

La carte Assure

Tirez le maximum de vos avantages sociaux – pour les participants de régime et les personnes à leur charge



La Great-West

Nous sommes votre solution en avantages sociaux



Bienvenue au réseau Assure Demandes de règlement

***Régler vos frais de médicaments
sur ordonnance n'aura jamais été
si facile***

La carte Assure fait partie d'un système de paiement électronique qui permet de présenter immédiatement des demandes de règlement à l'égard de médicaments sur ordonnance, et ce, dans presque toutes les pharmacies au Canada.

Voilà une solution de rechange simple et pratique à la présentation de demandes de règlement sur papier. Votre carte Assure personnalisée vous est fournie dans le cadre de votre assurance collective de la Great-West et est administrée par nos gestionnaires de demandes de règlement électroniques pour médicaments (GDREM).

Comment vous servir de votre carte Assure

Lorsque vous fournissez une ordonnance au pharmacien, remettez-lui également votre carte Assure avant qu'il prépare l'ordonnance. Le pharmacien aura besoin des renseignements suivants :

- nom;
- adresse et code postal;
- numéro de téléphone;
- date de naissance;
- lien avec le participant du régime;
- nom du répondant du régime (par ex., votre employeur);
- numéro du régime; et
- numéro d'identification du participant du régime.

À la lumière de ces renseignements, le pharmacien sera en mesure de déterminer votre admissibilité et votre protection d'assurance-médicaments. Nos GDREM paient au pharmacien la partie couverte par votre régime de façon électronique. Vous n'avez ensuite qu'à régler sur place la partie non couverte aux termes de votre régime, s'il y a lieu.

Veillez remettre votre carte chaque fois que vous présentez une ordonnance

Pour des raisons de sécurité, les pharmacies ne partagent généralement pas leurs systèmes informatiques, même avec les établissements de la même chaîne. Si vous oubliez votre carte, vous pouvez tout de même faire exécuter votre ordonnance, mais vous devrez régler le plein montant sur place, puis présenter un formulaire papier Demande de règlement – carte Assure ainsi que le reçu pour obtenir le remboursement.

Assurez-vous de tenir vos renseignements à jour

Toutes les personnes à votre charge doivent être inscrites auprès du répondant de votre régime pour être couvertes par votre carte Assure. Vous seul pouvez inscrire des personnes à charge ou mettre à jour des renseignements. Assurez-vous d'aviser le gestionnaire de votre régime de toute modification apportée à votre adresse ou en cas de changement de votre état matrimonial, si vous adoptez ou avez un enfant ou si l'un de vos enfants est inscrit à l'université. De plus, si votre protection change ou si vous recevez une nouvelle carte Assure, veuillez en informer le pharmacien.

Comment assurer la coordination de votre protection familiale

Si vous et votre conjoint bénéficiez tous les deux d'une assurance-médicaments aux termes de régimes différents, mais qu'aucun de ceux-ci ne paie la totalité du coût des médicaments sur ordonnance, vous pourriez présenter les demandes de règlement aux deux régimes de sorte que la totalité de vos frais de médicaments soit payée.

Si le régime d'assurance-médicaments de votre conjoint comporte une carte médicaments

Remettez les deux cartes médicaments au pharmacien lorsque vous lui fournissez une ordonnance.

Si l'ordonnance a été rédigée pour :

- **vous** – demandez au pharmacien de présenter d'abord la demande de règlement à votre régime;
- **votre conjoint** – demandez au pharmacien de présenter d'abord la demande de règlement au régime de votre conjoint;
- **une personne à votre charge** – demandez au pharmacien de présenter d'abord la demande de règlement au régime du détenteur de carte dont l'anniversaire de naissance arrive le premier au cours d'une année civile.

Si le régime d'assurance-médicaments de votre conjoint ne comporte pas de carte médicaments

Ordonnances à votre nom : Remettez votre carte médicaments au pharmacien lorsque vous lui fournissez une ordonnance à votre nom. Votre demande de règlement sera présentée à la Great-West par voie électronique. Réglez le solde de l'ordonnance non couvert par votre régime, puis présentez une demande de règlement et votre reçu au régime d'assurance-médicaments de votre conjoint à l'égard de ce solde.

Ordonnances au nom de votre conjoint : Présentez la demande de règlement au régime d'assurance-médicaments de votre conjoint de la façon habituelle. Par la suite, présentez le formulaire Demande de règlement – carte Assuré dûment rempli et le reçu à votre régime pour le solde du coût du médicament sur ordonnance.

Ordonnances au nom d'une personne à charge :

- *Si l'anniversaire de naissance de votre conjoint devance le vôtre dans l'année civile* – présentez d'abord la demande de règlement à l'égard de l'ordonnance au nom de la personne à charge au régime d'assurance-médicaments de votre conjoint. Par la suite, faites parvenir le formulaire Demande de règlement – carte Assure dûment rempli et le reçu à votre régime pour le remboursement du solde du médicament sur ordonnance.
- *Si votre anniversaire de naissance devance celui de votre conjoint dans l'année civile* – remettez votre carte Assure au pharmacien lorsque vous lui présentez une ordonnance à l'égard d'une personne à votre charge. Le pharmacien sera alors automatiquement remboursé pour la partie du coût couverte par votre régime. Réglez le solde de l'ordonnance non couvert par votre régime, puis présentez une demande de règlement accompagnée de votre reçu au régime d'assurance-médicaments de votre conjoint à l'égard de ce solde.

Vous pouvez vous procurer le formulaire Demande de règlement – carte Assure auprès du gestionnaire de votre régime ou sous *Service à la clientèle – Participants de régimes collectifs – Formulaires – Formulaires de demande de règlement standards* dans le site Web de la Great-West, à l'adresse www.lagreatwest.com.





Programme de revue de l'utilisation des médicaments Assure Demandes de règlement.

Nous reconnaissons qu'il n'est pas toujours commode ni possible pour vous de faire affaire avec le même pharmacien pour faire exécuter vos ordonnances. Nous réalisons également à quel point il est important que le pharmacien qui prépare votre ordonnance soit au courant de votre dossier récent de médicaments afin de contribuer à assurer votre sécurité ainsi que celle de votre famille.

C'est pourquoi votre assurance-médicaments sur ordonnance de la Great-West vous offre, à vous et au pharmacien, l'accès au Programme de revue de l'utilisation des médicaments Assure Demandes de règlement.

Le Programme de revue de l'utilisation des médicaments Assure Demandes de règlement favorise l'utilisation sûre et efficace des médicaments sur ordonnance en passant en revue l'ordonnance à exécuter pour s'assurer qu'elle est conforme aux recommandations du fabricant pharmaceutique et ne causera pas d'interaction avec d'autres médicaments sur ordonnance que vous avez achetés avec votre carte Assure.

Si un risque est décelé, le réseau Assure Demandes de règlement émet une mise en garde au pharmacien, en lui indiquant la raison. Le pharmacien est alors en mesure de discuter du risque avec vous et, au besoin, de consulter votre médecin.

Questions courantes

Puis-je utiliser ma carte dans toutes les pharmacies?

La plupart des pharmacies canadiennes sont reliées à notre GDREM et la carte Assure est acceptée dans toutes ces pharmacies. Lorsque vous faites exécuter une ordonnance à une pharmacie qui n'est pas reliée à notre GDREM, vous devez régler le plein montant de vos médicaments sur ordonnance immédiatement, puis présenter un formulaire papier Demande de règlement – carte Assure ainsi que le reçu à votre régime.

Que faire si j'oublie ma carte?

Vous êtes couvert par votre régime même si vous oubliez votre carte. Payez le coût des médicaments sur ordonnance en entier, puis présentez votre reçu et un formulaire Demande de règlement – carte Assure dûment rempli à votre régime.

Que faire si ma carte est perdue ou volée?

Nous vous demandons de déclarer immédiatement la perte ou le vol d'une carte au gestionnaire de votre régime. Pour votre protection, votre numéro de carte sera annulé et une carte de remplacement sera émise. Si vous la retrouvez après qu'elle a été remplacée, la carte originale doit être remise au gestionnaire de votre régime.

Dois-je utiliser la carte pour faire exécuter mon ordonnance?

Ce n'est pas obligatoire; cependant, lorsque vous utilisez votre carte Assure, votre demande de règlement est soumise par voie électronique au moment où votre ordonnance est exécutée et vous bénéficiez en plus du Programme de revue de l'utilisation des médicaments Assure Demandes de règlement.

Est-ce que les montants assurés diffèrent selon qu'on utilise la carte Assure ou qu'on soumette un formulaire papier?

Il est possible que cela soit le cas. Selon la conception de votre régime et le montant des frais d'exécution d'ordonnance du pharmacien ou des frais supplémentaires, il se peut que vous payiez plus cher pour vos médicaments sur ordonnance si vous présentez un formulaire papier que si vous aviez utilisé votre carte Assure. Lorsque vous utilisez votre carte, vous ne payez jamais davantage que si vous aviez présenté un formulaire papier.

Est-ce que les médicaments couverts diffèrent selon qu'on utilise la carte Assure ou qu'on présente un formulaire papier?

Non. Les médicaments couverts par votre régime sont les mêmes, que vous utilisiez votre carte ou que vous présentiez un formulaire papier. La seule différence est que lorsque vous utilisez votre carte Assure pour faire préparer votre ordonnance, votre demande de règlement est présentée par voie électronique.

Pourquoi dois-je régler une partie du coût de chaque médicament sur ordonnance?

La plupart des régimes d'assurance-médicaments prévoient que l'assuré paie une quote-part ou une franchise, ou les deux. Cela signifie que vous partagez le coût de vos médicaments sur ordonnance avec le régime.

- Lorsque vous payez une *quote-part*, cela signifie que vous payez soit un montant fixe pour chaque médicament sur ordonnance (par exemple, 5 \$ par ordonnance que vous faites exécuter), soit un pourcentage du coût du médicament sur ordonnance (par exemple, 20 %).
- Lorsque vous payez une *franchise*, cela signifie que vous réglez le plein montant de vos médicaments sur ordonnance jusqu'à concurrence d'un montant déterminé. Par exemple, si votre régime comporte une franchise de 100 \$, vous devez payer la première tranche de 100 \$ du coût de vos médicaments sur ordonnance, après quoi les modalités de remboursement du régime entrent en jeu.

Que faire si ma demande de règlement est refusée?

Selon la conception de votre régime, plusieurs situations peuvent donner lieu à un refus de la demande de règlement.

- **Il se peut que votre régime ne couvre pas le médicament prescrit.**

Souvent, il existe d'autres médicaments tout aussi efficaces qui sont couverts aux termes de votre régime. Vous ou le pharmacien pouvez communiquer avec votre médecin pour discuter des autres médicaments possibles.

- **Il se pourrait que certains médicaments nécessitent une autorisation spéciale.**

Certains médicaments peuvent être couverts pour des affections particulières, dans certaines circonstances seulement ou jusqu'à concurrence de montants prédéfinis. Ces médicaments requièrent une autorisation spéciale de la Great-West afin d'être couverts.

Il est possible d'obtenir des formulaires d'autorisation préalable sous *Service à la clientèle – Participants de régimes collectifs – Formulaires* dans le site Web de la Great-West à l'adresse www.lagreatwest.com. Pour de plus amples renseignements, vous pouvez communiquer avec le Service d'assistance aux clients collectifs de la Great-West au numéro 1 800 957-9777. Ligne ATS – à l'intention des personnes sourdes ou malentendantes 1 800 990-6654

- **Votre ordonnance excède la quantité admissible.**
Certains régimes prévoient le remboursement des coûts liés à l'achat d'une quantité de médicaments correspondant à une certaine période, par exemple, 30 ou 90 jours. Si vous faites exécuter une ordonnance après une période trop courte ou si vous demandez une grande quantité de médicaments, il se peut que votre demande de règlement soit refusée. Si vous avez besoin d'une quantité de médicaments supérieure à celle qui est prévue par votre régime, communiquez avec le gestionnaire de celui-ci pour connaître les options dont vous disposez. Si votre médecin augmente la posologie de votre médicament, assurez-vous qu'il vous remet une nouvelle ordonnance. Ainsi, la quantité admissible sera rajustée et votre demande de règlement sera acceptée.

Comment puis-je faire modifier les renseignements apparaissant sur ma carte?

Vous devez informer le gestionnaire de votre régime de tout changement pouvant avoir une incidence sur la protection ou sur le paiement des demandes de règlement.

Parmi les changements les plus fréquents, notons les changements d'adresse ou d'état matrimonial, l'ajout d'une personne à charge, et le retrait de celle-ci si elle n'est plus admissible à la protection aux termes de votre régime.

Avec qui dois-je communiquer pour obtenir plus de renseignements?

Si vous avez des questions à l'égard de votre régime collectif, nous vous invitons à communiquer avec le gestionnaire de votre régime.

Si votre carte Assure pose des problèmes, le pharmacien devrait communiquer avec un de nos GDREM en composant le numéro sans frais afin d'obtenir de l'aide. Ce numéro lui est fourni par l'entremise du réseau Assure Demandes de règlement.

L'équilibre entre sécurité et protection de la confidentialité

Avec la carte Assure et le réseau Assure Demandes de règlement, la nature confidentielle de vos renseignements personnels relatifs aux ordonnances est intégralement respectée. Lorsqu'ils effectuent la revue de l'utilisation des médicaments, nos GDREM ne divulguent au pharmacien que des renseignements à l'égard de vos demandes de règlement antérieures et des mises en garde quant aux interactions médicamenteuses possibles. **Aucune information concernant la raison de la médication n'est partagée avec le pharmacien.**



*À la Great-West, nous savons que vous
et votre famille méritez un régime de
qualité soutenu par un excellent service.*

*Nous sommes déterminés à être
votre solution en avantages sociaux.*



www.lagreatwest.com

Assure Demandes de règlement est une marque de commerce d'Emergis inc.

La Great-West et la conception graphique de la clé sont des marques de commerce de La Great-West, compagnie d'assurance-vie.

©La Great-West, compagnie d'assurance-vie (la Great-West), tous droits réservés.

Toute modification apportée au présent document sans le consentement écrit explicite préalable de la Great-West est strictement interdite.