



Préparation à l'entretien téléphonique dans le cadre de l'assurance collective

CE QUE VOUS DEVRIEZ SAVOIR

Lorsque vous soumettez votre questionnaire sur la santé et les habitudes de vie, vous pourriez avoir à fournir des renseignements supplémentaires pour être admissible à l'assurance demandée. Vous pourriez recevoir l'appel d'une firme paramédicale mandatée par Desjardins Assurances, comme ExamOne ou Dynacare ou d'une personne de Desjardins Assurances qui procédera à un entretien téléphonique. L'on s'occupera également de prendre les rendez-vous nécessaires si un examen médical est requis. Si nous déterminons qu'un complément d'information est requis, nous vous contacterons par téléphone. Vous devriez faire en sorte que votre téléphone est configuré pour recevoir des appels de numéros inconnus et que nous pourrions vous laisser un message afin que nous vous indiquions comment communiquer avec nous. À défaut de pouvoir vous joindre au téléphone, nous vous écrirons pour vous indiquer les prochaines étapes.

L'entretien téléphonique

Au cours de l'entretien téléphonique, nous vous demanderons de fournir certains renseignements personnels qui sont nécessaires à l'étude de votre demande d'assurance. Il est à noter que le nom de la firme qui vous contacte pourrait ne pas apparaître sur votre afficheur téléphonique.

Par souci de confidentialité, la personne qui vous appelle vérifiera d'abord votre identité et l'appel sera enregistré. Elle vous posera des questions au sujet de votre style de vie et vos antécédents médicaux, ainsi que ceux de toute personne à charge de moins de 14 ans. Toute autre personne à charge devra répondre elle-même au cours d'une entrevue téléphonique indépendante. Vous devrez parfois donner des renseignements, tels que des dates de diagnostics, des traitements ou au sujet d'une évolution de votre état de santé. La durée moyenne d'un entretien téléphonique est d'environ 25 minutes.

Visite d'un professionnel de la santé

Si la situation le requiert, vous pourriez devoir passer des tests médicaux. Si c'est le cas, un rendez-vous avec une professionnelle ou un professionnel de la santé sera planifié. Durant ce rendez-vous, il se pourrait qu'on vous pose des questions sur votre santé et vos habitudes de vie, que l'on prenne vos signes vitaux et que l'on recueille les échantillons nécessaires à l'étude de votre demande. Le rendez-vous se déroulera à votre domicile ou, s'il est possible de le faire en toute confidentialité, sur votre lieu de travail. Autrement, sur demande, il pourrait avoir lieu dans une clinique.

Des questions ?

1 877 315-8486

Pour vous préparer à cet appel, voici une liste des renseignements dont vous aurez besoin :

Votre médecin de famille

- ▶ Nom
- ▶ Adresse
- ▶ Numéro de téléphone
- ▶ Date de votre dernière visite

Si vous avez consulté une ou un spécialiste, nous pourrions vous demander ses coordonnées.

Questions sur le style de vie

- ▶ Consommation de tabac et d'alcool
- ▶ Consommation de drogues ou de stupéfiants (y compris le cannabis)
- ▶ Dossier de conduite
- ▶ Voyage ou séjours à l'extérieur du Canada ou des États-Unis
- ▶ Activités ou sports extrêmes (par exemple : saut en parachute, course de véhicules motorisés, plongée sous-marine)

Antécédents médicaux famille immédiate

- ▶ Antécédents médicaux de vos parents et de vos frères et sœurs
- ▶ Âge au moment du diagnostic

Renseignements médicaux

- ▶ Renseignements personnels (par exemple : taille, poids)
- ▶ Diagnostics, y compris les dates
- ▶ Traitements, y compris les dates
- ▶ Dates des bilans et des suivis
- ▶ Nom des médicaments

Après l'entretien téléphonique ou le rendez-vous avec un professionnel de la santé

Desjardins Assurances utilisera ces renseignements pour déterminer votre admissibilité à l'assurance et pourrait vous demander de fournir des renseignements supplémentaires si nécessaires. Vous recevrez un avis lorsqu'une décision sera prise. Aucun renseignement confidentiel ne sera divulgué à votre employeur, qui sera avisé uniquement de la décision.

Vos renseignements personnels

Pour vous servir au quotidien et pour respecter nos obligations légales, nous devons recueillir, utiliser et partager des renseignements personnels à votre sujet. Pour plus de détails, consultez la Politique de confidentialité du Mouvement Desjardins au desjardins.com/politique-confidentialite. Des consentements spécifiques pour assurer la réalisation et la continuité du service chez Desjardins Assurances peuvent vous être demandés. Ces démarches seront entreprises dans le respect de la Politique de confidentialité du Mouvement Desjardins. Desjardins Assurances traite de façon confidentielle les renseignements personnels qu'elle possède sur vous. Vos renseignements ne sont consultés que par les personnes employées qui doivent y accéder pour exécuter leurs tâches. Vous avez le droit d'examiner les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet et de demander la correction de tout renseignement incomplet, ambigu ou non pertinent. Pour connaître comment soumettre une telle demande, consultez notre *Politique de confidentialité*.

Des questions?

Si vous avez des questions concernant le traitement de votre demande d'assurance, communiquez avec nous au **1 877 315-8486**.

Desjardins Assurances désigne Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie.

Desjardins^{MD}, Desjardins Assurances^{MC} ainsi que les marques de commerce associées sont des marques de commerce de la Fédération des caisses Desjardins du Québec employées sous licence par Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie.

200, rue des Commandeurs, Lévis (Québec) G6V 6R2 / 1 866 647-5013 / desjardinsassurancevie.com



Desjardins
Assurances

Vie • Santé • Retraite