Services aux Autochtones Canada | Indigenous Services Canada

Programme des services de santé non assurés (SSNA) : Fiche de référence rapide sur l'Équipement médical et les fournitures médicales (EMFM) pour les clients

Qui est admissible aux prestations d'EMFM en vertu du programme des SSNA?

Les membres inscrits des Premières Nations et les Inuits reconnus habitant au Canada, ainsi que les enfants de moins de 2 ans des personnes admissibles aux SSNA.

Que dois-je présenter pour accéder aux prestations d'EMFM en vertu du programme des SSNA?

Les clients des Premières Nations devront présenter l'une (1) des preuves suivantes à leur fournisseur d'EMFM :

- un certificat de statut d'Indien ou une lettre portant la mention « certificat de statut d'Indien »;
- le numéro d'identification du client du Programme des SSNA (Numéro B).

Les clients inuits devront présenter l'une (1) des preuves suivantes à leur fournisseur d'EMFM :

- une carte d'assurance-maladie des Territoires du Nord-Ouest;
- une carte d'assurance-maladie du Nunavut;
- le numéro d'identification du client des SSNA (Numéro N).

Les clients inuits qui obtiennent des services à l'extérieur de leur territoire peuvent utiliser le numéro de leur carte d'assurance-maladie du territoire au lieu du numéro des SSNA afin que le fournisseur d'EMFM puisse facturer les prestations couvertes.

Si votre photo ne figure pas sur le document, vous devrez également présenter une pièce d'identité avec photo.

Quelles catégories de prestations d'EMFM sont couvertes par les SSNA?

Les SSNA couvrent une vaste gamme d'EMFM. Voici quelques exemples d'EMFM couverts sous chaque catégorie :

- **Audiologie :** évaluation de l'audition, appareils auditifs et processeurs pour implant cochléaire.
- **Orthèses, prothèses et chaussures :** orthèses, prothèses et chaussures sur mesure.
- Appareil **respiratoire et d'oxygénothérapie :** bouteilles d'oxygène et appareils de ventilation en pression positive continue.
- **Dispositifs de compression :** bas de compression et vêtements pour cicatrice hypertrophique.
- **Communication et basse vision :** appareils de communication avec synthèse vocale dédiée, canne blanche et télévisionneuse de bureau.
- **Fournitures médico-chirurgicales :** pansements, accessoires pour stomie et fournitures pour incontinence.

Vous pouvez consulter la liste complète des prestations d'EMFM à l'adresse suivante : Guide et listes des prestations d'équipement médical et de fournitures médicales pour les Premières Nations et les Inuit.

Comment puis-je accéder aux prestations d'EMFM en vertu du Programme des SSNA?

D'abord, vous devez posséder une ordonnance ou une recommandation visant l'article qui est rédigée par un professionnel de la santé reconnu par les SSNA.

- Pour vérifier si l'article est couvert, consultez le Guide et les listes des prestations d'EMFM pour les Premières Nations et les Inuit.
- Pour confirmer qu'un article est couvert et le montant de la couverture, vous pouvez communiquer avec le bureau des SSNA de votre région ou appeler la ligne des clients d'Express Scripts Canada *(le numéro se trouve à la fin du présent document)*.
- Faites affaire avec un fournisseur d'EMFM inscrit aux SSNA admissible à vous fournir un article en particulier.
- Si une autorisation préalable est requise pour la couverture, le fournisseur enverra une demande aux SSNA. Une fois la demande approuvée, il pourra vous fournir l'article et facturer directement le Programme.

Remarque : Les clients couverts par un régime d'assurance-maladie ou de soins de santé public ou privé doivent soumettre leur demande à celui-ci avant de la présenter au Programme.

Rendez-vous au canada.ca/SSNA-équipement-médical-et-fournitures-médicales pour consulter le Guide et les listes des prestations pour EMFM pour les Premières Nations et les Inuit

Comment trouver un fournisseur d'EMFM inscrit au Programme des SSNA?

Si vous avez besoin d'aide pour trouver un fournisseur d'EMFM inscrit aux SSNA, veuillez communiquer avec le bureau des SSNA de votre région (*le numéro se trouve à la fin du présent document)* ou un navigateur des SSNA. Les fournisseurs inscrits peuvent facturer directement le Programme des SSNA; les clients n'ont donc pas à payer d'avance.

Où puis-je trouver des renseignements sur des politiques et des prestations d'EMFM particulières?

Pour obtenir de plus amples renseignements sur des prestations particulières ou la manière d'y accéder, consultez le Guide et les listes des prestations d'EMFM pour les Premières Nations et les Inuit. Vous y trouverez des renseignements essentiels sur chaque prestation énumérée, comme les suivants :

- **Renseignements sur le prescripteur :** Les professionnels de la santé reconnus par le Programme des SSNA pour rédiger des ordonnances et des recommandations d'EMFM.
- **Renseignements sur le fournisseur :** Les types de fournisseurs admissibles, en vertu du Programme, pour fournir de l'EMFM aux clients des SSNA.
- **Exigences en matière d'autorisation préalable :** Indique si l'EMFM nécessite une autorisation préalable pour être couvert par les SSNA.
- **Lignes directrices concernant le remplacement :** Indique le nombre et la fréquence des remplacements couverts par le Programme.

Remplacement précoce d'EMFM

Les articles pourraient être admissibles au remplacement précoce dans certaines circonstances, par exemple, si l'état de santé du client change, ou si l'article ne fonctionne plus comme il se doit. Consultez la section 1.12.1, Exigences en matière de remplacement précoce, du Guide et des listes des prestations d'EMFM pour les Premières Nations et les Inuit pour obtenir de plus amples renseignements.

Y a-t-il des articles ou services non couverts par les SSNA?

Certains articles et services ne sont pas couverts par les SSNA. Ce sont des exclusions, et ne peuvent pas faire l'objet d'un appel ni d'une exception.

Voici des exemples d'exclusions :

- Les articles destinés à des fins esthétiques;
- les traitements médicaux (comme la chirurgie);
- la réparation d'articles sous garantie;
- l'équipement et les traitements thérapeutiques;

Pour consulter la liste d'exclusions complète, rendez-vous à la section 1.6.4. du Guide et des listes des prestations d'EMFM pour les Premières Nations et les Inuit.

Est-ce que je dois payer moi-même pour les prestations d'EMFM?

Les fournisseurs d'EMFM peuvent s'inscrire au Programme des SSNA afin de pouvoir facturer le Programme directement. Nous vous encourageons à faire affaire à un fournisseur inscrit; de cette manière, vous n'aurez pas à payer pour les prestations admissibles. Avant de recevoir l'article ou le service, communiquez avec le fournisseur pour confirmer qu'il :

- facturera le Programme des SSNA directement pour les articles ou services admissibles;
- ne vous facturera aucuns frais supplémentaires.

Si vous faites affaire avec un fournisseur d'EMFM qui n'est pas inscrit au Programme des SSNA, ou qui ne facture pas directement le Programme, vous pouvez payer pour l'article ou le service vous-même, puis présenter une demande de remboursement client (*voir ci-dessous*). Communiquez avec le bureau des SSNA de votre région ou avec le centre d'appels du Programme des SSNA, Express Scripts Canada, avant d'effectuer votre achat pour confirmer que l'EMFM est admissible et le montant couvert par le programme.

Remboursement au client

Les clients peuvent envoyer une demande de remboursement par la poste, par télécopieur ou par l'intermédiaire d'un compte en ligne sécurisé. Pour consulter les instructions et les formulaires de remboursement, rendez-vous sur le site Web d'Express Scripts du Programme des SSNA :

- Choisissez l'option « Je suis un client », puis « Remboursement au client du Programme des SSNA », pour consulter les instructions et les formulaires.
- Assurez-vous d'inclure tous les documents d'appui exigés (dont vous trouverez la liste sur le formulaire et le site Web).
- Dans le cas des demandes par télécopieur ou par la poste, vous devez télécharger, remplir et signer le formulaire.
- Dans le cas des demandes en ligne, vous devez créer un compte dans le site Web des SSNA destiné aux clients.

Si vous avez besoin d'aide avec le remboursement au client, appelez le centre d'appels d'Express Scripts Canada du Programme des SSNA. Veuillez noter que vous serez remboursé pour les articles jusqu'à concurrence du montant couvert par le programme.

Qu'est-ce qu'un compte client des SSNA en ligne?

Les clients peuvent créer un compte en ligne sécurisé par l'intermédiaire du site Web d'Express Scripts du Programme des SSNA. Créer un compte en ligne vous permet de :

- consulter l'historique de vos demandes et le statut des demandes en attente;
- soumettre des demandes de remboursement client en ligne;
- soumettre des demandes d'appel en ligne;
- recevoir les communications du Programme des SSNA directement par courriel.

Quels sont mes recours si une prestation est refusée?

Si un article ou un service est refusé, vous pouvez faire une demande d'appel par la poste ou par télécopieur ou en ligne par l'intermédiaire de votre compte sécurisé du Programme des SSNA.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le processus d'appel, veuillez consulter le site Web du gouvernement du Canada à l'adresse canada.ca/ssna ou en communiquant avec le bureau des SSNA de votre région.

Rappel : Les articles et services exclus du Programme des SSNA ne sont pas admissibles à un appel.

COORDONNÉES

Bureaux régionaux des SSNA

Atlantique : 1 800 565-3294
Alberta : 1 800 232-7301
Québec : 1 877 483-1575
Ontario : 1 800 640-0642
Manitoba : 1 800 665-8507
Saskatchewan : 1 866 885-3933
Yukon : 1 866 362-6717
Territoires du Nord-Ouest et Nunavut : 1 888 332-9222

Pour consulter la liste complète des coordonnées du Programme des SSNA, y compris les adresses postales : canada.ca/ssna-coordonnées

Centre d'appel d'Express Scripts Canada du Programme des SSNA

Téléphone sans frais	Télécopieur sans frais
1 888 441-4777	1 888 249-6098

Gouvernement du Canada – Inscription au registre des Premières Nations

Téléphone sans frais	ATS sans frais
1 800 567-9604	1 866 553-0554

Les clients inuits peuvent communiquer avec une organisation de revendication territoriale pour obtenir de plus amples renseignements sur la certification.