

Mesures à prendre avant de quitter le Canada pour accéder à votre protection au titre du RSSFP

Voici de l'information sur les mesures que vous devez prendre avant votre 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).

Pendant votre affectation à l'extérieur du Canada, vos prestations de soins de santé seront administrées par MSH International (MSH), un sous-traitant de la Canada Vie qui est responsable de l'administration de la garantie assistance voyage d'urgence pour les frais engagés à l'extérieur de la province et de la protection totale au titre du RSSFP.

Ce document sera mis à jour de temps à autre. Veuillez donc y revenir souvent pour rester au courant.

Mesures à prendre avant votre affectation à l'extérieur du Canada

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

1. Soumettez à la Canada Vie toutes vos demandes de règlement non présentées au titre de la protection supplémentaire avant de quitter le Canada. Vous vous assurez ainsi de soumettre vos demandes de règlement à l'assureur approprié et de recevoir un remboursement plus rapidement.
2. Inscrivez-vous au [portail de MSH pour les participants du RSSFP](#) pour :
 - Présenter vos demandes de règlement accompagnées d'une photo ou d'une copie électronique de vos reçus
 - Consulter votre profil et vos renseignements personnels
 - Obtenir des formulaires de demande de règlement et d'autres documents
 - Afficher les relevés d'explication des prestations
 - Accéder à l'historique de vos demandes de règlement
 - Consulter notre Foire aux questions sur les principales questions des participants de régime

Création d'un compte dans le portail de MSH pour les participants du RSSFP

Avant de créer votre compte dans le portail de MSH pour les participants du RSSFP, vous devez d'abord effectuer votre **adhésion préalable** auprès de la Canada Vie et consentir à l'utilisation de vos renseignements personnels pour le traitement de vos demandes de règlement. Une fois que vous aurez effectué votre adhésion préalable auprès de la Canada Vie, veuillez prévoir un délai de 48 heures avant de créer votre compte dans le **portail de MSH pour les participants du RSSFP**. Vos renseignements personnels seront transférés de façon sécurisée à MSH en votre nom. Cela vous permettra de créer votre compte dans le portail de MSH pour les participants du RSSFP.

Pour créer un compte dans le portail de MSH pour les participants du RSSFP :

1. Rendez-vous dans le **portail de MSH pour les participants du RSSFP**.
2. Appuyez sur **OUVREZ UNE SESSION OU INSCRIVEZ-VOUS** sous le type de protection approprié (protection supplémentaire ou protection totale).
3. 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 votre adhésion préalable auprès de la Canada Vie.
4. 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.
5. Vérifiez votre compte en cliquant sur le lien qui se trouve dans le courriel de vérification et en inscrivant le code de vérification fourni. (Notez que le code expirera après 30 minutes. S'il expire, vous devrez recommencer le processus pour en obtenir un nouveau.)

Remarque : Pour les participants du RSSFP, la création d'un compte pour la protection supplémentaire suit un processus distinct que pour un compte pour la protection totale. Veuillez toutefois noter que vous pouvez utiliser les mêmes authentifiants (nom d'utilisateur et mot de passe) pour ouvrir une session dans l'un ou l'autre de ces comptes. Afin de créer votre compte pour la protection totale, vous devez d'abord communiquer avec le Centre des services de paye pour vous assurer que vous disposez de la protection totale.

Veuillez noter que vous ne pouvez pas modifier les renseignements fournis lors de l'adhésion préalable, comme votre adresse courriel, dans le portail de MSH pour les participants du RSSFP. Pour ce faire, vous devez passer par votre **compte des Services aux participants du RSSFP**. Vos changements seront téléversés directement à partir de votre compte des Services aux participants du RSSFP dans un délai de 24 à 48 heures.

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**.

Veuillez noter que les changements suivants apportés au RSSFP ne s'appliquent pas aux participants bénéficiant de la protection totale qui sont affectés à l'extérieur du Canada :

- 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

Mesures à prendre lorsque vous êtes affecté à l'extérieur du Canada

Comment présenter à MSH des demandes de règlement au titre de la protection totale

Pendant votre affectation à l'extérieur du Canada, vous pouvez soumettre vos demandes de règlement à MSH de deux façons : en ligne, en passant par le portail de MSH pour les participants du RSSFP, ou par la poste, en envoyant un formulaire de demande de règlement en version papier. Pour accélérer le traitement et faciliter le remboursement des demandes de règlement, soumettez-les au moyen de votre compte du portail de MSH pour les participants du RSSFP.

À noter : La méthode sécurisée et approuvée pour la présentation de demandes de règlement à MSH consiste à remplir le formulaire papier ou à passer par le portail pour les participants. Le courriel n'est pas un moyen accepté pour la présentation de demandes de règlement.

Comment présenter une demande de règlement en ligne (pour des frais engagés à l'extérieur du Canada)

Assurez-vous d'avoir créé un compte dans le [portail de MSH pour les participants du RSSFP](#) (voir la rubrique Création d'un compte dans le portail de MSH pour les participants du RSSFP).

1. Rendez-vous dans le [portail de MSH pour les participants du RSSFP](#) et choisissez **PARTICIPANTS BÉNÉFICIAIRE DE LA PROTECTION TOTALE**.
2. Ouvrez une session dans votre compte du portail de MSH pour les participants du RSSFP et suivez les instructions à l'écran.
3. Sélectionnez **Faire une demande**.
4. Remplissez tous les champs obligatoires en vous assurant de fournir vos renseignements bancaires. Vous pouvez aussi sélectionner « Méthode de paiement au dossier » pour accélérer le remboursement de votre demande de règlement.
5. Téléversez toutes les pièces justificatives*.
6. Suivez toutes les étapes indiquées et assurez-vous d'appuyer sur **Soumettre**.
7. Rendez-vous dans votre boîte courriel pour consulter le message qui confirme la présentation de votre demande de règlement.

* Parmi vos pièces justificatives, veuillez inclure le formulaire d'inscription aux préférences de paiement de MSH si vous n'avez pas encore indiqué à MSH comment vous souhaitez recevoir vos remboursements ou si vous voulez modifier vos préférences de paiement :

1. Une fois que vous avez ouvert une session dans votre compte du portail de MSH pour les participants du RSSFP, sélectionnez **Formulaires et documents importants**.
2. Remplissez et signez le formulaire d'inscription aux préférences de paiement de MSH.
3. Appuyez sur la vignette **Présenter une demande de règlement** et téléversez le formulaire avec vos pièces justificatives.

Si vous avez déjà soumis le formulaire d'inscription aux préférences de paiement de MSH pour préciser comment vous souhaitez être remboursé, sachez que vous n'avez pas à le remplir de nouveau chaque fois que vous présentez une demande de règlement. La « méthode de paiement au dossier » fera partie des options offertes au moment de présenter une demande de règlement en ligne si un formulaire d'inscription aux préférences de paiement de MSH a déjà été soumis.

Comment présenter une demande de règlement par la poste (frais engagés à l'extérieur du Canada)

1. Imprimez, remplissez lisiblement et signez le formulaire **Demande de règlement pour frais engagés à l'extérieur du Canada au titre de la protection totale (M7517(f))**, qui se trouve à la page **Vos formulaires** du site web des Services aux participants du RSSFP ou à la page Formulaires et documents importants du portail de MSH pour les participants du RSSFP. Vous pouvez également communiquer avec le Centre d'appels pour la protection totale pour demander qu'un formulaire vous soit envoyé par la poste (voir la rubrique Communiquer avec MSH International).
2. Envoyez le formulaire de demande de règlement, par la poste, à l'adresse indiquée sur le formulaire avec l'original des pièces justificatives (original des reçus ou factures, de la déclaration du médecin ou du praticien, des questionnaires, du formulaire d'inscription aux préférences de paiement de MSH (le cas échéant), de votre relevé de carte de crédit affichant le taux de change utilisé (le cas échéant), etc.)*. Conservez une copie des documents dans vos dossiers, car MSH ne retournera pas l'original des reçus ni des autres documents une fois la demande de règlement traitée.

* Parmi vos pièces justificatives, veuillez inclure le formulaire d'inscription aux préférences de paiement de MSH si vous n'avez pas encore indiqué à MSH comment vous souhaitez recevoir vos remboursements ou si vous voulez modifier vos préférences de paiement.

1. Imprimez, remplissez lisiblement et signez le formulaire d'inscription aux préférences de paiement de MSH pour indiquer comment vous souhaitez recevoir votre remboursement. Le formulaire d'inscription aux préférences de paiement de MSH se trouve dans le **portail de MSH pour les participants du RSSFP**. Vous pouvez aussi communiquer avec le Centre d'appels pour la protection totale afin de demander qu'on vous envoie un formulaire en version papier par la poste.
2. Si vous souhaitez que vos remboursements soient déposés dans votre compte bancaire, vous devez joindre un chèque portant la mention « NUL ».

Si vous avez déjà soumis le formulaire d'inscription aux préférences de paiement de MSH pour préciser comment vous souhaitez être remboursé, vous n'avez pas à le remplir de nouveau chaque fois que vous présentez une demande de règlement.

Devise utilisée pour le remboursement

Pendant que vous serez affecté à l'extérieur du Canada, les demandes de règlement au titre de la protection totale vous seront remboursées en dollars canadiens (dans un compte bancaire canadien) ou dans la devise dans laquelle le paiement a été effectué (dans un compte bancaire international).

Vous pouvez sélectionner la devise appropriée dans votre compte du portail de MSH pour les participants du RSSFP chaque fois que vous présentez une demande de règlement. Le fait de choisir un virement bancaire international peut entraîner des frais. En optant pour un compte bancaire canadien, vous éviterez de devoir payer ces frais.

Accès à l'historique de vos demandes de règlement

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'étranger, ouvrez une session dans votre [compte du portail de MSH pour les participants du RSSFP](#).

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, ouvrez une session dans votre [compte des Services aux participants du RSSFP](#). Si vous ou votre ou vos personnes à charge admissibles avez visité le Canada pendant que vous étiez couvert par la protection totale et avez utilisé vos prestations du RSSFP, sachez que vous trouverez aussi un historique dans votre compte des Services aux participants du RSSFP.

Date limite pour la présentation des demandes de règlement

MSH doit 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 MSH

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.

Présentation d'une demande d'estimation

À l'heure actuelle, les estimations ne peuvent être demandées que par la poste. Pour ce faire, veuillez suivre les étapes ci-dessous.

1. Téléchargez et remplissez le formulaire de demande de règlement approprié à partir du [portail de MSH pour les participants du RSSFP](#).
 - Si vous souhaitez qu'un formulaire de demande de règlement en version papier vous soit envoyé par la poste, appelez le Centre d'appels pour la protection totale (voir la rubrique Communiquer avec MSH International).
2. Imprimez le formulaire de demande de règlement, cochez « plan de traitement/estimation » dans la partie supérieure et assurez-vous d'y joindre le document d'estimation de votre fournisseur et toute autre pièce justificative.
3. Envoyez votre demande à l'adresse suivante :
MSH International
CP 4903, Succursale A
Toronto ON M5W 0B1

MSH 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 indiquera ce qui suit :

- Si les frais sont couverts par le RSSFP
- Une estimation du montant en dollars qui vous sera remboursé s'il n'y a pas de coordination des prestations (Remarque : Si le coût réel du produit ou service diffère du coût indiqué dans votre demande d'estimation, MSH ne remboursera que les frais qui sont admissibles)

Si votre fournisseur de soins de santé a besoin d'une lettre de garantie de paiement ou de vérification des prestations pour un service à venir, il doit communiquer avec MSH le plus tôt possible pour s'assurer de laisser suffisamment de temps à MSH pour fournir une approbation. Il est recommandé de le faire quelques semaines avant la prestation des services.

Retour temporaire au Canada pendant une affectation à l'extérieur du Canada

Si vous devez retourner temporairement au Canada pendant votre affectation, vous avez droit aux prestations du RSSFP qui vous sont offertes par l'intermédiaire de la Canada Vie, en tant que participant du RSSFP. Vous pouvez aussi utiliser votre carte de prestations du RSSFP à la pharmacie. Au Canada, les renseignements personnels contenus dans votre **compte des Services aux participants du RSSFP** seront utilisés pour la présentation et le remboursement des demandes de règlement, mais pas les renseignements personnels que vous avez fournis dans votre **compte du portail de MSH pour les participants du RSSFP**.

Pour obtenir une liste des frais admissibles, veuillez consulter la **Directive du RSSFP**.

Remarque : Les changements apportés au RSSFP qui ne touchent pas les participants bénéficiant de la protection totale pendant un déploiement à l'extérieur du Canada (comme les limites de la fréquence des honoraires professionnels des pharmaciens, les plafonds des honoraires professionnels des pharmaciens et la substitution obligatoire de médicaments génériques) s'appliqueront aux demandes de règlement pour des frais engagés au Canada.

Que se passe-t-il si vos personnes à charge admissibles demeurent au Canada pendant que vous êtes affecté à l'extérieur du Canada?

Les personnes à charge admissibles qui restent au Canada pendant qu'un participant est affecté à l'extérieur du Canada doivent utiliser leurs prestations du RSSFP et présenter leurs demandes de règlement à la Canada Vie pour obtenir un remboursement. Le participant affecté à l'extérieur du Canada doit quant à lui présenter ses demandes de règlement à MSH.

Si vous souhaitez accorder à votre conjoint ou conjoint de fait l'accès à votre compte des Services aux participants du RSSFP pendant que vous êtes affecté à l'extérieur du Canada, veuillez communiquer avec le Centre de services aux participants du RSSFP pour demander qu'une lettre d'autorisation vous soit envoyée par la poste (voir la rubrique Communiquer avec la Canada Vie).

Que se passe-t-il si vos personnes à charge admissibles résident avec vous pendant que vous êtes affecté à l'extérieur du Canada?

La protection supplémentaire est offerte aux participants et à leurs personnes à charge admissibles qui bénéficient d'une protection au titre d'un régime d'assurance maladie provincial ou territorial. Si une personne à charge admissible a son propre numéro de certificat pour la protection supplémentaire au titre du RSSFP, elle doit renoncer à la protection supplémentaire pendant qu'elle réside à l'extérieur du Canada afin de pouvoir présenter des demandes de règlement en tant que personne à charge admissible au titre de sa protection totale, pendant son affectation à l'extérieur du Canada.

Mesures à prendre en cas d'urgence médicale

En cas d'urgence médicale pendant une affectation à l'extérieur du Canada, appelez les services d'urgence locaux ou rendez-vous à l'hôpital le plus près, comme vous le feriez si vous étiez au Canada. Les prestations pour les frais engagés à l'extérieur de la province ou du territoire (garantie-voyage d'urgence et garantie assistance voyage d'urgence) prévues au titre de la protection supplémentaire ne sont pas offertes aux employés du gouvernement fédéral bénéficiant de la protection totale.



Des questions?

Si vous avez des questions au sujet de votre protection totale, 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 communiquer avec le Centre d'appels pour la protection totale afin d'obtenir des précisions (voir la rubrique Communiquer avec MSH International).

Si vous avez des questions au sujet du RSSFP qui ne sont pas liées à votre protection totale, veuillez communiquer avec le Centre de services aux participants du RSSFP (voir la rubrique Communiquer avec la Canada Vie).

Questions concernant une demande de règlement

Si vous souhaitez obtenir des précisions sur une demande de règlement que vous avez présentée à MSH, veuillez communiquer avec le Centre d'appels pour la protection totale. Un agent sera à votre disposition pour vous aider (voir la rubrique Communiquer avec MSH International).



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.



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.