



Engagement de MSH International

Quand MSH International (MSH) a commencé à administrer la protection totale pour la Canada Vie, le niveau de service attendu auquel nous aspirions n'a pas été atteint. MSH tient à s'assurer que vous avez un accès fiable à vos prestations de soins de santé au moment où vous en avez besoin.

Bien que les délais de traitement des appels et des demandes de règlement correspondent aux niveaux de service attendus, MSH a mis en place un plan d'action visant à continuer d'améliorer ses services en mettant l'accent sur la qualité, notamment en étendant les processus d'escalade afin de garantir que les demandes de règlement urgentes soient rapidement identifiées et traitées en priorité.

D'autres mesures sont prises pour améliorer l'expérience des participants, notamment l'amélioration des connaissances des agents grâce à la formation et à l'éducation, l'amélioration continue du portail de MSH pour les participants du RSSFP et en tenant compte des commentaires des participants. De plus, ce document Pleins feux sur la protection totale offrira un aperçu des mesures que nous prenons pour améliorer continuellement l'expérience des participants.

Ce qui est protégé en tant que participant au titre de votre protection totale

Êtes-vous un employé actif bénéficiant d'une protection totale?

En tant qu'employé actif bénéficiant d'une protection totale (déployé ou affecté), vous êtes protégé au titre des garanties suivantes :

- Garantie-maladie de base
- Garantie-maladie complémentaire (excluant la prestation pour frais admissibles engagés à l'extérieur de la province)
- Garantie-hospitalisation (niveau I, II ou III)
- Garantie-hospitalisation (à l'extérieur du Canada)

Pour en savoir plus sur vos garanties au titre de la protection totale, consultez la [page web sur la protection totale \(rssfp.ca/protections/protection-totale/\)](#).

Trousses de déploiement

Pour vous aider pendant votre déploiement ou votre affectation, ainsi que lors de votre retour éventuel au Canada, le portail de MSH pour les participants du RSSFP comporte des trousse d'information dans la section [Renseignements importants \(rssfp-msh.ca\)](#). Assurez-vous de bien prendre connaissance de ces renseignements pour éviter l'interruption du traitement des demandes de règlement et du versement des remboursements.

Êtes-vous un participant retraité bénéficiant d'une protection totale vivant à l'extérieur du Canada?

Si vous êtes un participant retraité du RSSFP vivant à l'extérieur du Canada et que vous n'êtes plus protégé par un régime d'assurance maladie provincial ou territorial, vous devez bénéficier d'une protection totale pour maintenir votre protection au titre du RSSFP.

Vous bénéficiez d'une protection au titre des mêmes garanties que les employés actifs bénéficiant d'une protection totale, à l'exception de la garantie-hospitalisation (à l'extérieur du Canada).

La **garantie-hospitalisation (à l'extérieur du Canada)** n'est **pas** offerte aux pensionnés qui vivent à l'extérieur du Canada. Si vous choisissez de vivre à l'extérieur du Canada, vous assumez la responsabilité du coût des soins hospitaliers, même si ces frais auraient été protégés par un régime d'assurance maladie provincial ou territorial (p. ex. les soins fournis par un médecin à un hôpital, comme les consultations, les traitements, les chirurgies et les analyses de laboratoire) si vous viviez au Canada. Lorsque les soins fournis par un médecin sont reçus à l'hôpital, seuls les services facturés par un praticien indépendant (un médecin qui n'est pas membre du personnel salarié de l'hôpital) peuvent être considérés comme admissibles. Les soins fournis et facturés par un hôpital ne sont pas admissibles.

Remarque : Toutes les garanties sont assujetties aux exclusions et limitations générales du RSSFP.

Nous vous encourageons à obtenir une protection pour soins hospitaliers auprès d'une autre source au cas où vos coûts d'hospitalisation globaux dépasseraient votre protection.

Pour obtenir toutes les précisions sur votre protection, consultez votre [livret du participant du RSSFP \(welcome.canadalife.com/content/dam/rfp/welcome-sites/pshcp/livret-du-participant-du-RSSFP.pdf\)](#).

Portail de MSH pour les participants du RSSFP

Pour recevoir vos remboursements plus rapidement, soumettez vos demandes de règlement au titre de la protection totale par voie numérique par l'intermédiaire du [portail de MSH pour les participants du RSSFP \(rssfp-msh.ca\)](#). Si vous n'avez pas encore soumis de demande de règlement par voie numérique, voici la marche à suivre pour commencer.

Comment créer votre compte

1. Rendez-vous à l'adresse [rssfp-msh.ca](#), sélectionnez **Ouvrez une session ou inscrivez-vous** dans la section relative à la protection totale, puis sélectionnez **S'inscrire**.
2. Entrez l'adresse courriel, le numéro de régime, le numéro de certificat, le nom de famille et la date de naissance que vous avez fournis lors de l'adhésion préalable auprès de la Canada Vie.
3. Créez et confirmez un mot de passe, puis sélectionnez et entrez une question de sécurité. Un courriel de vérification vous sera envoyé dans les cinq minutes.
4. Vérifiez votre compte en cliquant sur le lien qui se trouve dans le courriel de vérification et en entrant le code de vérification fourni. (Remarque : Le code expire après 30 minutes. S'il expire, vous devrez en obtenir un nouveau.)

Soumission de demandes de règlement et renseignements bancaires

Lorsque vous utilisez le portail de MSH pour les participants du RSSFP pour soumettre des demandes de règlement, veuillez garder à l'esprit ces conseils utiles :

- Les demandes de règlement multiples qui concernent différents types de garanties (p. ex. orthèses, massothérapie, médicaments sur ordonnance, lunettes, etc.) doivent être entrées séparément, car chacune prévoit des maximums différents.

- Confirmez que vos renseignements bancaires ont été entrés correctement.
- Assurez-vous que votre nom correspond à celui qui figure dans votre compte bancaire à l'étranger. Sinon, cela entraîne un refus et un retard dans les remboursements.
- Lorsque vous sélectionnez le type de devise des sommes payables, assurez-vous que le compte de la banque réceptrice peut accepter la devise que vous avez sélectionnée. Par exemple, les dollars américains peuvent être déposés dans un compte en dollars canadiens.
- Lorsque vous validez un taux de change, vous devez soumettre la section pertinente du relevé de la carte de crédit que vous avez utilisée pour payer vos dépenses. Si vous n'en fournissez pas une ou si le paiement a été fait en espèces, votre remboursement sera fondé sur le taux de change de la Banque du Canada en vigueur à la date du service.
- Si des prestations sont payables, elles seront déposées dans votre compte dans un délai de trois à cinq jours ouvrables.

Les frais visés par votre demande de règlement ont-ils été engagés au Canada?

Si vous avez engagé des frais au Canada, vous devez soumettre vos demandes de règlement à la Canada Vie, et non à MSH, aux fins de remboursement. Veuillez soumettre les demandes de règlement en ligne à partir de votre [compte des Services aux participants du RSSFP \(canadavie.com/rssfp\)](#), par l'intermédiaire de l'application mobile Ma Canada Vie au travail ou au moyen d'un formulaire papier dûment rempli et signé qui est envoyé par la poste à l'adresse ci-dessous :

Canada Vie
Service des indemnités de Winnipeg
CP 99451 Succursale Main
Winnipeg MB R3C 1E6



Des questions?

Si vous avez des questions, veuillez ouvrir une session dans votre [compte du portail de MSH pour les participants du RSSFP \(rssfp-msh.ca\)](#) ou appeler le centre d'appels de MSH ouvert 24 h sur 24, 7 jours sur 7 au 1 833 774-2700 (sans frais partout en Amérique du Nord) ou au 1 365 337-7427 (à frais virés à l'extérieur de l'Amérique du Nord).

Êtes-vous une personne sourde ou malentendante qui veut accéder à un service de relais des télécommunications? Veuillez communiquer avec nous :

Ligne ATS vers téléphoniste : 711 Téléphoniste vers ligne ATS : 1 800 855-0511

Le document Pleins feux sur la protection totale est produit conjointement par le gouvernement du Canada, l'Administration du Régime de soins de santé de la fonction publique fédérale, la Canada Vie et MSH International (Canada) Ltd. 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.

Toutes les marques de commerce sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. 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.