

# L'assurance maladies graves

## Le rôle de la société d'assistance



ELISABETH BOISVERT

**L**es Canadiens meurent de plus en plus âgés, entre autres parce que les percées technologiques augmentent leurs chances de survivre à des maladies graves. Lorsqu'elles surviennent, ces maladies créent, chez les malades et leur entourage, des besoins nombreux et inattendus.

### LES BESOINS SUSCITÉS PAR UNE MALADIE GRAVE

L'avènement d'une maladie grave entraîne trois types de besoins :

- une expertise médicale;
- des ressources financières;
- un soutien quotidien.

Le besoin d'une expertise médicale est évident puisque les professionnels de la santé doivent établir un diagnostic et envisager des solutions. La personne malade doit comprendre ce qui lui arrive et les options qui s'offrent à elle.

Le besoin de ressources financières peut devenir rapidement criant puisqu'une maladie grave s'accompagne souvent d'un arrêt de travail et de frais supplémentaires.

Le besoin d'un soutien quotidien découle de la diminution des capacités physiques, de l'ajout de nouvelles tâches et des nombreux efforts consacrés à la guérison.

Heureusement, une assurance maladies graves fournit des outils qui répondent à ces trois types de besoins. Par exemple, elle peut offrir l'expertise médicale de *Best Doctors* – une base de données médicales destinée aux assureurs –, les prestations financières de l'assureur et le soutien quotidien d'une société d'assistance.

### LA SOCIÉTÉ D'ASSISTANCE

Soutenir au quotidien une personne atteinte d'une maladie grave est des plus exigeant pour ses proches. Ces derniers doivent voir à leurs tâches habituelles, effectuer des travaux supplémentaires et acquérir de nouvelles

connaissances, tout en affrontant une lourde charge émotive. La société d'assistance soutient la personne malade et ses aidants naturels. Elle simplifie leur quotidien, dégageant ainsi du temps qu'ils peuvent consacrer aux affaires médicales, améliore leur qualité de vie et leur offre paix et tranquillité d'esprit. De façon générale, le besoin de soutien quotidien des malades et des aidants se décline en trois volets :

- le volet santé : aide psychologique, information médicale, soins à domicile;
- le volet logistique;
- le volet juridique.

Le volet santé, qui inclut trois aspects, est le plus important. Le premier de ces aspects, l'aide psychologique, est essentiel car il est difficile d'apprendre que l'on souffre d'une maladie grave et de vivre les changements qui en découlent. La société d'assistance trouve, dans son réseau, un psychologue répondant aux critères établis, fixe un rendez-vous avec lui et paie la facture, si la police d'assurance le prévoit. Le second aspect concerne l'information médicale; celle-ci est fournie en tout temps par la société d'assistance et complète les renseignements déjà reçus d'autres sources. Un accès privilégié à une infirmière permet à la personne malade et à ses proches d'aborder des questions liées au mode de vie, de comprendre des termes médicaux, de suivre un régime, de se préparer aux rencontres médicales, etc. Le troisième aspect, la prestation de soins à domicile, couvre les soins d'hygiène, les soins infirmiers, l'achat d'équipement médical, etc. La

société d'assistance effectue l'analyse des besoins, fournit des références et coordonne les ressources. Enfin, son expérience lui permet d'aller au-devant des besoins et de prévoir ceux qui se manifesteront éventuellement.

Le volet logistique découle des nouvelles contraintes qui s'ajoutent aux tâches quotidiennes de la personne atteinte d'une grave maladie. Ces charges, souvent réparties entre les proches, s'ajoutent à leurs journées bien remplies. Ces aidants, fatigués et stressés, perdent parfois de vue leur nouvelle priorité : entourer la personne malade et favoriser son rétablissement. La société d'assistance remplit alors la même fonction que les soins à domicile : soutenir les aidants naturels.

On oublie souvent le volet juridique, malgré sa très grande importance. Une procuration, un testament et un mandat en cas d'incapacité sont autant de questions qui doivent être abordées. Les avocats de la société d'assistance informent la personne malade et ses proches à cet égard; leurs points de vue avisés et extérieurs aident ces derniers à considérer ces sujets très délicats.

### BIEN ANALYSER LES POLICES

Une société d'assistance peut couvrir tous les besoins en soins quotidiens ou uniquement une partie. L'assureur détermine sa contribution. Voilà une raison supplémentaire de lire et d'analyser les contrats d'assurance maladies graves. **■**

*Elisabeth Boisvert, B.A.A., M.Sc.  
Conseillère, mise en marché,  
Sigma Assistel  
elisabeth.boisvert@assistel.com*