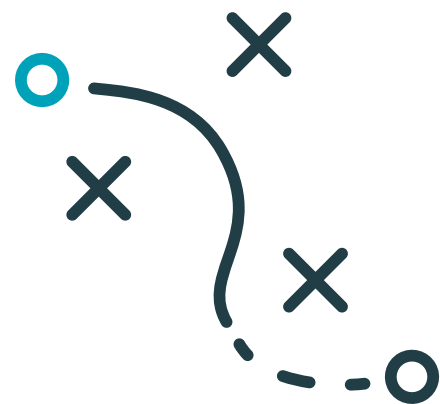




# L'assurance privée pour utilisateur(trice)s de cathéters - Comment s'y retrouver



# Quelles mesures dois-je prendre pour obtenir mes produits et un remboursement de mon assureur?

## ÉTAPE

# 1

### Déterminer qu'il existe un besoin médical pour le produit

Parlez à votre spécialiste de la santé si vous pensez que vous avez besoin d'aide pour vider votre vessie. La recommandation de commencer le cathétérisme intermittent devrait provenir d'un(e) urologue ou d'un(e) spécialiste de la santé.

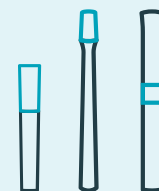


## ÉTAPE

# 2

### Essai du produit

- ✓ Votre urologue ou votre spécialiste de la santé peut vous recommander l'essai d'un produit.
- ✓ Inscrivez-vous à Coloplast Care pour obtenir d'autres échantillons de produits (p. ex. : des modèles de cathéters compacts pour voyage).
- ✓ Décidez du ou des cathéters qui fonctionnent le mieux pour vous, selon votre style de vie.



## ÉTAPE

# 3

### Ordonnance/lettre de recommandation

- ✓ Le choix du ou des produits a été effectué.
- ✓ Le médecin ou l'urologue a recommandé une fréquence d'utilisation (p. ex. : cathétérisme 4 fois par jour).
- ✓ Le médecin ou l'urologue a fourni une ordonnance\* et il a rempli la lettre de recommandation de Coloplast.

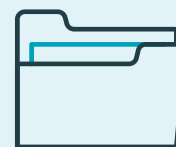


## ÉTAPE

# 4

### Soumettre les documents à l'assureur

- ✓ Ordonnance\* ou lettre de recommandation de Coloplast remplie par le spécialiste de la santé.
- ✓ Soumission d'un détaillant (entremise par l'équipe Coloplast Care).  
OU
- ✓ Reçu initial (pour les achats effectués avant de présenter une demande).
- ✓ Tous les formulaires de réclamation exigés par votre assureur.
- ✓ Communiquez avec l'équipe Coloplast Care si vous avez besoin d'aide supplémentaire.



\* Une ordonnance n'est pas requise pour faire l'achat de cathéters intermittents au Canada, mais certains assureurs en exigeront une pour appuyer une réclamation.



Brianna  
Utilisatrice, produits de soins de la continence

# Que faire si mon assureur refuse ma réclamation?



1

## Faire le suivi auprès de votre assureur

Demandez une explication détaillée des raisons pour lesquelles la réclamation a été rejetée. La compagnie d'assurance devrait être en mesure de justifier la raison pour laquelle les articles demandés ne sont pas couverts.

2

## Prendre en considération les notes et les clauses en petits caractères

Pouvez-vous fournir des informations supplémentaires ou des précisions afin que votre assureur puisse trouver une couverture appropriée?

3

## Recueillir des documents supplémentaires au besoin

**Lettre de recommandation de Coloplast :** elle définit la raison médicale qui justifie le besoin d'utiliser les produits. **L'ordonnance\*** de votre spécialiste de la santé précise la fréquence d'utilisation du produit.

**Soumission du détaillant :** Doit comprendre les codes de produits et les prix en fonction de la fréquence prescrite par l'ordonnance.

**Coloplast Care:** L'équipe de soins **Coloplast Care** peut vous aider à obtenir une soumission, de la documentation sur les produits et vous fournir une **lettre de recommandation**. N'hésitez pas à communiquer avec Coloplast Care si vous avez des questions concernant votre choix de produit.

4

## Soumettre à nouveau votre demande

Présentez votre demande avec les renseignements et les documents additionnels.



« Souvent, il suffit d'insister et de soumettre la demande et parfois de la soumettre à nouveau, le cas échéant, accompagnée des documents appropriés. »

Gallian | Représentante principale bilingue, service et vente directe au consommateur





Brianna  
Utilisatrice, produits de soins de la continence

# Questions fréquemment posées

## Quelle est la différence entre les cathéters non enduits et les cathéters hydrophiles (prélubrifiés)?

La surface des cathéters sans enduit (**Self Cath<sup>MD</sup>**) est siliconée pour assurer une insertion tout en douceur; un lubrifiant y est ajouté avant l'insertion. Enduits d'une couche lubrifiante pour une insertion et un retrait en douceur, les **cathéters hydrophiles (SpeediCath<sup>MD</sup>)** sont prêts à être utilisés. Les cathéters hydrophiles à usage unique sont le traitement de prédilection recommandé par les urologues et du personnel infirmier au Canada<sup>1,2,3</sup>.

### 1. Est-ce que mon assurance privée couvrira le coût des cathéters lubrifiés?

La plupart des assureurs privés couvrent le coût des cathéters lubrifiés. Plusieurs régimes offrent des prestations assujetties à une fréquence minimale ou à un plafond de couverture maximale. Avec une documentation et une justification appropriées, les assureurs couvriront souvent plus que les montants de base, puisqu'il existe un besoin médical spécifique. Les montants peuvent être ajustés et augmentés.

### 2. Combien coûteront mes cathéters par mois ou par année?

Le coût de vos produits variera selon la fréquence d'utilisation (recommandée par votre spécialiste de la santé), de même qu'en fonction du produit que vous utilisez. Bien que les produits Coloplast fassent l'objet d'un prix de détail suggéré, les détaillants sont libres de fixer leurs propres prix. Ainsi, le coût d'un même produit peut varier considérablement d'un détaillant à l'autre.

Notre équipe **Coloplast Care** peut vous aider à trouver un détaillant qui répond à vos besoins spécifiques, de même que faciliter l'obtention d'une soumission à présenter à votre assureur. Vous pouvez communiquer avec l'équipe **Coloplast Care** par téléphone au **1 (866) 293-6349** par courriel à [casupport@coloplast.com](mailto:casupport@coloplast.com).

### 3. Comment puis-je identifier le type de couverture d'assurance auquel j'ai accès et ce qui sera couvert?

Les régimes d'assurance individuelle et collective en varient en matière de couverture et somme maximale totale. Vous pouvez bénéficier d'une couverture complète (100 %) ou d'une couverture partielle (une franchise est exigée). Souvent, il s'agit d'une couverture à 80 % avec une franchise de 20 %. Songez à consulter la brochure de votre régime ou communiquez directement avec votre assureur pour confirmer le type de couverture dont vous disposez.

### 4. Je suis couvert(e) par le régime d'assurance de mes parents. Suis-je admissible?

En règle générale, les enfants sont admissibles au régime de leurs parents jusqu'à l'âge de 26 ans. Contactez votre assureur pour plus de renseignements, car la limite d'âge et les exigences peuvent varier.

### 5. Mes produits actuels sont couverts. Puis-je remplacer mon produit actuel par une autre option?

Différentes options de cathéters peuvent être appropriées en fonction de différents scénarios ou besoins. Il est important de reconnaître la nécessité d'utiliser un produit spécifique (p. ex. : les cathéters hydrophiles pour faciliter l'insertion, les cathéters compacts pour assurer l'observance de l'horaire de cathétérisme lorsque vous n'êtes pas à la maison). Les étapes pour obtenir le remboursement d'un nouveau produit sont les mêmes que celles décrites à la page 1.

### 6. Comment puis-je commander et commencer à recevoir mes cathéters?

Les produits Coloplast sont vendus par des détaillants partout au Canada. Ceux-ci comprennent des magasins qui disposent d'un point de vente et des détaillants en ligne.

Que vous préféreriez vous rendre en magasin ou commander vos produits en ligne pour une livraison le lendemain, notre équipe Coloplast Care peut vous aider à trouver un détaillant qui répond à vos besoins spécifiques. Vous pouvez contacter l'équipe au **1 (866) 293-6349** ou vous inscrire en ligne au [visiter.coloplast.ca/ColoplastCare-IC](https://visiter.coloplast.ca/ColoplastCare-IC).

### 7. Comment puis-je m'inscrire à Coloplast Care pour obtenir de l'aide avec les produits et pour le remboursement?

Vous pouvez vous inscrire à Coloplast Care en ligne à l'adresse [visiter.coloplast.ca/ColoplastCare-IC](https://visiter.coloplast.ca/ColoplastCare-IC) ou par téléphone au **1 (866) 293-6349**.

### 8. J'ai de la difficulté à intégrer le cathétérisme intermittent à ma vie quotidienne. Puis-je quand même continuer à faire de l'exercice ou voyager?

Oui! Avec un peu plus de planification, vous pouvez faire toutes les choses que vous aimez. Le [site Web Coloplast Care](https://www.coloplastcare.ca) contient des douzaines d'articles sur la façon d'intégrer le cathétérisme intermittent (CI) à votre vie de tous les jours. De l'hygiène à l'établissement d'un horaire de cathétérisme, ou pour socialiser, s'entraîner, travailler ou voyager. [Coloplast Care](https://www.coloplastcare.ca) peut vous donner un coup de main chaque fois que vous avez besoin de soutien, et il vous offre les conseils et les outils dont vous avez besoin pour maîtriser vos problèmes de vessie. Explorez le site [Coloplast Care](https://www.coloplastcare.ca) au [bladder.coloplastcare.ca](https://www.coloplastcare.ca).

1. Le cathétérisme intermittent urétral par technique propre chez l'adulte – recommandations canadiennes de pratiques exemplaires pour les infirmières et infirmiers. Développées par l'ISPC (C), Infirmières spécialisées en plaies, stomies et continence au Canada, par le CNCA ou infirmière-conseil en incontinence au Canada, les infirmières et infirmiers en urologie du Canada et Prévention et contrôle des infections, 1re édition, 2020.

2. Can Urol Assoc J 2020;14(7):E281-9. <http://dx.doi.org/10.5489/cuaj.6697>

3. Robbs et al., Development of a decision aid for nurses supporting urinary catheter selection; NSWOC Advance, 2024.

Brianna a été rémunérée par Coloplast pour avoir fourni son témoignage. Puisque la situation de chaque personne est unique, il se peut que votre expérience soit différente. Parlez avec votre médecin pour savoir si ce produit vous convient.