

## Foire aux questions

### Cloud DX pour les contrats d'assurance maladies graves

**Q.** En quoi consiste Cloud DX Inc. et quels sont les services offerts?

**R.** Cloud DX est une plateforme de soins virtuels de premier plan. La compagnie canadienne invente fabrique et distribue des appareils de qualité médicale pour suivre les signes vitaux. Collaborant avec le Service des réclamations de l'assurance individuelle, Cloud DX fournira du soutien numérique de soins de santé aux requérants admissibles de l'assurance maladies graves (les « requérants »).

Cloud DX est une compagnie distincte de l'Assurance vie Équitable et qu'elle n'y est aucunement affiliée.

**Q.** Qui est admissible au service Cloud DX?

**R.** Les services de Cloud DX sont offerts aux requérants de 12 ans et plus qui effectuent une demande de réclamation d'assurance maladies graves qui a été approuvée à compter du 12 février 2022. Ce service s'applique aux nouvelles couvertures d'assurance et aux couvertures existantes ÉquiVivre.

**Q.** Comment le requérant peut-il savoir qu'il est admissible aux services de Cloud DX?

**R.** Dès que la demande de réclamation est approuvée par notre Service des réclamations de l'assurance vie individuelle, notre équipe des réclamations enverra une brochure Cloud DX avec le chèque de réclamation. Si la demande de réclamation a été payée par TEF, l'équipe des réclamations enverra un courriel à la requérante ou au requérant et y joindra la brochure Cloud DX afin de l'aviser que ce service est offert.

**Q.** Si le requérant dont la demande a été approuvée reçoit un encart avec son chèque de réclamation, avec qui doit-il communiquer pour obtenir plus de renseignements au sujet de Cloud DX?

**R.** La requérante ou le requérant peut appeler Cloud DX pour s'inscrire à leur service et travailler directement avec eux. Le numéro est le **1 888 543-0944** (faites le 1 pour le soutien aux patients).

**Q.** Le requérant doit-il utiliser Cloud DX?

**R.** Non, le service de Cloud DX est entièrement volontaire et offert au choix de la requérante ou du requérant. L'Assurance vie Équitable ne fait aucune recommandation à savoir si une requérante ou un requérant devrait ou non utiliser les services fournis par Cloud DX.

**Q.** Un requérant devrait-il discuter du service de Cloud DX avec son fournisseur de soins primaires?

**R.** Oui, une requérante ou un requérant devrait toujours discuter du service de Cloud DX avec son fournisseur de soins primaires pour déterminer si Cloud DX constitue un service approprié.

**Q.** Le service de Cloud DX est-il offert en tout temps?

**R.** Le service de Cloud DX est un avantage non contractuel. Il peut être retiré ou modifié à tout moment par l'Assurance vie du Canada.

**Q.** Pendant combien de temps l'Assurance vie Équitable couvrira-t-elle le coût du service Cloud DX au nom d'un requérant approuvé?

**R.** L'Assurance vie Équitable sera responsable des frais du service de Cloud DX pour une requérante ou un requérant approuvé pour une période de six mois. Le requérant peut choisir de continuer ces services après la période de six mois moyennant des frais mensuels.

## Foire aux questions

### Cloud DX pour les contrats d'assurance maladies graves

**Q.** À qui un requérant doit-il s'adresser à propos des appareils reçus de Cloud DX s'ils ne fonctionnent pas correctement?

**R.** Téléphonnez au **1 888 543-0944** et faites le 1 pour le soutien aux patients.

**Q.** Si je bénéficie d'une assurance maladies graves par l'entremise d'un contrat d'assurance collective, puis-je avoir accès au service Cloud DX?

**R.** Non; Cloud DX est un service offert avec les couvertures d'assurance maladies graves individuelles. Il s'agit de régimes autonomes ÉquiVivre ou d'avenants d'assurance maladies graves au titre de nos produits d'assurance vie entière, d'assurance universelle ou d'assurance temporaire.

**Q.** Si un requérant reçoit le versement complet d'une prestation d'assurance maladies graves le 28 janvier 2022, a-t-il accès aux services de Cloud DX?

**R.** Non; afin d'être admissibles aux services de Cloud DX, les requérants doivent avoir reçu le versement complet d'une prestation au titre de leur couverture ÉquiVivre à compter du 12 février 2022.

**Q.** Une personne qui n'est pas un requérant admissible peut-elle appeler Cloud DX pour commencer un abonnement?

**R.** Cloud DX n'offre pas actuellement les abonnements directs aux consommateurs. La seule façon qu'une personne peut avoir accès aux services de Cloud DX au Canada est par l'entremise d'un programme hospitalier ou en étant un requérante ou requérant admissible en vertu d'une couverture d'assurance maladies graves ÉquiVivre.

**Q.** Si un client appelle pour poser des questions précises au sujet de Cloud DX, puis-je le diriger vers Cloud DX?

**A.** Oui; toutes les questions relativement à Cloud DX devraient être acheminées au **1 888 543-0944** et faites le 1 pour le soutien aux patients.

**Q.** Quels sont les frais mensuels pour les services de Cloud DX après la période de six mois?

**R.** Nous ne pouvons pas vous donner le montant des frais mensuels pour les services de Cloud DX après la période de six mois. La raison est que les frais mensuels peuvent varier en fonction de l'état de santé suivi, les services que les clients souhaitent conserver et pendant combien ils souhaitent garder leur abonnement. Les taux ne sont également pas garantis, donc le montant des frais pourrait ne pas être le même. C'est pour cette raison que ni Cloud DX ni l'Assurance vie Équitable ne peut dire quel sera le taux après la période de six mois.

**Q.** Les services de Cloud DX remplacent-ils le fait d'avoir un examen régulier auprès d'un fournisseur de soins primaires?

**R.** Non! Les services de Cloud DX ne devraient jamais remplacer les soins et les conseils d'un fournisseur de soins primaires. Les requérants approuvés qui choisissent d'utiliser le service Cloud DX peuvent amener la lecture de leurs signes vitaux sur l'application Cloud DX pour la communiquer à leur fournisseur de soins primaires à leur rendez-vous.

**Q.** Cloud DX communiquera-t-elle avec l'Assurance vie Équitable pour obtenir des renseignements médicaux?

**A.** Non; Cloud DX n'appellera jamais l'Assurance vie Équitable pour obtenir les renseignements médicaux des clients et l'Assurance vie Équitable ne communiquera jamais les renseignements médicaux à Cloud DX. De même, Cloud DX ne communiquera pas de renseignements médicaux à l'Assurance vie Équitable. Cloud DX communiquera avec l'Assurance vie Équitable en mentionnant le numéro de contrat et le nom du requérant pour confirmer s'il est admissible aux services de Cloud DX avant d'envoyer la trousse de santé connectée *Connected Health* par la poste. Tout renseignement médical fourni à Cloud DX sera fourni par la cliente ou le client.