). Le bureau de la mission peut également vous fournir des informations à propos des médicaments pouvant être introduits dans votre pays de mission.

Si vous pouvez établir que vos médicaments peuvent être emportés, demandez à votre médecin de vous rédiger une ordonnance pour un approvisionnement équivalent à une année complète. **Souvenez-vous d'utiliser une pharmacie du réseau** (voir la question 15 ci-dessous). Si la pharmacie de réseau dispose d'un stock équivalent à une année complète, elle soumettra une demande directe à Aetna International et vous informera au sujet de la coassurance.

## 15. Comment trouver et faire appel aux prestataires du réseau d'Aetna International ?

Lorsque vous avez besoin de soins médicaux non urgents sur le terrain de la mission, l'Église demande que vous communiquiez d'abord vos besoins au président de mission, au responsable ecclésiastique ou au médecin-conseil de la zone (AMA). Ces responsables peuvent vous aider à trouver les meilleurs soins selon vos besoins.

Faire appel à des prestataires de réseau aidera à maximiser vos avantages du SSMP et à maintenir des cotisations faibles pour tous les inscrits au régime. Pour davantage d'informations sur comment trouver des prestataires de réseau, consultez la brochure « [Tirez le meilleur parti de vos avantages Aetna International](#) » ou appelez les services aux membres d'Aetna International au 877-248-3608.

Suivez ces étapes pour trouver des prestataires de réseau aux États-Unis et à l'étranger :

### Aux États-Unis

- Rendez-vous sur [www.aetna.com](http://www.aetna.com) et cliquez sur *Trouver un médecin*.
- Si vous n'avez pas encore de compte de membre, choisissez *Régime d'un employeur*. Si vous avez déjà un compte de membre, cliquez sur *Trouver des soins* et connectez-vous.
- Saisissez votre code postal et la distance en miles que vous consentez à parcourir pour recevoir des soins. Cliquez ensuite sur *Rechercher*.
- Depuis le menu *Régimes standards Aetna*, sélectionnez *Ouvrir choix PPO* puis *Continuer*.
- Répondez aux questions pour trouver le type de prestataire dont vous avez besoin.

### En dehors des États-Unis

En accédant au [site Web SSMP d'Aetna International](#), vous pouvez sélectionner votre pays d'affectation de mission pour trouver les informations spécifiques à votre mission. Le site Web vous propose alors des

instructions spécifiques à la zone sur la façon de trouver des prestataires sous contrat et comment le programme fonctionne dans votre zone de mission.

Pour trouver un prestataire du réseau d'Aetna International, renseignez les informations de votre zone de mission. Selon l'endroit où vous effectuez votre service et les partenaires d'Aetna International dans cette zone, vous serez soit redirigé vers une page Web indiquant des informations de prestataire ou verrez une liste de prestataires du réseau dans un document.

Vos avantages resteront les mêmes si vous utilisez un prestataire en dehors du réseau, mais vous aurez probablement à faire l'avance des soins dispensés pendant votre service.

## **16. Comment puis-je être remboursé si je dois faire l'avance des soins ?**

Si vous recevez des soins dispensés par des prestataires du réseau d'Aetna International, il ne vous sera généralement pas demandé de faire l'avance de ces soins. Si vous recevez des soins dispensés par des prestataires en dehors du réseau, on vous demandera vraisemblablement de payer au moment de recevoir les soins. Dans ce cas, vous pouvez soumettre une demande de remboursement à Aetna International. Pour davantage d'informations sur comment trouver des prestataires de réseau, consultez la brochure « [Tirez le meilleur parti de vos avantages Aetna International](#) ».

Pour la plupart des soins reçus aux États-Unis, vous devez d'abord payer les franchises et copaiements indiqués dans le régime. En outre, si vous ne passez pas par les prestataires du réseau, Aetna International peut limiter le montant couvert pour les services reçus. Cela signifie que vous devez régler le solde des coûts facturés par des prestataires extérieurs au réseau. En dehors des États-Unis, il n'y a aucune pénalité à ne pas faire appel aux prestataires du réseau, mais ceux-ci vous demanderont de payer pour les soins au moment de la prestation. Vous pourrez ensuite soumettre une demande de remboursement à Aetna International.

Si vous demandez un remboursement pour des soins reçus en dehors des États-Unis, la méthode préférée pour recevoir les fonds est le transfert bancaire. Sur le formulaire de demande d'Aetna International, veuillez choisir cette option de remboursement et renseigner vos coordonnées bancaires. Nous déconseillons les remboursements par chèque parce que la gestion du courrier n'est pas toujours sûre dans certaines parties du monde.

## **17. Comment fonctionne la couverture transitoire postérieure à la mission ?**

Si vous n'avez pas accès à une couverture de santé après votre mission (comme un régime proposé par le biais de Medicare, du gouvernement, la retraite, un employeur ou une assurance individuelle), une couverture postérieure à la mission par le biais du SSMP peut vous être proposée pendant une période maximum de 60 jours. Si vous vous inscrivez pour une couverture transitoire postérieure à la mission, soyez attentif aux options de couverture qui vous sont proposées à votre retour, y compris dans le cas où vous devez rentrer plus tôt que prévu.

Veuillez noter que vous ne pouvez pas vous inscrire à cette couverture après le début de votre mission. Cependant, vous pouvez mettre un terme à votre couverture transitoire de manière anticipée une fois qu'une autre couverture santé a été mise en place. Si vous restez inscrit pour la couverture transitoire postérieure à la mission, vous acceptez de payer vos cotisations même si la couverture n'est pas utilisée.