



Transition de la gestion des régimes d'assurance-médicaments vers Express Scripts Canada

Les gestionnaires de régimes d'assurance-médicaments (ou GRM) sont des entreprises qui assurent la gestion de la couverture de frais de médicaments sur ordonnance pour le compte des assureurs et d'autres payeurs. Ils évaluent les demandes de règlement et veillent à la bonne gestion de votre régime.

Nous voulons assurer une transition simple et harmonieuse vers notre nouveau GRM, [ExpressScripts Canada](#). Cette FAQ fournit des renseignements sur la transition.

À propos d'Express Scripts Canada (ESC)

[Express Scripts Canada](#) est un gestionnaire de régimes d'assurance-médicaments qui compte parmi ses clients des assureurs de premier plan du Canada, des tiers administrateurs et des organismes gouvernementaux. La société collabore avec ces clients à l'élaboration de solutions de soins de santé dans un contexte de contrôle des coûts.

Dates de transition

1. Quand la transition vers ESC aura-t-elle lieu?

Nous transférerons tous les Clients de la Sun Life le 1^{er} mars 2023, y compris les Clients des régimes avec carte-médicaments à paiement différé.

2. Puis-je choisir de rester avec le gestionnaire de régimes d'assurance-médicaments (GRM) actuel?

Non. Tous les Clients de la Sun Life seront transférés à ESC.

3. Tous mes employés seront-ils transférés en même temps vers ESC?

Oui, tous les Clients de la Sun Life passeront en même temps à ESC. La Sun Life change de fournisseur. Il ne s'agit pas d'un changement de la part de l'employeur. Il n'y a pas d'option de refus. Cela signifie que tous les employés couverts par vos régimes et contrats de la Sun Life feront la transition le 1^{er} mars 2023. Cela comprend :

- les employés actifs,
- les employés retraités,
- les groupes de syndiqués,
- les employés au titre d'un contrat carte-médicaments à paiement direct.

Communication

4. Quels sont vos plans de communication?

Nous avons élaboré une stratégie de communication multiréseau solide pour nous assurer que toutes les parties prenantes soient au fait de la transition.

Promoteurs de régime

Nous communiquerons avec vous au moyen de multiples bulletins *Intérêts en bref*.

FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ)



Vos employés

Notre campagne fournira des renseignements sur la transition et incitera les participants à utiliser la carte-médicaments dans l'**appli ma Sun Life mobile**. La nouvelle version de la carte-médicaments numérique portera le logo d'ESC. Notre campagne de communication comprendra les éléments suivants :

- Un courriel destiné aux participants
- Des messages sur **masunlife.ca** et dans l'**appli ma Sun Life mobile**

Nous enverrons un courriel de rappel pendant la semaine suivant la transition à ESC.

Pharmacies

Nous travaillons aussi avec ESC sur sa stratégie de communication multiréseau auprès des pharmacies partout au pays. ESC a un important plan de communication, qui cible :

- Les pharmacies indépendantes et les chaînes de pharmacies :
 - Les pharmacies (y compris les pharmacies faisant partie d'une chaîne et les pharmacies indépendantes) recevront des communications par télécopieur et par la poste.
 - Les sièges sociaux des chaînes de pharmacies recevront des communications par courriel. On leur demandera de transmettre les messages à l'interne et à toutes leurs pharmacies à l'échelle du pays.
- Les fournisseurs de logiciels de pharmacie, qui ont confirmé que le changement se fera automatiquement.
- Toutes les associations pharmaceutiques et tous les collèges de pharmaciens du Canada.
 - Au Québec, l'Association québécoise des pharmaciens propriétaires (AQPP) examinera et approuvera toutes les communications avant leur transmission aux pharmacies de la province. Cela fait partie de nos obligations contractuelles envers l'AQPP.

Expérience des Clients et des employés

5. Y a-t-il une incidence si j'utilise les outils **Gestion des garanties collectives (GGC)** ou **Admissibilité aux garanties collectives (AGC)**?

Ce changement n'aura aucune incidence sur les sites Web des outils GGC et AGC.

6. Quelles seront les répercussions de ce changement sur le renouvellement annuel de l'adhésion?

Il n'y aura aucune répercussion.

FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ)



7. Allez-vous créer de nouvelles cartes-médicaments?

Les nouveaux employés qui se joignent à l'entreprise après la migration à ESC recevront de nouvelles cartes, si votre contrat les prévoit. Vos employés actuels ne recevront pas de nouvelles cartes-médicaments. Ils peuvent se procurer des cartes-médicaments à jour sur [masunlife.ca](https://www.masunlife.ca) et dans l'appli **ma Sun Life mobile**. Les cartes-médicaments mises à jour arboreront le logo ESC à compter de la date de migration.

8. Que faire si je souhaite avoir de nouvelles cartes-médicaments pour mes employés actuels?

Veillez communiquer avec votre représentant aux Garanties collectives de la Sun Life. Il pourra vous aider à ce sujet.

9. Que se passe-t-il si mes employés utilisent une ancienne carte-médicaments?

S'ils utilisent leur ancienne carte-médicaments, les pharmaciens peuvent toujours consulter les renseignements sur le régime (c.-à-d. le numéro de contrat et l'identifiant du membre). Ils sauront que notre GRM a changé, car nous communiquons beaucoup avec eux.

10. Les employés qui ont déjà inséré leur carte-médicaments dans leur Apple Wallet devront-ils la supprimer et la remplacer ou sera-t-elle mise à jour automatiquement?

Les employés devront télécharger de nouveau leurs cartes-médicaments dans leur Apple Wallet. Cette information figure dans nos communications à l'intention des participants.

11. Que se passera-t-il si mes employés changent de pharmacie?

Les employés doivent montrer au pharmacien leur nouvelle carte-médicaments, qu'ils trouveront sur l'appli **ma Sun Life mobile** et sur le site Web [masunlife.ca](https://www.masunlife.ca). Elle comporte les renseignements dont le pharmacien a besoin pour mettre le dossier à jour et traiter les demandes de règlement. Comme mentionné, s'ils utilisent leur ancienne carte-médicaments, les pharmaciens peuvent toujours consulter les renseignements sur le régime (c.-à-d. le numéro de contrat et l'identifiant du membre). Ils sauront que notre GRM a changé, car nous communiquons beaucoup avec eux.

12. Après la transition, que devront faire mes employés s'ils vont à la pharmacie et que leur demande est refusée?

Les employés doivent contacter notre Centre de service à la clientèle au 1-800-361-6212. Ce service est offert du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h (HE). De plus, les pharmacies peuvent communiquer avec le centre d'appels d'ESC.

13. Les données sur les médicaments couverts à titre exceptionnel seront-elles transférées à ESC?

Oui. Les données relatives aux médicaments faisant l'objet d'une exception seront transférées.

FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ)



14. Y a-t-il une incidence sur la présentation de demandes de règlement en ligne et dans l'appli mobile ?

Non, il n'y en a pas.

15. Après la transition, qu'arrivera-t-il si les pharmacies envoient des demandes de règlement au mauvais GRM?

ESC est en train de déployer une stratégie de communication multiréseau pour les pharmacies du pays. Si des pharmacies envoient des demandes de règlement à notre ancien GRM, elles recevront un message d'erreur leur disant de les présenter à ESC.

Relevés

16. ESC reproduira-t-elle tous nos relevés d'assurance-médicaments actuels?

Nous collaborons avec ESC pour vous offrir une expérience fluide.

17. Les relevés seront-ils offerts en français et en anglais?

Oui. Les relevés seront toujours offerts dans les deux langues.

Produits, fonctionnalité et conception du régime

18. Nos mesures de maîtrise des coûts et les caractéristiques des régimes demeureront-elles les mêmes? Par exemple, notre programme d'autorisation préalable, les plafonds de frais d'exécution d'ordonnance, le remboursement au coût du médicament générique ou de marque le moins cher, etc.

Nos mesures de maîtrise des coûts demeureront les mêmes après la migration à ESC.

19. Quelles sont les répercussions sur les listes de médicaments?

Nous travaillons avec ESC sur toutes les listes de médicaments, notamment les listes standards, sur mesure, gérées, ouvertes et calquées sur les régimes provinciaux.

20. Les Clients devraient-ils attendre que la transition soit terminée pour prendre leurs décisions à propos des listes?

Non, les Clients ne devraient pas reporter ces décisions. Nous ferons la transition des décisions à propos des listes à ESC.

21. Quelle incidence ce changement a-t-il sur le Réseau de pharmacies privilégiées (RPP) de la Sun Life ?

Aucune. Notre RPP est fourni par ESC.

22. ESC calculera-t-elle les frais de la RAMQ de la même façon?

Oui. ESC calculera les frais de la RAMQ de la même façon.

Des questions?

Si vous avez des questions, communiquez avec votre représentant aux Garanties collectives de la Sun Life.