



Le Régime de Soins de Santé de la Fonction Publique



TABLE DES MATIÈRES

TRANSITION AU NOUVEL
ADMINISTRATEUR DU RSSFP
P1-P2

FOURNISSEURS RETIRÉS DE
LA LISTE : NE PAYEZ PAS DE
VOTRE POCHE!
P2

FRAIS DIVERS : APPAREILS
DURABLES
P3

NOUS VOULONS CONNAÎTRE
VOS AVIS – SONDAGE SUR LA
SATISFACTION DES MEMBRES
P3

LE PROCESSUS D'APPEL
DU RSSFP
P4

Bulletin.

POUR VOUS TENIR BIEN AU COURANT

Transition au nouvel administrateur du RSSFP

Comme nous l'avons mentionné dans le bulletin précédent, à l'issue d'un processus d'approvisionnement concurrentiel, le gouvernement du Canada a accordé le prochain contrat d'administration du Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP) à la Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie (Canada Vie). Le nouveau contrat entrera en vigueur le 1^{er} juillet 2023.

POUR UNE TRANSITION SIMPLE

Pour assurer une transition sans interruption de votre protection, vous devez maintenir à jour vos renseignements ainsi que les informations de votre adhésion préalable à la Sun Life. Ces données seront transférées de façon sécuritaire à la Canada Vie cet automne.

Si vous avez déjà un compte en ligne, ouvrez une session sur le site des membres du RSSFP à l'adresse www.sunlife.ca/rssfp et sélectionnez **Adhésion préalable**. Vérifiez vos informations personnelles et apportez les modifications nécessaires à vos renseignements personnels. Si le processus d'adhésion préalable ne vous permet pas de corriger certaines erreurs, communiquez avec le bureau de la rémunération ou des pensions. Si vous n'avez pas de compte en ligne, vous pouvez en créer un en sélectionnant **Inscrivez-vous** à la page d'accueil.

Vous préférez faire votre adhésion préalable sur papier? Appelez le centre d'appels de la Sun Life au 1-888-757-7427 (sans frais de n'importe où en Amérique du Nord) ou au 613-247-5100 (de la région de la capitale nationale), du lundi au vendredi, de 6 h 30 à 20 h HE. La Sun Life vous enverra le formulaire d'adhésion préalable et des directives.

PROCHAINES ÉTAPES

- La Canada Vie communiquera avec vous pour compléter l'adhésion préalable sur son système.
- Vous ne pourrez pas présenter de demande de règlement à la Canada Vie avant le 1^{er} juillet 2023. Il est toutefois essentiel que vous teniez vos données à jour dans le système de la Sun Life et de la Canada Vie jusqu'à la fin de la transition.

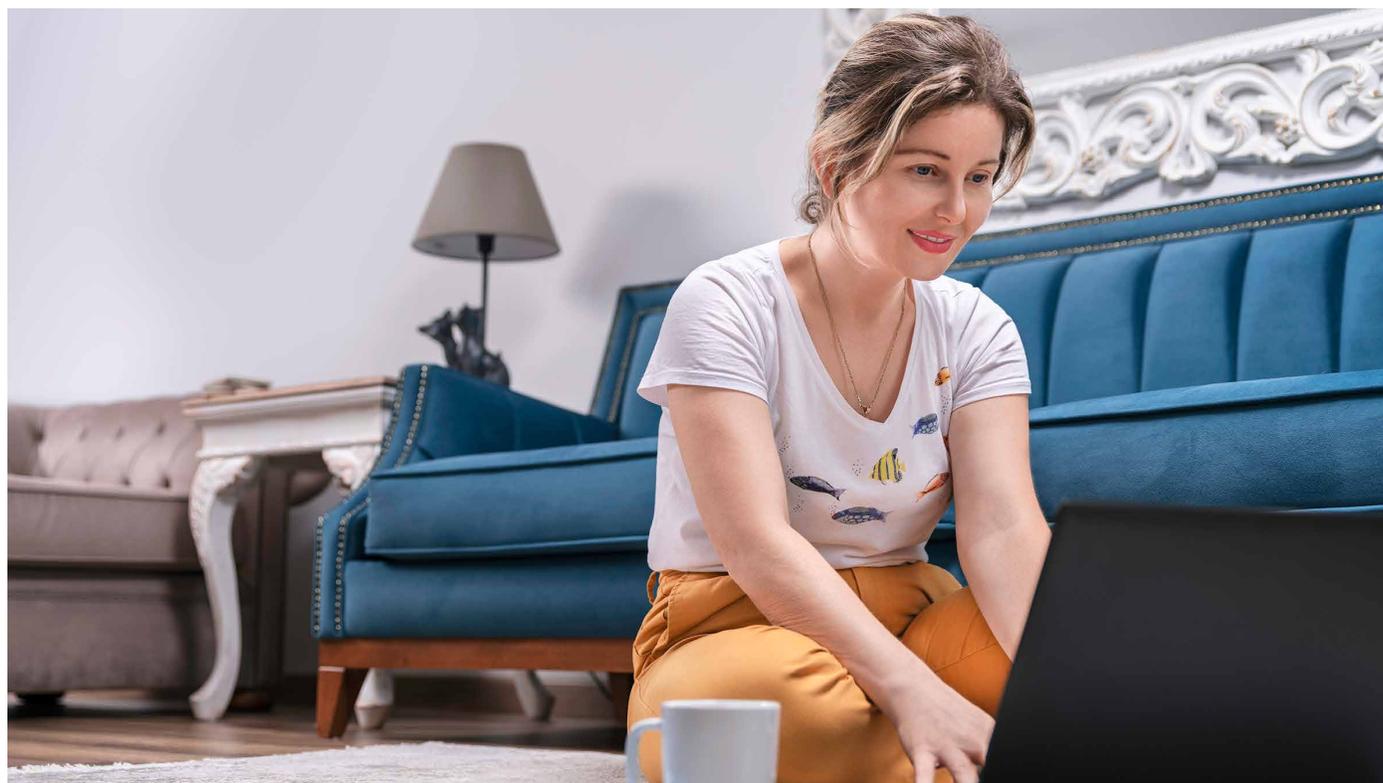
N'oubliez pas de présenter vos demandes de règlement à la Sun Life d'ici au 30 juin 2023. À compter du 1^{er} juillet 2023, vous devrez les présenter à la Canada Vie.

Fournisseurs retirés de la liste : Ne payez pas de votre poche!

L'Administrateur du RSSFP peut retirer de la liste des fournisseurs de services médicaux individuels. Il peut aussi retirer des cliniques, des établissements et des pharmacies. Si les irrégularités sont confirmées, les frais que les membres engagent pour des **produits ou services pourraient ne pas être pris en charge par le RSSFP.**

Avant de consulter un fournisseur, vérifiez qu'il n'a pas été retiré de la liste en ligne. Pour trouver cette liste :

1. Connectez-vous au site des membres du RSSFP (www.sunlife.ca/rssfp).
2. Allez dans la section **Garanties » Garanties en bref.**
3. Sélectionnez **Je veux voir » Fournisseurs retirés de la liste.** 🗨



Frais divers : Appareils durables

L'achat ou la location de certains appareils durables médicalement nécessaires est remboursable au titre de la garantie Frais divers du RSSFP. Le remboursement représente 80 % du montant des frais raisonnables habituellement exigés.

Pour être couvert par le RSSFP, l'appareil doit répondre aux conditions suivantes :

- Il est prescrit par un médecin (à moins d'indication contraire).
- Il sera utilisé dans la résidence privée du patient.
- Son rapport prix-efficacité et sa valeur clinique sont approuvés par l'Administrateur du RSSFP.
- Il est considéré comme médicalement nécessaire.
- Il est fabriqué spécialement pour un usage médical.

Avant d'acheter un appareil durable, vérifiez auprès de la Sun Life qu'il est couvert par le RSSFP. Lorsque vous soumettez une demande de remboursement, indiquez les renseignements suivants:

- Date d'achat
- Nom et adresse du demandeur
- Description de l'appareil
- Quantité
- Coût
- Nom du médecin (à moins qu'une ordonnance ne soit transmise avec le reçu)
- Preuve de la protection du régime provincial (le cas échéant)
- Adresse de l'établissement

Votre reçu doit être personnalisé et détaillé. Il doit aussi indiquer que l'achat a été payé en totalité. Les reçus de caisse enregistreuse ne sont pas acceptés. Pour certains articles, d'autres documents pourraient être exigés.

Pour en savoir plus sur la garantie Frais divers, communiquez avec le centre d'appels du RSSFP. Vous pouvez aussi vous connecter au [site des membres du RSSFP](#) et cliquer sur **Clavardez avec nous** pour échanger avec un représentant du Centre de service à la clientèle en temps réel. 🗣️

Nous voulons connaître vos avis – Sondage sur la satisfaction des membres

Le mois prochain, la Sun Life enverra un sondage sur la satisfaction à des membres choisis au hasard. Ce sondage évaluera comment la Sun Life et son sous-traitant, Allianz, gèrent le RSSFP.

Les réponses et les commentaires seront confidentiels. Les répondants ne sont identifiés d'aucune façon. La participation à ce sondage est appréciée puisqu'elle nous permet ainsi d'améliorer la gestion du RSSFP.

Vous avez des préoccupations ou avez besoin de renseignements additionnels sur le sondage? Communiquez avec le centre d'appels du RSSFP ou envoyez un courriel à can_ottawaservice@sunlife.com.



Le processus d'appel du RSSFP

En cas de désaccord avec une décision concernant une demande de règlement, le droit à des prestations ou la protection (p. ex. niveau de protection, période d'attente et remboursement des cotisations), les membres du RSSFP peuvent demander une révision de leur dossier. Toutefois, avant de présenter une demande d'appel, essayez de résoudre le problème avec l'Administrateur du RSSFP. Communiquez avec le bureau de la rémunération ou des pensions si elle concerne la protection.

POUR PORTER UNE DÉCISION EN APPEL :

Vous devez envoyer votre demande d'appel à l'adresse suivante :

Administration du RSSFP
C. P. 2245, succursale D
Ottawa (Ontario) K1P 5W4

Votre lettre doit indiquer votre nom, votre adresse actuelle et votre numéro de certificat. En tant que membre, vous devez signer le document. Si vous et votre conjoint ou conjoint de fait êtes tous les deux protégés par le RSSFP et que l'appel s'applique aux deux dossiers, les deux signatures sont requises. Les demandes d'appel peuvent également être présentées par une personne autorisée à agir en votre nom.

Si votre appel concerne une demande de règlement ou le droit à des prestations, vous devez l'envoyer à l'Administration du RSSFP dans les douze mois suivant la publication du relevé de prestations. Avant de présenter votre demande d'appel, lisez la section applicable de la Directive du régime pour confirmer que le service ou le produit est couvert par le régime.

Mentionnez tous les faits pertinents dans votre lettre, y compris les raisons de la contestation. Joignez-y aussi des pièces justificatives. Par exemple :

- Ordonnances
- Description du service ou du produit visé par la demande de règlement, ainsi que les dates d'achat ou de prestation du service
- Questionnaires médicaux envoyés à l'Administrateur du RSSFP
- Copie de la demande de règlement, des reçus s'y rapportant, et du relevé de prestations envoyé par l'Administrateur du RSSFP
- Toute correspondance pertinente, y compris les relevés d'appels téléphoniques ou les courriels (avec les dates)

Si votre appel concerne la protection, décrivez les circonstances ayant mené à votre appel et expliquez pourquoi vous demandez un rajustement. Vous devez fournir des pièces justificatives. Par exemple :

- Formulaires de demande présentés au bureau de la rémunération ou des pensions
- Formulaires présentés au moyen des Applications Web de la rémunération
- Relevés d'appels téléphoniques, courriels ou lettres (avec les dates) échangés avec votre bureau de la rémunération ou des pensions

Le processus d'appel est le dernier niveau de révision dans le cadre du RSSFP. Pour en savoir plus, visitez www.rssfpc.ca/appels.

