

Mesures à prendre avant votre retour au Canada pour accéder à votre protection au titre du RSSFP

Voici de l'information sur les mesures que vous devez prendre avant votre retour au Canada, suivant une affectation à l'extérieur du Canada, afin d'accéder facilement à vos prestations au titre du Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP).

À votre retour au Canada, vos prestations de soins de santé du RSSFP seront administrées par la Canada Vie et non plus par MSH International (MSH).

Mesures à prendre avant votre retour au Canada

Pour que votre passage de la protection totale à la protection supplémentaire se déroule bien :

1. Soumettez à MSH toutes vos demandes de règlement non présentées au titre de la protection totale avant de revenir au Canada. Vous vous assurez ainsi de soumettre vos demandes de règlement à l'assureur approprié et de recevoir un remboursement plus rapidement.
2. Si ce n'est pas déjà fait, créez un compte des Services aux participants du RSSFP dans [Ma Canada Vie au travail^{MC}](#) pour :
 - Accéder aux cartes de prestations du RSSFP pour vous et vos personnes à charge admissibles (s'il y a lieu)
 - Vous inscrire au service de dépôt direct pour le remboursement de vos demandes de règlement
 - Présenter des demandes de règlement en ligne et accéder à l'historique de vos demandes de règlement
 - Recevoir des avis lorsque vos demandes de règlement ont été traitées
 - Accéder à de l'information détaillée sur les prestations, aux formulaires de demande de règlement et à d'autres renseignements importants
 - Trouver des fournisseurs de soins de santé qui offrent le service eRéclamations
 - Présenter des demandes de règlement avec coordination des prestations entre deux régimes de la Canada Vie ou soumettre le solde restant d'une demande de règlement déjà traitée au titre d'un autre régime collectif
 - Mettre à jour les renseignements fournis lors de l'adhésion préalable, comme les renseignements sur le dépôt direct
 - Utiliser la fonction de recherche de médicaments pour trouver des renseignements sur des médicaments sur ordonnance en entrant le nom d'un médicament sur ordonnance ou son numéro d'identification (DIN)
 - Soumettre des photos de reçus pour tous les frais médicaux
 - Soumettre les pièces justificatives demandées par la Canada Vie, comme les recommandations d'un médecin et les questionnaires médicaux

- Communiquer avec la Canada Vie de manière sécurisée au moyen du clavardage en ligne ou de la messagerie à la page Pour nous joindre

Notez que le bureau de rémunération de votre ministère peut automatiquement vous faire passer de la protection totale à la protection supplémentaire trois mois après la date de confirmation de la fin de votre affectation. Si ce changement de protection n'est pas effectué, veuillez communiquer avec le bureau de rémunération de votre ministère pour passer de la protection totale à la protection supplémentaire lorsque votre protection provinciale ou territoriale sera en vigueur. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Protection d'assurance maladie provinciale ou territoriale.

Création d'un compte des Services aux participants du RSSFP

Pour ce faire, vous aurez besoin de vos numéros de régime et de certificat. Il s'agit des mêmes numéros de régime et de certificat que vous utilisiez lorsque vos prestations étaient administrées par MSH. Ces numéros se trouvent sur votre carte de prestations.

Voici les étapes à suivre pour créer un compte des Services aux participants du RSSFP si vous ne l'avez pas encore fait :

1. Rendez-vous dans le [site web des Services aux participants du RSSFP](#).
2. Appuyez sur **Ouverture de session** dans le coin supérieur droit de l'écran.
3. Appuyez ensuite sur **S'inscrire**. Utilisez l'adresse courriel que vous avez fournie lors de l'adhésion préalable pour créer votre compte.

Changements apportés au RSSFP

Des changements apportés à la conception du régime sont entrés en vigueur le 1^{er} juillet 2023. Pour en prendre connaissance, veuillez lire l'article Améliorations et modifications du Régime de soins de santé de la fonction publique dans le [RSSFP Bulletin 45](#).

Pendant votre affectation à l'extérieur du Canada, les changements suivants ont été apportés au RSSFP, mais ils ne s'appliquaient pas à vous :

- Autorisation préalable et substitution par un médicament biosimilaire
- Limite de la fréquence des honoraires professionnels des pharmaciens
- Plafonds des honoraires professionnels des pharmaciens
- Substitution obligatoire de médicaments génériques

À votre retour au Canada, ces changements s'appliqueront. Vous trouverez ci-dessous des précisions sur la substitution par un médicament biosimilaire et sur l'autorisation préalable.

Substitution par un médicament biosimilaire

La substitution par un médicament biosimilaire a été ajoutée au RSSFP le 1^{er} juillet 2023. La Canada Vie rembourse seulement 80 % du coût d'un médicament biosimilaire lorsqu'un tel médicament est offert comme substitut à un médicament biologique d'origine.

Sur le plan de la qualité, de l'efficacité et de l'innocuité, les médicaments biosimilaires sont très semblables aux médicaments biologiques d'origine. Si vous ou vos personnes à charge admissibles prenez un médicament biologique d'origine qui a un équivalent biosimilaire, la Canada Vie pourrait communiquer avec vous pour vous fournir de l'information sur la substitution par un médicament biosimilaire.

Pour en savoir plus, veuillez consulter la section Substitution par un médicament biosimilaire dans le [livret du participant du RSSFP](#).

Autorisation préalable

Le programme d'autorisation préalable du RSSFP est un processus qui exige que certains médicaments soient préapprouvés avant de pouvoir être remboursés au titre du RSSFP. Si un médicament sur ordonnance qui nécessite une autorisation préalable vous a été prescrit pendant votre affectation à l'extérieur du Canada, vous devrez présenter une demande d'autorisation préalable à votre retour au Canada. Si vous ne soumettez pas de demande d'autorisation préalable, le remboursement de votre médicament sur ordonnance pourrait être refusé à la pharmacie. Vous trouverez la liste des médicaments sur ordonnance qui nécessitent une autorisation préalable ainsi que tous les formulaires requis à la page [Vos formulaires](#) du site web des Services aux participants du RSSFP.

Pour éviter toute interruption de protection, veuillez consulter la page Vos formulaires du site web des Services aux participants du RSSFP, puis sélectionner et remplir le formulaire d'autorisation préalable.

Mesures à prendre à votre retour au Canada

Comment présenter à la Canada Vie des demandes de règlement au titre de la protection supplémentaire (à l'exclusion des demandes de règlement au titre de la garantie assistance voyage d'urgence)

Après votre retour au Canada, vous pourrez présenter vos demandes de règlement à la Canada Vie de l'une de trois façons suivantes :

- Par l'entremise d'un pharmacien ou d'un fournisseur de services paramédicaux inscrit
- En ligne, à partir de votre compte du site web des Services aux participants du RSSFP ou de l'application mobile Ma Canada Vie au travail
- Par la poste, en envoyant un formulaire de demande de règlement en version papier

Comment présenter une demande de règlement par l'entremise de votre pharmacien ou de votre fournisseur

Présenter des demandes de règlement par l'entremise de votre pharmacien

Lorsque vous obtenez des médicaments sur ordonnance, des fournitures de médicaments sur ordonnance et des fournitures médicales admissibles auprès de votre pharmacien au Canada, présentez-lui votre carte de prestations du RSSFP pour qu'il puisse soumettre vos demandes de règlement directement à la Canada Vie en votre nom. Vos demandes de règlement seront traitées en temps réel, et vous n'aurez qu'à payer les frais non admissibles et la co-assurance de 20 %.

Si vous et votre conjoint ou conjoint de fait avez coordonné vos prestations, la co-assurance pourrait ne pas s'appliquer.

À noter : Vous devez présenter votre carte de prestations du RSSFP à la pharmacie lorsque vous achetez des médicaments sur ordonnance afin de bénéficier des meilleurs taux offerts aux participants du RSSFP. Si vous ne présentez pas votre carte de prestations du RSSFP, le montant de votre remboursement sera limité à 80 % du coût qu'un participant au RSSFP aurait payé en utilisant sa carte de prestations du RSSFP.

Présenter des demandes de règlement par l'entremise de votre fournisseur (de services paramédicaux)

Les fournisseurs admissibles qui sont inscrits au service eRéclamations pour les fournisseurs peuvent soumettre des demandes de règlement pour services paramédicaux en votre nom. Ainsi, la Canada Vie remboursera les fournisseurs directement, ce qui réduira immédiatement le montant que vous devrez déboursier. Vous n'aurez que les frais non admissibles et la co-assurance à payer.

Si votre fournisseur est admissible et inscrit au service eRéclamations pour les fournisseurs, présentez-lui votre carte de prestations du RSSFP pour qu'il puisse soumettre vos demandes de règlement en temps réel.

Pour obtenir la liste complète des fournisseurs inscrits au service eRéclamations pour les fournisseurs, accédez à votre [compte des Services aux participants du RSSFP](#), puis sélectionnez Trouver un fournisseur.

Si votre fournisseur n'est pas inscrit au service eRéclamations pour les fournisseurs, vous pouvez tout de même présenter votre demande de règlement en ligne en accédant à votre compte des Services aux participants du RSSFP. Vous pouvez aussi présenter une demande de règlement en version papier par la poste. Vous trouverez ci-dessous des précisions sur la façon de présenter une demande de règlement en ligne ou par la poste.

Comment présenter une demande de règlement en ligne (frais engagés au Canada)

Après avoir effectué l'adhésion préalable et terminé votre inscription aux [Services aux participants du RSSFP](#), vous pourrez présenter vos demandes de règlement en ligne dans le site web des Services aux participants du RSSFP ou l'application mobile Ma Canada Vie au travail.

Pour présenter une demande de règlement par voie numérique :

1. Accédez à [votre compte](#) dans le site web des Services aux participants du RSSFP ou à l'application mobile Ma Canada Vie au travail.
2. Sélectionnez **Présenter une demande de règlement** (ou sélectionnez **Demander un règlement** si vous utilisez l'application mobile).
3. Choisissez le type de demande de règlement qui convient et suivez les étapes indiquées.

Comment présenter une demande de règlement en version papier (frais engagés au Canada ou frais non urgents engagés à l'extérieur du pays)

Pour présenter une demande de règlement en version papier :

1. Imprimez, remplissez lisiblement et signez le ou les formulaires de demande de règlement appropriés qui se trouvent à la page [Vos formulaires](#) du site web des Services aux participants du RSSFP. Vous pouvez aussi appeler le Centre de services aux participants du RSSFP pour demander qu'un formulaire papier vous soit envoyé par la poste (voir la rubrique Communiquer avec la Canada Vie). Si votre formulaire est incomplet ou illisible, il vous sera retourné par la poste dans un délai de trois semaines, et vous devrez soumettre un nouveau formulaire à la Canada Vie.

[Demande de règlement pour frais engagés au Canada \(M635D\(f\)\)](#)

[Demande de règlement pour frais non urgents engagés à l'extérieur du pays \(M7518\(f\)\)](#)

2. Envoyez le formulaire, accompagné de l'original des pièces justificatives (original des reçus, des factures, de la déclaration du médecin ou du praticien, des questionnaires, etc.), à l'adresse indiquée sur le formulaire. Conservez une copie des documents dans vos dossiers, car la Canada Vie ne retournera pas l'original des reçus une fois la demande de règlement traitée.

Si vous coordonnez les prestations avec celles de votre conjoint ou conjoint de fait, veuillez inclure tout relevé de l'explication des prestations reçues d'un autre régime collectif.

Protection d'assurance maladie provinciale ou territoriale

Si vous attendez d'avoir accès à la protection d'assurance maladie provinciale ou territoriale, vos demandes de règlement seront évaluées comme suit pendant que vous avez encore la protection totale :

- Garantie-hospitalisation à l'extérieur du Canada : Les frais raisonnables et habituels correspondront à une fois le taux indiqué dans le barème des honoraires établi par l'association médicale de la province où les frais ont été engagés.
- Les services de soins de santé seront évalués en fonction des frais raisonnables et habituels établis par la Canada Vie et des maximums prévus par le RSSFP.

Accès à l'historique des demandes de règlement

Pour consulter les demandes de règlement au titre du RSSFP que vous avez présentées à la Canada Vie depuis le 1^{er} juillet 2023, avant votre affectation à l'extérieur du Canada ou après votre retour au Canada, ouvrez une session dans votre [compte des Services aux participants du RSSFP](#). Si vous ou vos personnes à charge admissibles avez visité le Canada pendant votre affectation à l'extérieur du Canada et avez utilisé vos prestations du RSSFP, sachez que vous trouverez aussi un historique à ce sujet dans votre compte des Services aux participants du RSSFP.

Pour consulter les demandes de règlement au titre de la protection totale que vous avez présentées à MSH depuis le 1^{er} juillet 2023, pendant votre affectation à l'extérieur du Canada, ouvrez une session dans le [portail de MSH pour les participants du RSSFP](#).

Date limite pour la présentation des demandes de règlement

La Canada Vie et MSH doivent recevoir vos demandes de règlement au plus tard le 31 décembre de l'année suivant l'année civile au cours de laquelle les frais ont été engagés. Par exemple, si les frais ont été engagés en juillet 2024, vous avez jusqu'au 31 décembre 2025 pour présenter votre demande de règlement. Certaines exceptions peuvent s'appliquer. Veuillez consulter la [Directive du RSSFP](#) pour en savoir plus.

Demander une estimation du remboursement versé par la Canada Vie

Pour obtenir une estimation du montant qui vous sera remboursé pour un produit ou un service avant d'engager des frais, demandez à votre fournisseur de soins de santé de vous remettre un document décrivant les services proposés et les équipements médicaux ou fournitures médicales nécessaires, ainsi que leur coût estimatif.

Vous pouvez demander une estimation des frais payés par la Canada Vie en ligne ou par la poste. Dans certains cas, il est possible que votre fournisseur puisse présenter la demande en votre nom. Déterminez avec votre fournisseur quel est le meilleur moyen de recevoir une estimation.

Présentation d'une demande d'estimation en ligne

Pour obtenir une estimation à partir de [votre compte](#), ouvrez une session et sélectionnez **Garanties** puis **Estimations**.

Si vous avez besoin d'un formulaire de demande de règlement, suivez toutes les étapes qui vous mèneront au formulaire en question. Remplissez le formulaire de demande de règlement (indiquez sur celui-ci qu'il s'agit d'une demande d'estimation), puis téléversez-le accompagné de toutes les pièces justificatives.

Sinon, si votre fournisseur a préparé une demande d'estimation, téléversez plutôt ce document. Dans une telle situation, il n'est pas nécessaire de remplir ou de soumettre le formulaire de demande de règlement de la Canada Vie.

Présentation d'une demande d'estimation par la poste

Imprimez, remplissez lisiblement et signez le formulaire de demande de règlement approprié qui se trouve à la page [Vos formulaires](#) du site web des Services aux participants du RSSFP, ou communiquez avec la Canada Vie pour obtenir un formulaire par la poste. Assurez-vous d'indiquer « plan de traitement/estimation » dans le haut du formulaire de demande de règlement.

La Canada Vie vous enverra un relevé d'estimation de votre remboursement par courriel ou par la poste, selon le moyen de communication précisé dans votre dossier. Ce relevé vous indiquera :

- Si les frais sont couverts par le RSSFP
- Le montant en dollars qui vous sera remboursé s'il n'y a pas de coordination des prestations

Notez que si le coût réel du produit ou service diffère du coût indiqué dans votre demande d'estimation, la Canada Vie ne remboursera que les frais qui sont admissibles.



Des questions?

Si vous avez des questions au sujet de votre protection au titre du RSSFP, veuillez consulter le livret du participant du RSSFP qui se trouve à la page [Votre régime](#) du site web des Services aux participants du RSSFP ou à la page Formulaires et documents importants dans votre compte du [portail de MSH pour les participants du RSSFP](#). Vous pouvez également appeler le Centre de services aux participants du RSSFP (voir la rubrique Communiquer avec la Canada Vie) pour obtenir de plus amples renseignements.

Si vous avez des questions au sujet de votre protection totale ou de la garantie assistance voyage d'urgence, veuillez communiquer avec MSH.



Communiquer avec la Canada Vie

Centre de services aux participants du RSSFP

- Amérique du Nord (sans frais) : 1 855 415-4414, du lundi au vendredi, entre 8 h et 17 h (votre heure locale)
- International (à frais virés) : 1 431 489-4064, du lundi au vendredi, entre 8 h et 17 h HE

Accès à un service de relais des télécommunications pour les personnes sourdes ou malentendantes

- Ligne ATS vers téléphoniste : 771
- Téléphoniste vers ligne ATS : 1 800 855-0511

Courriel sécurisé

Ouvrez une session dans votre compte du site web des Services aux participants du RSSFP dans [Ma Canada Vie au travail](#) et allez à la page Pour nous joindre afin d'envoyer un courriel à la Canada Vie.

Clavardage sécurisé

Ouvrez une session dans votre compte du site web des Services aux participants du RSSFP dans [Ma Canada Vie au travail](#) et allez à la page Pour nous joindre.



Communiquer avec MSH International

Centre d'appels pour la protection totale (du lundi au vendredi, entre 7 h et 20 h HE)

- Amérique du Nord (sans frais) : 1 833 774-2700
- International (à frais virés) : 1 365 337-7427

Courriel : assistances@rssfp-msh.ca

Utilisez cette adresse courriel pour poser des questions de base sur le régime ou le processus, mais ne l'utilisez pas pour soumettre des renseignements personnels ou confidentiels. Si vous devez communiquer des renseignements personnels ou si vous avez des questions qui exigent que vous fournissiez des renseignements personnels, veuillez communiquer avec le centre d'appels de MSH.