



Le Régime de
soins de santé
de la fonction
publique

Bulletin

Pour vous tenir bien
au courant

Bulletin 48, Avril 2024

Table des matières

Message au sujet de
MSH International

P. 1 - 2

Autorisation préalable : ce que
vous devez savoir

P. 2 - 3

Processus de transfert aux
échelons supérieurs de la
Canada Vie

P. 3

Taux de cotisation / disposition
d'allègement

P. 3

Améliorations apportées à vos
outils en ligne

P. 3 - 4

Vos numéros de régimes de soins
de santé et de soins dentaires et
où soumettre vos demandes
de règlement

P. 4

Message au sujet de MSH International

MSH International (MSH), le fournisseur de la garantie assistance voyage d'urgence et de la protection totale, comprend que votre expérience n'a pas été à la hauteur du niveau de service auquel vous vous attendez en tant que participant du Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP). MSH s'engage à faire mieux et a mis en place un plan d'action en matière de service à la clientèle, qui vise à :

- Réduire le temps d'attente au centre d'appels
- Améliorer le délai de traitement des demandes de règlement
- Établir un processus pour s'assurer que les cas urgents sont transférés aux échelons supérieurs de manière appropriée

Améliorations constatées

- Chaque jour, de nouveaux agents et préposés au traitement des demandes de règlement se joignent aux équipes de MSH.
- Vous pouvez maintenant voir le délai de traitement moyen des demandes de règlement dans le tableau de bord sur les services de MSH, sur le [portail de MSH pour les participants du RSSFP](#). Vous avez également accès à une Foire aux questions (FAQ) dans laquelle vous trouverez les réponses aux questions les plus fréquentes des participants.

Nous vous remercions de votre patience et de votre compréhension pendant que MSH continue d'améliorer l'expérience des participants.

Rappel : Seules les demandes de règlement présentées au titre de la garantie assistance voyage d'urgence à l'extérieur de votre province ou de votre territoire et les demandes de règlement visant la protection totale pour des frais engagés à l'extérieur du Canada sont traitées par MSH. Toutes les demandes de règlement visant des frais engagés au Canada pour des soins non urgents par tous les participants du RSSFP et celles visant des frais engagés à l'extérieur du Canada pour des soins non urgents par les participants bénéficiant de la protection supplémentaire doivent être présentées à la Canada Vie.

Comment assurer votre sécurité en ligne

Plus tôt cette année, MSH a subi un cyberincident qui a entraîné une interruption temporaire de service. Dès que MSH a pris connaissance de l'incident, elle a immédiatement désactivé son portail pour les participants du RSSFP et lancé une enquête en collaboration avec la Canada Vie, afin de réduire au minimum le risque pour vos renseignements. La protection de vos renseignements étant une priorité pour MSH, l'entreprise s'est assurée que l'environnement du système était parfaitement sécuritaire avant de remettre le portail en service. Pour ce faire, MSH a renforcé les contrôles de sécurité et a effectué des tests approfondis pour assurer un rétablissement en toute sécurité.

Nous vous encourageons à continuer à pratiquer la sécurité en ligne en :

- Changeant de temps à autre vos mots de passe associés à des comptes qui contiennent des renseignements personnels sensibles
- Utilisant l'authentification à deux facteurs lorsque c'est possible
- Envisageant d'utiliser un outil de gestion de mots de passe pour stocker vos mots de passe de façon sécurisée

Autorisation préalable : ce que vous devez savoir

Le programme d'autorisation préalable du RSSFP a été mis en place pour certains médicaments sur ordonnance qui doivent être préapprouvés par la Canada Vie.

Pour savoir si un médicament qui vous a été prescrit nécessite une autorisation préalable :

1. Consultez l'outil en ligne Recherche d'un médicament en accédant à votre compte des Services aux participants du RSSFP dans [Ma Canada Vie au travail](#)^{MC}.
2. Une fois que vous avez ouvert une session, sélectionnez la tuile Médicaments à la page Aperçu.
3. Cliquez sur l'onglet Recherche d'un médicament. Entrez le nom ou le numéro d'identification du médicament (DIN) pour savoir si celui-ci doit faire l'objet d'une autorisation préalable. Si votre médicament nécessite une autorisation préalable, cela sera indiqué juste en dessous du nom du médicament.
4. Pour trouver le formulaire requis afin d'obtenir une autorisation préalable pour votre médicament, cliquez sur Centre d'information dans le menu de gauche.
5. Suivez le lien vers les formulaires, puis faites défiler la liste pour sélectionner le formulaire portant le nom de votre médicament.

6. Après avoir discuté de vos options de traitement avec votre professionnel de la santé, remplissez le formulaire et envoyez-le à la Canada Vie.
7. Vous pouvez aussi communiquer avec le Centre de services aux participants du RSSFP au 1 855 415-4414 pour savoir si votre médicament sur ordonnance nécessite une autorisation préalable et pour demander qu'un formulaire d'autorisation préalable vous soit envoyé par la poste.

Si une demande d'autorisation préalable à l'égard d'un médicament est refusée, les demandes de règlement pour ce médicament ne seront pas remboursées. Les participants dont la protection est refusée devraient communiquer avec leur médecin pour discuter d'autres options de traitement.

Rappel : Pour qu'une demande de règlement soit admissible au titre du programme d'autorisation préalable du RSSFP, il faudra déterminer si :

- Le médicament sur ordonnance est utilisé pour une affection et selon une posologie approuvées par Santé Canada
- Il existe des médicaments offrant un meilleur rapport coût-efficacité ou si d'autres options sont considérées comme des traitements raisonnables pour l'affection en cause
- Le médicament sur ordonnance est couvert au titre d'autres programmes auxquels vous ou vos personnes à charge admissibles avez légalement droit, comme un régime d'assurance santé provincial, territorial ou autre

Le programme d'autorisation préalable vous donne l'occasion, à vous et à vos personnes à charge admissibles, de discuter de vos options de traitement avec vos professionnels de la santé. Cette procédure vise à promouvoir des traitements moins invasifs et plus rentables, mais tout aussi efficaces et appropriés sur le plan médical.



Autorisation préalable : ce que vous devez savoir... suite

Autorisation préalable : prochaines étapes

Une fois que la Canada Vie aura examiné votre formulaire, elle vous transmettra sa décision par la poste. Si la demande d'autorisation préalable est approuvée, vous pourrez présenter une demande de règlement pour le médicament sur ordonnance prescrit. Certains médicaments sont approuvés pour une période déterminée. Après cette période, vous et votre fournisseur de soins de santé devez fournir des renseignements supplémentaires indiquant que le médicament sur ordonnance continue d'être considéré comme un traitement raisonnable. Si vous êtes dans cette situation, il y aura des précisions à ce sujet dans la lettre d'approbation.

Si la demande d'autorisation préalable est refusée, vous pouvez :

- Discuter de vos options de traitement avec votre fournisseur de soins de santé
- Passer par le processus de transfert aux échelons supérieurs de la Canada Vie (voir ci-dessous)
- Payer vous-même les frais

Processus de transfert aux échelons supérieurs de la Canada Vie

Si vous n'êtes pas d'accord avec une décision prise au sujet d'une demande de règlement, vous pouvez demander que la totalité ou une partie de votre demande fasse l'objet d'un transfert aux échelons supérieurs. Vous devez en faire la demande dans les 12 mois suivant la date à laquelle la Canada Vie a terminé l'évaluation initiale de votre demande de règlement, de votre plan de traitement ou de votre demande de prédétermination.

Chaque demande doit inclure :

- Les raisons pour lesquelles vous n'êtes pas d'accord avec la décision rendue
- Les raisons pour lesquelles vous croyez que la demande de règlement est admissible
- Les documents justificatifs (p. ex. une lettre de votre médecin ou de votre infirmière ou infirmier praticien expliquant la nécessité médicale, vos résultats de tests ou tout autre document indiquant pourquoi les frais devraient être couverts)

Soumettez votre demande de transfert aux échelons supérieurs :

- Par la poste : Service des indemnités de Winnipeg
CP 99451 Succursale Main
Winnipeg MB R3C 1E6

- Par courriel : Ouvrez une session dans votre [compte des Services aux participants du RSSFP](#), rendez-vous à la page **Pour nous joindre** et sélectionnez **Obtenir du soutien**.
- Par téléphone : Appelez le Centre de services aux participants du RSSFP, au 1 855 415-4414.

Pour un transfert aux échelons supérieurs lié à une autorisation préalable, veuillez soumettre les renseignements supplémentaires en suivant les directives indiquées sur le formulaire d'autorisation préalable pour médicaments sur ordonnance ou sur la lettre que nous vous avons envoyée.

Si, après le premier transfert aux échelons supérieurs, la décision ne vous satisfait pas, vous pouvez faire une nouvelle demande de transfert aux échelons supérieurs dans les 12 mois suivant la date à laquelle la Canada Vie a terminé l'évaluation de votre première demande. Pour ce faire, envoyez votre demande par la poste (à l'adresse indiquée sur la lettre de décision) ou par voie électronique, en passant par votre [compte des Services aux participants du RSSFP](#), à partir de la page **Pour nous joindre**. Vous devez inclure tous les renseignements concernant votre demande de règlement et tous les documents justificatifs à examiner.

Taux de cotisation / disposition d'allègement

Les changements aux taux de cotisation du RSSFP entrent généralement en vigueur le 1^{er} avril. Veuillez noter que les taux de cotisation mensuels du RSSFP ne changent pas pour le moment. Pour connaître les taux les plus récents, consultez le [bulletin 46](#) ou l'[Annexe V de la Directive du RSSFP](#). Les taux de cotisation du RSSFP pourront être ajustés à l'avenir afin de maintenir le ratio de partage des coûts de 50:50.

Améliorations apportées à vos outils en ligne

Site web des Services aux participants du RSSFP

- **Tableau de bord sur le service – RSSFP en ligne.** Nous sommes heureux d'annoncer que les temps d'attente au Centre de services aux participants du RSSFP ont diminué et que les demandes de règlement sont traitées plus rapidement. En plus de ces progrès, la Canada Vie tient à vous garder au courant des efforts qu'elle déploie pour bien faire les choses. Un tableau de bord sur le service est maintenant accessible. Il sera actualisé chaque jour ouvrable à 13 h HE. Il indiquera le temps d'attente moyen au Centre de services aux participants du RSSFP et le délai de traitement moyen des demandes de règlement sur une base hebdomadaire. Consultez le site canadavie.com/rssfp et cliquez sur le bouton **Pour nous joindre** dans le coin supérieur droit de la page pour accéder au tableau de bord.

Améliorations apportées à vos outils en ligne... suite

- **Page Protection et soldes.** Pour préciser votre recherche et vous permettre de trouver plus rapidement les renseignements que vous cherchez, la liste des fournisseurs de soins de santé a été revue et des informations détaillées ont été ajoutées. Cela comprend les frais admissibles maximums, les soldes, les frais raisonnables et habituels, les exigences relatives aux demandes de règlement et plus encore.
- **Outil Recherche d'un médicament.** L'outil Recherche d'un médicament fournit maintenant plus de renseignements sur les médicaments sur ordonnance admissibles au titre du RSSFP. L'outil vous permet de savoir si un certain médicament sur ordonnance est admissible, quels autres médicaments sont offerts, quels médicaments nécessitent une autorisation préalable et quels formulaires peuvent être exigés.

Vos numéros de régimes de soins de santé et de soins dentaires et où soumettre vos demandes de règlement

Vos numéros de certificat et de régime du RSSFP ne peuvent pas être utilisés pour présenter des demandes de règlement au titre du Régime de soins dentaires de la fonction publique (RSDFP) ou du Régime de services dentaires pour les pensionnés (RSDP), ou vice versa.

Votre numéro de certificat du RSSFP (numéro d'identification du participant) est le même que celui que vous aviez auprès de la Sun Life. Vous le trouverez sur vos anciens relevés de prestations ou sur votre ancienne carte de prestations.

Consultez le tableau ci-dessous pour connaître vos numéros de régime et pour savoir où envoyer vos demandes de règlement.

Régime	Numéro de régime	Où envoyer vos demandes de règlement
Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP)	Votre nouveau numéro de régime est établi en fonction du mois de votre naissance. <ul style="list-style-type: none">• Janvier, février, mars : 52111• Avril, mai, juin : 52112• Juillet, août, septembre : 52113• Octobre, novembre, décembre : 52114 Personnes à charge survivantes admissibles : 52115	Canada Vie
Régime de soins dentaires de la fonction publique (RSDFP)	Votre numéro de régime est établi en fonction du groupe dont vous faites partie : <ul style="list-style-type: none">• Conseil national mixte : 55555• Alliance de la Fonction publique du Canada : 55666• Personnes à charge des Forces armées canadiennes : 55777• Personnes à charge et membres civils de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) : 55888• Réserves des Forces armées canadiennes : 55999	Canada Vie
Régime de services dentaires pour les pensionnés (RSDP)	Le numéro de régime de tous les participants est le 25555.	Sun Life

Si vous ne connaissez pas votre numéro de certificat du RSSFP ou du RSDFP, communiquez avec la Canada Vie.

Si vous ne connaissez pas votre numéro de certificat du RSDP, communiquez avec la Sun Life.



Si vous avez des questions, consultez le **site web des Services aux participants du RSSFP** au canadvie.com/rssfp ou appelez le Centre de services aux participants du RSSFP au 1 855 415-4414, du lundi au vendredi, entre 8 h et 17 h (votre heure locale).

Êtes-vous une personne sourde ou malentendante qui veut accéder à un service de relais des télécommunications? Veuillez communiquer avec nous au 711 pour que la ligne ATS transfère votre message au téléphoniste, ou au 1 800 855-0511 pour parler au téléphoniste qui enverra votre message vers la ligne ATS.

Le Bulletin du RSSFP est produit conjointement par le gouvernement du Canada, l'Administration du Régime de soins de santé de la fonction publique fédérale et la Canada Vie afin de fournir des renseignements sur les prestations et l'administration de votre régime de soins de santé. Il est fourni à titre d'information seulement. En cas de divergence entre les renseignements présentés dans ce bulletin et ceux présentés dans la Directive du RSSFP, la Directive du RSSFP s'applique.

Canada Vie et le symbole social et Ma Canada Vie au travail sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie.