

# Health PEI

## Foire aux questions : appels relatifs aux services médicaux hors province ou hors Canada

*Si vous pensez avoir besoin de services ou de traitements médicaux en dehors de la province, nous vous encourageons à contacter le bureau des services médicaux obtenus à l'extérieur de la province de Santé Î.-P.-É. pour obtenir de plus amples informations sur le programme et les services qui peuvent être couverts par le financement pour les services médicaux hors province et/ou sur la procédure à suivre pour faire une demande de recommandation. Il est important que Santé Î.-P.-É. ait reçu la demande de services médicaux hors province et ait approuvé les services demandés avant que vous ne quittiez la province pour les obtenir, car une approbation préalable est nécessaire pour le remboursement.*

1. **J'ai reçu une lettre rejetant ma demande de services ou de financement de soins médicaux hors province. Je ne comprends pas pourquoi ma demande a été refusée. Devrais-je faire appel?**

Non. Si vous avez des questions ou des inquiétudes quant à la raison pour laquelle votre demande a été refusée, la première étape consiste à communiquer avec le bureau des services médicaux obtenus à l'extérieur de la province de Santé Î.-P.-É. au 902-368-6516.

### **Voici des raisons pour lesquelles votre demande pourrait avoir été refusée :**

- Le temps d'attente n'est pas considéré comme une justification pour rechercher des services en dehors de la province.
- Des services de santé adéquats étaient disponibles à l'Île-du-Prince-Édouard.
- Deux consultants/spécialistes ou plus étaient disponibles à l'Î.-P.-É. pour le service de santé spécifique requis.
- Vous avez accédé aux services de santé dans une clinique privée. Les services fournis dans les cliniques privées ne sont pas assurés par le régime d'assurance-maladie de l'Île-du-Prince-Édouard.
- Le spécialiste hors province et ses services qu'il offre ne sont pas assurés dans le cadre des régimes d'assurance-hospitalisation et d'assurance-maladie de l'Île-du-Prince-Édouard.
- La demande de recommandation de services médicaux hors province n'a pas été soumise au bureau des services médicaux obtenus à l'extérieur de la province par un médecin ou une infirmière praticienne de l'Î.-P.-É. pour approbation préalable *avant* que le patient accède aux services de santé dans une autre province.
- La demande concernait des services à l'étranger alors que des services adéquats étaient disponibles au Canada OU les services demandés n'avaient pas été approuvés en vertu de la *Loi canadienne sur la santé*.

# Health PEI

## 2. **Après le refus de ma demande, j'ai reçu des informations supplémentaires de la part d'un médecin ou d'une infirmière praticienne de l'Île-du-Prince-Édouard. Ces renseignements pourraient appuyer mon dossier. Devrais-je faire appel avec ces nouvelles informations?**

Ne faites pas appel avec de nouvelles informations ou de nouveaux documents, en particulier si vous n'avez pas fourni ces informations à l'appui de votre demande initiale de services médicaux ou de financement pour des services hors province.

Communiquez plutôt avec le bureau des services médicaux obtenus à l'extérieur de la province. Il se peut que vous puissiez bénéficier d'une révision de la décision initiale à la lumière des nouvelles informations fournies.

Votre dossier ne pourra pas être admissible à un appel s'il contient de nouvelles informations ou de nouveaux documents qui n'ont pas été fournis ou examinés lors de l'approbation initiale. Si vous faites appel avec de nouvelles informations ou de nouveaux documents, votre demande sera renvoyée au niveau d'approbation initial pour un nouvel examen. Il se peut également que l'on vous demande de présenter une toute nouvelle demande de services médicaux ou de financement pour des services hors province.

## 3. **Quels sont les types de décisions qui peuvent faire l'objet d'un appel?**

Le mécanisme d'appel peut être utilisé si vous avez reçu une décision défavorable de Santé Î.-P.-É. concernant le financement *d'un traitement, d'une intervention ou de soins ultérieurs médicalement nécessaires.*

Santé Î.-P.-É. a établi des politiques et des exigences pour l'approbation préalable de la couverture des services non urgents fournis en dehors de la province.

Santé Î.-P.-É. reconnaît que les résidents peuvent souhaiter ou avoir besoin de soins médicaux sur la base d'une recommandation ou d'un conseil d'un professionnel de la santé d'une autre province. Bien que Santé Î.-P.-É. s'engage à fournir les soins et services médicaux nécessaires à nos résidents, nous ne sommes pas en mesure de financer tous les services et traitements médicaux disponibles en dehors de la province. Le Programme des services médicaux obtenus à l'extérieur de la province est seulement offert pour certains services et traitements médicaux non urgents.

Nous comprenons qu'étant donné que toutes les demandes ne peuvent pas être approuvées par notre Programme des services médicaux obtenus à l'extérieur de la province, nos patients peuvent, de temps à autre, être en désaccord avec une décision de refus de financement. Toutefois, le comité qui se penchera sur votre demande d'appel ne sera pas en mesure de modifier la politique actuelle ou de faire une

# Health PEI

exception à cette politique. *Vous ne pourrez pas faire appel avec succès d'une décision prise conformément à la Loi canadienne sur la santé et à la politique valide de Santé Î.-P.-É. qui s'applique à vos services ou traitements médicaux.*

Si vous pensez avoir besoin de services médicaux en dehors de la province, nous vous encourageons à communiquer avec le bureau des services médicaux obtenus à l'extérieur de la province de Santé Î.-P.-É. pour obtenir de plus amples informations sur le programme, les services qui peuvent être couverts par le financement pour les services obtenus hors province ou le processus de demande. *Vous devez demander l'approbation des services avant de quitter la province pour les services ou le traitement.*

#### 4. **Quels sont les types de décisions qui ne peuvent pas faire l'objet d'un appel?**

- Le mécanisme d'appel n'est pas disponible pour les décisions relatives à l'hébergement ou au déplacement.
- Le temps d'attente n'est pas considéré comme une justification pour rechercher des services en dehors de la province.
- Des services de santé adéquats étaient disponibles à l'Île-du-Prince-Édouard.
- Deux consultants/spécialistes ou plus étaient disponibles à l'Î.-P.-É. pour le service de santé spécifique requis.
- Vous avez accédé aux services de santé dans une clinique privée. Les services fournis dans les cliniques privées ne sont pas assurés par le régime d'assurance-maladie de l'Île-du-Prince-Édouard.
- Le spécialiste hors province et ses services qu'il offre ne sont pas assurés dans le cadre des régimes d'assurance-hospitalisation et d'assurance-maladie de l'Île-du-Prince-Édouard.
- La demande concernait des services à l'étranger alors que des services adéquats étaient disponibles au Canada OU les services demandés n'avaient pas été approuvés en vertu de la *Loi canadienne sur la santé*.

#### 5. **Ma demande de services médicaux ou de financement de services médicaux hors province n'a pas été approuvée. On m'a dit que les services médicaux n'étaient pas financés ou remboursables en vertu de la politique de Santé Î.-P.-É. qui s'applique à mon cas. Je pense que c'est injuste, que la politique devrait être modifiée et que Santé Î.-P.-É. devrait rembourser mes frais. Devrais-je faire une demande d'appel?**

Le comité d'appel ne peut pas modifier les politiques actuelles de Santé Î.-P.-É. ou faire une exception aux politiques actuelles. Vous ne pourrez pas faire appel avec succès de la décision. Toutefois, Santé Î.-P.-É. s'engage à fournir des services de soins de santé de qualité et accueille favorablement les commentaires qui permettront d'améliorer la prestation des services et nos politiques. Cela inclut les commentaires qui pourraient être pris en compte par notre équipe lorsque la politique sera à nouveau examinée. Si

# Health PEI

vous avez des commentaires sur nos politiques actuelles sur les services médicaux obtenus hors province, communiquez avec le service suivant : [Envoyer en ligne des commentaires de patients à Santé Î.-P.-É. | Gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard.](#)

**6. J'ai reçu un remboursement pour des services médicaux obtenus hors province. Je ne comprends pas très bien le montant qui m'a été accordé et la façon dont Santé Î.-P.-É. a calculé ce montant. Que devrais-je faire?**

Si vous avez des questions ou des inquiétudes concernant le calcul ou les montants qui vous ont été accordés, vous devez contacter le service des réclamations de l'assurance-maladie de l'Î.-P.-É. au 902-838-0900 ou sans frais au 1-800-321-5492.

**7. Je n'ai pas obtenu d'approbation préalable de Santé Î.-P.-É. pour des services médicaux ou hospitaliers hors province, mais mon médecin m'a recommandé le traitement hors province et j'ai quitté l'Î.-P.-É. sans approbation préalable. La demande de remboursement de ces montants m'a été refusée. Que s'est-il passé? Devrais-je faire appel?**

Les résidents qui souhaitent obtenir un financement pour des services médicaux ou hospitaliers non urgents doivent s'assurer qu'une demande d'approbation préalable a été soumise par leur professionnel de la santé traitant *avant* de quitter la province pour recevoir un traitement. Un médecin ou une infirmière praticienne de l'Île-du-Prince-Édouard doit présenter une demande, accompagnée d'informations médicales, pour aiguiller un patient vers un médecin ou un hôpital hors de la province pour des services hors de la province ou du pays.

*Les résidents qui n'ont pas reçu l'autorisation préalable de Santé Î.-P.-É. pour un service médical ou hospitalier non urgent hors province seront responsables du coût total des services rendus.*

L'exigence d'approbation préalable est importante pour la responsabilité de Santé Î.-P.-É. de fournir des services de santé financés et assurés par l'État. Une demande d'approbation préalable permet de s'assurer que la capacité des services de l'Île-du-Prince-Édouard est utilisée au maximum et que seuls les cas complexes ou les cas pour lesquels aucun service n'est disponible sont renvoyés hors de la province.

Dans le cas des services de santé mentale et de toxicomanie, la demande de services médicaux hors province entraîne un examen de la situation du résident par le comité provincial sur la santé mentale et les toxicomanies. Le comité examine toutes les demandes liées à la santé mentale ou à la toxicomanie en dehors de la province afin de recommander les établissements et les options de traitement qui seraient disponibles pour le patient et le soutiendraient le mieux.

# Health PEI

Si vous décidez de faire appel d'une décision défavorable pour laquelle vous n'avez pas demandé d'approbation préalable, vous devez expliquer pourquoi il ne vous a pas été possible d'obtenir une telle approbation.

8. **Ma demande de services médicaux ou de financement pour des services médicaux obtenus hors province a été refusée. Après avoir reçu ma lettre, j'ai rassemblé des informations supplémentaires pour étayer mon dossier et faire modifier la décision. Devrais-je faire appel avec ces informations?**

Non. Si vous pensez disposer d'informations ou de documents complémentaires, vous devez vous adresser au bureau des services médicaux obtenus à l'extérieur de la province de Santé Î.-P.-É. Vous pouvez bénéficier d'un réexamen ou d'une révision de la décision initiale à la lumière des nouveaux éléments d'information.

9. **Ma demande concernant les frais de déplacement, de repas ou d'hébergement liés aux services médicaux que j'ai reçus en dehors de la province n'a pas été approuvée. Je ne suis pas d'accord avec cette décision et je souhaite faire appel.**

Santé Î.-P.-É. offre trois programmes de soutien pour les déplacements hors province. Les programmes fournissent une aide au déplacement par Maritime Bus, le pont de la Confédération ou le traversier Northumberland Ferries aux résidents admissibles de l'Île-du-Prince-Édouard qui doivent se rendre à l'extérieur de la province pour recevoir des services médicaux. Pour accéder à ce programme, les patients doivent avoir reçu une approbation préalable de Santé Î.-P.-É. pour leurs services hors province.

Les patients peuvent consulter le site Web à l'adresse <https://www.princeedwardisland.ca/fr/information/sante-i-p-e/aide-financiere-deplacements-a-fins-medicales-hors-province> ou composer le 902-368-5918.

Santé Î.-P.-É. comprend qu'il peut y avoir des coûts supplémentaires associés à votre séjour à l'hôpital ou à d'autres traitements en dehors de l'Île-du-Prince-Édouard. Malheureusement, le mécanisme d'appel n'est pas offert pour ces types de dépenses ou de coûts. La procédure d'appel ne couvre que les décisions défavorables concernant le financement de traitements, d'interventions ou de soins ultérieurs médicalement nécessaires, lorsque les patients y sont admissibles.