

Info-Garanties

Nouvelles et mises à jour à l'intention
des participants de régime



SERVICE À LA CLIENTÈLE 20 avril 2020

20-14

Pour vous aider pendant la pandémie de COVID-19

À noter : Le présent bulletin Info-Garanties contient de nouveaux renseignements concernant la COVID-19. La situation évolue rapidement, mais l'information dans les bulletins Info-Garanties précédents est toujours exacte, sauf indication contraire.

Malgré tous les bouleversements occasionnés par la COVID-19, une chose n'a pas changé : les valeurs qui nous définissent comme Canadiens. Alors que les collectivités à l'échelle du pays unissent leurs efforts pour s'entraider, nous sommes à vos côtés, prêts à vous soutenir, vous et vos êtres chers. Dans le présent bulletin, nous vous présentons d'autres options en ligne qui permettront d'accélérer le traitement des demandes de règlement. Pour savoir ce qui est couvert par votre régime, consultez votre livret des garanties ou [GroupNet pour les participants de régime](#).

Présentez encore plus de demandes de règlement dans GroupNet pour les participants de régime

En ce moment, nous voulons vous permettre de présenter le plus de demandes de règlement possible dans GroupNet. C'est facile, rapide et sécurisé – et c'est un des moyens que nous prenons pour continuer à vous servir à distance. Vous pouvez maintenant téléverser une photocopie, une version numérisée ou une photographie de ces demandes de règlement. Il vous suffit de cliquer sur Présenter une demande de règlement, puis de choisir l'option **Téléverser des documents**.

- Frais engagés à l'étranger
- Voyages à des fins médicales
- Compte de mieux-être / compte discrétionnaire
- Assurance vie et assurance Mort ou mutilation accidentelles (demandes de règlement d'assurance vie des personnes à charge et d'assurance Mort ou de mutilation accidentelles / perte de l'usage seulement)
- Autres demandes de règlement pour soins médicaux, soins dentaires et médicaments qui ne peuvent pas être présentées en suivant le processus « Présenter une demande de règlement » habituel dans GroupNet

Vous avez perdu votre carte de garanties? Vous n'avez plus à attendre pour en obtenir une nouvelle, car vous pouvez utiliser la carte numérique qui se trouve dans GroupNet. Ajoutez-la à votre portefeuille numérique et utilisez-la exactement comme votre carte en plastique.

Assouplissement des exigences en matière de signature

Nous avons assoupli les exigences en matière de signature pour certains formulaires et documents envoyés par courriel ou télécopieur ou présentés en ligne (lorsque c'est possible). Nous acceptons maintenant les signatures numérisées ou photocopées.

Info-Garanties

Nouvelles et mises à jour à l'intention
des participants de régime



- Formulaires d'autorisation préalable pour les médicaments
- Déclarations d'invalidité des participants de régime

Votre protection pour médicaments

Livraison par la poste

De nombreuses pharmacies offrent gratuitement la livraison de médicaments courants par la poste. Les demandes de règlement pour ces médicaments peuvent facilement être coordonnées avec la Canada Vie en vue d'un remboursement, comme n'importe quelle autre demande de règlement pour médicaments.

Médicaments soumis au programme d'autorisation préalable

À l'heure actuelle, il peut être plus ardu d'obtenir et de présenter les documents dont la Canada Vie a besoin pour étudier le remboursement de médicaments soumis au programme d'autorisation préalable.

- **Si vous présentez une nouvelle demande pour un médicament soumis au programme d'autorisation préalable** : Le processus reste le même pour ces demandes, c'est-à-dire qu'il faut présenter une [Demande de renseignements](#). Les demandes non accompagnées des résultats de tests et des rapports de laboratoire requis seront évaluées au cas par cas. Veuillez expliquer brièvement pourquoi vous n'êtes pas en mesure de fournir les résultats de tests ou les rapports de laboratoire. Notez que les renseignements supplémentaires, comme les résultats de tests les plus récents, peuvent faciliter l'examen d'une demande.
- **Si vous prenez actuellement un médicament soumis au programme d'autorisation préalable qui sera renouvelé** : Nous accorderons automatiquement une prolongation de 120 jours si la date du renouvellement tombe entre le 26 mars 2020 et le 31 juillet 2020. Quatre mois après la date de renouvellement prévue, vous devrez soumettre une nouvelle demande. La prolongation vaut pour les médicaments qui requièrent l'autorisation préalable de la Canada Vie et d'un programme provincial. Vous devriez vérifier la date de renouvellement qui figure dans la lettre de la Canada Vie ou du programme provincial. Si la date d'échéance se situe entre le 26 mars 2020 et le 31 juillet 2020 et qu'aucune date de renouvellement n'est indiquée, il n'y a aucune mesure à prendre. Si la date de renouvellement tombe à l'extérieur de cette période, il faudra soumettre une demande de renouvellement.

Un programme de santé mentale offert en ligne

Si vous bénéficiez d'une protection pour soins médicaux supplémentaires, vous pouvez avoir recours à un nouveau programme, AbilitiTCCI (programme de thérapie cognitivo-comportementale sur Internet), pour gérer l'anxiété liée à une pandémie. Le programme est conçu sur mesure pour aborder les symptômes d'anxiété liés à certains aspects particulièrement difficiles en temps de pandémie : l'incertitude, l'isolement, les soins à apporter aux membres de la famille et de la collectivité, la surinformation et la gestion du stress. Le programme AbilitiTCCI est supervisé par des thérapeutes professionnels formés pour poser des questions précises et pour aider les gens dans le contexte d'une pandémie grâce à divers modules.

Vous pouvez présenter des demandes de règlement relatives au programme AbilitiTCCI au titre de votre protection pour soins médicaux supplémentaires. Consultez canadalife.myicbt.com pour en savoir plus.

Info-Garanties

Nouvelles et mises à jour à l'intention
des participants de régime



Prenez votre santé en main avec Mon réseau santé

Mon réseau santé est un site sur la santé et le mieux-être. Accessible à partir de GroupNet pour les participants de régime, il fait déjà partie de votre régime. Si vous n'avez pas accès à GroupNet, demandez au gestionnaire de votre régime de vous aider. Dans ce site, vous trouverez de l'information sur la COVID-19, une bibliothèque d'articles sur la santé et des outils numériques pour vous aider à améliorer votre mieux-être et à rester actif.

Services-conseils gratuits en matière de crédit

Si vous subissez un stress financier ou avez besoin de quelques ressources et conseils d'ordre financier, vous pouvez téléphoner à un conseiller en crédit certifié. Ce service gratuit est offert par la Canada Vie jusqu'au 30 juin 2020. [Services Crédit Conseil](#) est un organisme sans but lucratif qui peut vous aider à gérer vos dépenses dans les moments difficiles. Vous bénéficierez d'un encadrement financier individuel et confidentiel.

Communiquez avec Services Crédit Conseil au 1 888 527-8999 ou en visitant leur [site web](#). Si vous vivez au Québec ou dans les provinces de l'Atlantique, veuillez composer le 1 888 753-2227 ou visiter le site web de [Services Crédit Conseil de l'Atlantique du Canada](#).

Nous sommes là pour vous servir quand vous en avez le plus besoin

En cette période où tout évolue à un rythme effréné, nous voulons que vous sachiez que nous pensons à vous, que nous sommes là pour vous et que nous travaillons pour vous servir.

L'information fournie ici ne doit en aucun cas remplacer un avis médical ni des directives ou conseils officiels émis par vos autorités de santé publique ou votre collectivité locale ni s'y substituer. Nous vous encourageons à consulter le site Web de l'Organisation mondiale de la Santé et les sites Web des autorités de la santé de votre collectivité pour obtenir les informations les plus récentes et les plus fiables sur la situation du coronavirus dans votre région.

Le présent bulletin Info-Garanties fournit, à titre indicatif uniquement, de l'information de nature générale qui ne constitue en aucun cas un avis sur des questions fiscales ou juridiques. Son contenu est basé sur les renseignements accessibles au moment de la publication, lesquels peuvent changer. Bien que des efforts aient été faits pour assurer l'exactitude de l'information contenue dans le bulletin Info-Garanties, celui-ci pourrait néanmoins contenir des erreurs ou des omissions ou ne plus être d'actualité après sa publication. Vous pouvez consulter un conseiller professionnel à propos de votre situation particulière.