



## Foire aux questions (FAQ)

Renouvellement de la carte d'assurance-maladie des TNO | Novembre 2015

Q1 : Pourquoi ai-je besoin d'une carte d'assurance-maladie?

Q2 : Pourquoi les cartes d'assurance-maladie ont-elles une date d'expiration?

Q3 : À quel moment ma carte d'assurance-maladie vient-elle à échéance?

Q4: Pourquoi l'apparence de la carte d'assurance-maladie des TNO change-t-elle?

Q5 : Où puis-je me procurer un formulaire de renouvellement de la carte d'assurance-maladie des TNO?

Q6 : Quand puis-je renouveler ma carte d'assurance-maladie?

Q7 : Puis-je renouveler ma carte d'assurance-maladie par téléphone?

Q8 : Quand recevrai-je ma nouvelle carte d'assurance-maladie?

Q9 : Ma carte d'assurance-maladie est déjà expirée. Que dois-je faire?

Q10 : J'ai fait parvenir mon formulaire de renouvellement à l'Administration des services de santé, mais je n'ai pas encore reçu ma nouvelle carte d'assurance-maladie.

Puis-je quand même obtenir des services de soins de santé aux TNO?

Q111 : J'ai fait parvenir mon formulaire de renouvellement à l'Administration des services de santé, mais je n'ai pas encore reçu ma nouvelle carte d'assurance-maladie.

Je suis actuellement dans une autre province ou territoire. Que dois-je faire si j'ai besoin de recevoir des services de soins de santé?

Q12 : Ma carte d'assurance-maladie est déjà expirée et je n'ai toujours pas fait parvenir mon formulaire de renouvellement à l'Administration des services de santé.

Que dois-je faire si j'ai besoin de services de soins de santé?

Q13 : Est-ce que je bénéficie toujours du Programme de prestation d'assurance-maladie complémentaire (PPAMC) si ma carte d'assurance-maladie est expirée?

Q14 : Puis-je faire exécuter une ordonnance si ma carte d'assurance-maladie est expirée?

Q15 : Le gouvernement m'enverra-t-il un avis de renouvellement de la carte d'assurance maladie?

Q16 : Où puis-je obtenir de plus amples renseignements ou de l'aide relativement au renouvellement de la carte d'assurance-maladie?

Q17 : J'ai envoyé mon formulaire de renouvellement il y a deux mois et je n'ai toujours pas reçu ma nouvelle carte d'assurance-maladie. Est-ce normal?

Q18 : Est-ce que le MSSS accusera réception de mon formulaire de renouvellement?

### **Q1 : Pourquoi ai-je besoin d'une carte d'assurance-maladie?**

**R :** En vertu de la *Loi canadienne sur la santé*, tous les résidents canadiens ont droit à des services hospitaliers et médicaux essentiels, services administrés par les provinces et les territoires. Chaque province et territoire délivre une carte d'assurance-maladie à ses résidents. Cette carte permet de confirmer la province ou le territoire de résidence ainsi que l'inscription et l'admissibilité aux régimes d'assurance-maladie de son titulaire. De plus, elle indique quelle province ou quel territoire paie les soins de santé concernés, peu importe où le titulaire se trouve au Canada.

### **Q2 : Pourquoi les cartes d'assurance-maladie ont-elles une date d'expiration?**

**R :** Les cartes d'assurance-maladie de la plupart des provinces et territoires du Canada possèdent une date d'expiration. Ce processus de renouvellement permet à chaque personne de confirmer sa province ou son territoire de résidence et permet à chaque province et territoire de s'assurer que son régime d'assurance-maladie ne couvre que ses résidents.

### **Q3 : À quel moment ma carte d'assurance-maladie vient-elle à échéance?**

**R :** Votre carte d'assurance-maladie est valide pour trois ans et vient à échéance le jour de votre anniversaire, tout comme le permis de conduire des TNO. La date d'expiration se trouve dans le coin inférieur droit de votre carte d'assurance-maladie.

### **Q4 : Pourquoi l'apparence de la carte d'assurance-maladie des TNO change-t-elle?**

**R :** En 2015, le GTNO a publié la mise à jour de son Programme d'identité visuelle. Conformément à cette mise à jour, la carte d'assurance-maladie doit afficher de nouveaux éléments visuels. Ce changement n'a aucune incidence sur la couverture du régime d'assurance-maladie. L'ancien modèle de la carte d'assurance-maladie disparaîtra en 2019. Si votre carte n'expire pas d'ici là, elle demeurera valide et vous pourrez l'utiliser lors de vos visites à l'hôpital, au centre de santé ou au centre médical.

La nouvelle carte ne possède plus de bande magnétique : celle de l'ancienne ne servant pas, le dispositif est devenu inutile. Il est également plus économique de produire des cartes sans bande magnétique.

**Q5 : Où puis-je me procurer un formulaire de renouvellement de la carte d'assurance-maladie des TNO?**

**R :** Vous pouvez télécharger le formulaire sur notre site Web ([www.hss.gov.nt.ca](http://www.hss.gov.nt.ca)) ou communiquer avec l'Administration des services de santé au 1-800-661-0830 pour en recevoir un exemplaire par télécopieur ou par la poste. Vous pouvez aussi vous le procurer en personne à l'hôpital ou au centre de santé de votre collectivité.

**Q6 : Quand puis-je renouveler ma carte d'assurance-maladie?**

**R :** Vous pouvez la renouveler quatre mois avant sa date d'expiration.

**Q7 : Puis-je renouveler ma carte d'assurance-maladie par téléphone?**

**R :** Non, car une signature est exigée. Vous devez remplir et signer le formulaire de renouvellement et le faire parvenir à l'Administration des services de santé, par télécopieur ou par courrier. Vous pouvez aussi numériser votre formulaire et nous le faire parvenir par courriel, en pièce jointe.

**Q8 : Quand recevrai-je ma nouvelle carte d'assurance-maladie?**

**R :** Si vous faites votre demande à l'avance, vous recevrez votre nouvelle carte peu de temps avant ou après votre date d'anniversaire. Sinon, le délai de traitement est d'environ quatre semaines. Si vous êtes à l'extérieur des TNO durant cette période, communiquez avec le bureau de l'Administration des services de santé en composant le 1-800-661-0830, poste 0, et demandez que l'on accélère le processus de renouvellement.

**Q9 : Ma carte d'assurance-maladie est déjà expirée. Que dois-je faire?**

**R :** Si votre carte est expirée depuis plus d'un an, vous devrez soumettre une nouvelle demande de carte d'assurance-maladie des TNO. Vous devrez alors fournir une preuve de résidence, comme un reçu de loyer, une facture de services publics, une facture de téléphone ou une lettre d'une institution financière qui prouve que vous détenez une hypothèque sur une propriété locale.

**Q10 : J'ai fait parvenir mon formulaire de renouvellement à l'Administration des services de santé, mais je n'ai pas encore reçu ma nouvelle carte d'assurance-maladie. Puis-je quand même obtenir des services de soins de santé aux TNO?**

**R :** Oui. Les renseignements relatifs au renouvellement de votre carte devraient déjà être mis à jour dans les dossiers du centre de soins de santé. Votre numéro de carte ne changera pas; donnez-le au réceptionniste et il vérifiera dans ses dossiers.

**Q11 : J'ai fait parvenir mon formulaire de renouvellement à l'Administration des services de santé, mais je n'ai pas encore reçu ma nouvelle carte d'assurance-maladie.**

**Je suis actuellement dans une autre province ou territoire. Que dois-je faire si j'ai besoin de recevoir des services de soins de santé?**

**R :** Si vous êtes dans une autre province ou territoire, vous devrez présenter une carte d'assurance-maladie valide des TNO avant d'obtenir des services de soins de santé. Vous aurez quand même droit à des services de soins de santé si vous n'avez pas de carte valide en votre possession. Cependant, la province ou le territoire où vous êtes peut exiger que vous payiez les frais lorsque sera venu le temps de recevoir les services. Ensuite, vous devrez demander un remboursement à l'Administration des services de santé des TNO.

*Afin d'éviter cette situation, vous pouvez communiquer avec l'Administration des services de santé avant de quitter les TNO. L'Administration vous fournira un document temporaire qui confirmera votre admissibilité au régime d'assurance-maladie des TNO jusqu'à ce que vous receviez votre nouvelle carte par la poste.*

**Q12 : Ma carte d'assurance-maladie est déjà expirée et je n'ai toujours pas fait parvenir mon formulaire de renouvellement à l'Administration des services de santé. Que dois-je faire si j'ai besoin de services de soins de santé?**

**R :** Aucun centre de santé ne peut, à aucun moment, vous refuser des soins médicaux nécessaires, qu'il s'agisse d'une urgence ou d'une simple visite à la clinique. Si vous n'avez pas de carte d'assurance-maladie valide pour couvrir les services de soins de santé, vous devrez payer la note et demander un remboursement lorsque vous aurez reçu votre nouvelle carte. Si vous recevez des soins de santé aux TNO, les membres du personnel de votre centre de santé peuvent vous aider à renouveler votre carte.

**Q13 : Est-ce que je bénéficie toujours du Programme de prestation d'assurance-maladie complémentaire (PPAMC) si ma carte d'assurance-maladie est expirée?**

**R :** Non, vous devez être couvert en bonne et due forme par le régime d'assurance-maladie des TNO si vous souhaitez bénéficier du Programme de prestation d'assurance-maladie complémentaire (PPAMC) du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (ce qui

comprend le Programme de prestations d'assurance-maladie complémentaire pour certaines maladies spécifiques, le Programme de prestations d'assurance-maladie complémentaire pour les personnes âgées et le Régime d'assurance-maladie pour les Métis). Vous devez impérativement renouveler votre carte d'assurance-maladie des TNO pour continuer à recevoir les prestations des programmes précités. Si vous ne détenez pas de carte d'assurance-maladie valide, vous serez tenu de payer les frais (de vos médicaments, par exemple) et de demander un remboursement lorsque vous aurez présenté une demande et reçu votre nouvelle carte.

#### **Q14 : Puis-je faire obtenir mon ordonnance si ma carte d'assurance-maladie est expirée?**

**R :** Le régime d'assurance-maladie des TNO ne couvre pas les frais associés aux médicaments; il ne couvre que les soins médicaux et hospitaliers nécessaires. Les frais de services médicaux, de médicaments et de dispositifs médicaux obtenus à un endroit autre qu'un établissement médical où l'on offre les services couverts par un régime d'assurance-maladie (comme un hôpital ou un centre de santé) sont du ressort des Régimes d'assurance-maladie supplémentaire et du Programme de prestation d'assurance-maladie complémentaire.

Si vous êtes couvert par le régime d'assurance de votre employeur, le programme fédéral des services de santé non assurés (SSNA) ou un régime privé d'assurance-maladie, vous pourrez obtenir votre ordonnance même si votre carte d'assurance-maladie est expirée.

En revanche, si vous êtes admissible et inscrit à l'un des programmes de prestations d'assurance-maladie complémentaire du GTNO (y compris le PPAMC pour certaines maladies spécifiques, le PPAMC pour les personnes âgées et le Régime d'assurance-maladie pour les Métis), vous devez être couvert en bonne et due forme par le régime d'assurance-maladie des TNO. Vous devez renouveler votre carte d'assurance-maladie des TNO si vous souhaitez continuer à bénéficier des avantages des programmes précités. Si votre carte n'est pas valide, vous serez tenu de payer les frais et de demander un remboursement lorsque vous aurez présenté une demande et reçu votre nouvelle carte.

#### **Q15 : Le gouvernement m'enverra-t-il un avis de renouvellement de la carte d'assurance-maladie**

**R :** Il est de votre responsabilité de faire parvenir votre formulaire de renouvellement de la carte d'assurance-maladie des Territoires du Nord-Ouest dûment rempli à l'Administration des services de santé avant la date d'expiration indiquée dans le coin inférieur droit de votre carte. Vous pouvez renouveler votre carte quatre mois avant qu'elle n'expire. Néanmoins, le gouvernement vous enverra une **carte postale de rappel** à

l'adresse présente dans votre dossier (comme celle envoyée par le ministère des Transports du GTNO lorsque votre permis de conduire doit être renouvelé).

**Q16 : Où puis-je obtenir de plus amples renseignements ou de l'aide relativement au renouvellement de la carte d'assurance-maladie?**

**R :** Pour de plus amples renseignements, consultez le site Web du **ministère de la Santé et des**

**Services sociaux** à l'adresse suivante : [www.hss.gov.nt.ca/health/slides/your-health-care-card-expiring](http://www.hss.gov.nt.ca/health/slides/your-health-care-card-expiring).

Vous pouvez aussi communiquer avec l'**Administration des services de santé** par téléphone, par courriel, par télécopieur ou par la poste à l'aide des coordonnées suivantes :

Administration des services de santé  
Ministère de la Santé et des Services sociaux  
Sac postal n° 9  
Inuvik NT X0E 0T0  
Sans frais : 1-800-661-0830  
Téléphone : 867-777-7400  
Télécopieur : 867-777-3197  
Courriel : [healthcarecard@gov.nt.ca](mailto:healthcarecard@gov.nt.ca)

Vous pouvez aussi téléphoner sans frais à l'**intervenant pivot du système des services de santé et des services sociaux** au 1-855-846-9601 ou lui écrire à [HSS\\_Navigator@gov.nt.ca](mailto:HSS_Navigator@gov.nt.ca).

De plus, s'il y a un **agent du gouvernement** en poste dans votre collectivité, vous pouvez lui demander de l'aide pour effectuer votre renouvellement de carte d'assurance-maladie.

**Q17 : J'ai envoyé mon formulaire de renouvellement il y a deux mois et je n'ai toujours pas reçu ma nouvelle carte d'assurance-maladie. Est-ce normal?**

**R :** Le processus de renouvellement de la carte d'assurance-maladie est effectué en fonction de la date d'expiration de la carte. Le MSSS commencera le processus de renouvellement de votre carte de deux à quatre semaines avant votre date d'anniversaire.

**Q18 : Est-ce que le MSSS accusera réception de mon formulaire de renouvellement?**

**R :** Si vous faites parvenir votre formulaire de renouvellement au Ministère par courriel, vous recevrez une confirmation de réception dans un délai d'un jour ouvrable. (Prenez note que le Ministère ne peut confirmer réception ni des courriels envoyés directement d'un photocopieur, ni des formulaires envoyés par courrier ou télécopieur. Le Ministère consigne toutes les demandes reçues par courrier ou par télécopieur dès qu'il les reçoit. Vous pouvez communiquer avec le bureau de l'Administration des services de santé en composant le 1-800-661-0830, poste 0, pour confirmer que votre demande a bel et bien été reçue.