



TABLE DES MATIÈRES

MISE À JOUR – SERVICES
NUMÉRIQUES
P1-P2

RAPPEL : PROTECTION
SUPPLÉMENTAIRE POUR LES
CONTRACEPTIFS
P2

URGENCES EN VOYAGE
P2-P3

RÉSULTATS DU SONDAGE
SUR LA SATISFACTION DES
MEMBRES DU RSSFP DE 2017
P3

FAQ : TIRE-LAIT ET
RECOMMANDATIONS D'UN
MÉDECIN
P4

CONNAISSEZ VOTRE RÉGIME :
PROTECTION POUR LES
CHAISES DE TRANSPORT
P4

Bulletin.

POUR VOUS TENIR BIEN AU COURANT

GARANTIES

Mise à jour – services numériques

AVIS PAR COURRIEL APRÈS UTILISATION DE LA CARTE DE PRESTATIONS DU RSSFP

L'avis par courriel est un nouveau service où la Sun Life vous envoie un courriel automatisé lorsqu'une ordonnance est exécutée à la pharmacie au moyen de votre carte de prestations du RSSFP.

Un lien vous permet d'accéder au site sécurisé, où, une fois connecté, vous verrez plus de renseignements sur :

- le ou les médicaments prescrits;
- les effets secondaires potentiels et les contre-indications;
- les médicaments comparables moins coûteux;
- l'historique des demandes de règlements et de votre protection.

Ces avis vous aideront à gérer votre santé et à réduire les risques de fraude. Pour profiter de ce service, vous devez avoir fourni votre adresse courriel à la Sun Life.

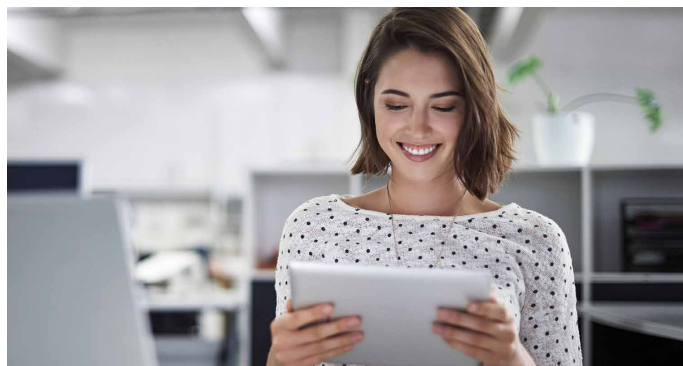
CLAVARDAGE EN DIRECT

La fonction de clavardage en direct vous permet de discuter en ligne en toute sécurité avec un représentant du centre d'appels de la Sun Life, pour un soutien en temps réel.

Vous devez avoir ouvert une session sur le site www.sunlife.ca/rssfp pour utiliser ce service. Cliquez simplement sur « clavardez maintenant » dans la barre de navigation supérieure pour entrer en contact avec un représentant, du lundi au vendredi entre 9 h et 17 h 30 HE.

RAPPELS POUR LES SERVICES NUMÉRIQUES

- Conservez vos reçus originaux pendant 12 mois après la date à laquelle vous avez présenté votre demande en ligne ou dans l'appli ma Sun Life mobile, puisqu'ils pourraient être exigés comme justifications si votre dossier est retenu pour une vérification supplémentaire.
- Vous pouvez demander jusqu'à huit demandes de remboursements à la fois dans l'appli ma Sun Life mobile. Vous n'avez qu'à appuyer sur « Ajouter autres frais » pour ajouter un autre produit ou service à votre demande.
- Utilisez votre carte de prestations du RSSFP à la pharmacie, car les demandes de remboursement de frais de médicaments sur ordonnance ne peuvent pas être envoyées par le biais des services numériques.
- Présentez vos demandes de coordination des prestations à partir de votre compte sécurisé sur www.sunlife.ca/rssfp. Ces demandes ne peuvent pas être envoyées au moyen de l'appli ma Sun Life mobile.



GARANTIES

Rappel : protection supplémentaire pour les contraceptifs

Le 1^{er} avril 2018, le RSSFP a élargi sa protection pour inclure d'autres contraceptifs à la couverture du RSSFP.

En plus des contraceptifs oraux, vous et vos personnes à charge admissibles êtes aussi couverts pour les contraceptifs non oraux, tels que les timbres, les anneaux vaginaux, les implants contraceptifs (intra-utérins et au bras) et les dispositifs intra-utérins (DIU), y compris les DIU au cuivre.

Les contraceptifs non oraux seront remboursés à 80 % des frais habituels et raisonnables, à condition qu'ils soient :

- prescrits par un médecin ou par un autre professionnel de la santé qualifié, si les lois provinciales/territoriales applicables les autorisent à prescrire les produits;
- fournis par un pharmacien ou un médecin;
- approuvés par Santé Canada;
- achetés le 1^{er} avril 2018 ou après cette date.

Veillez noter que les méthodes de contraception locale, comme les condoms féminins ou masculins, les diaphragmes et les capes cervicales ainsi que les produits spermicides, comme les mousses et les gels, ne sont pas admissibles pour un remboursement en vertu du RSSFP.

GARANTIES

Urgences en voyage

Comme vous bénéficiez de la protection supplémentaire du RSSFP, vous et chacune des personnes à votre charge admissibles profitez automatiquement de la garantie pour les frais admissibles engagés à l'extérieur de la province, jusqu'à concurrence de 500 000 \$ (CAD). Il s'agit des frais médicaux encourus à la suite d'une urgence, jusqu'à 40 jours suivant votre départ de votre province de résidence. Cette garantie est administrée par Allianz, et elle comprend une ligne-secours 24 heures sur 24 donnant accès à des services d'assistance médicale, juridique ou à d'autres secours d'urgence reliés aux voyages.



Si un incident médical se produit lorsque vous voyagez, vous devez communiquer avec Allianz dès que possible ou demander à quelqu'un de le faire pour vous. Allianz vous aidera tout au long de la situation d'urgence et, s'il le faut, retiendra les services nécessaires à votre transport vers l'établissement médical approprié le plus proche. Dans la mesure du possible, Allianz veillera aussi à payer directement aux fournisseurs pour vous, les frais médicaux liés à l'urgence de soins médicaux et hospitaliers.

Quand vous ou les personnes à votre charge protégées vous absentez du pays, n'oubliez pas d'apporter votre carte de prestations du RSSFP, où figurent votre numéro de certificat et les numéros de téléphone de la ligne-secours mondiale d'Allianz.

Résultats du sondage sur la satisfaction des membres du RSSFP de 2017

En octobre 2017, la Sun Life a envoyé un sondage à 25 000 membres du RSSFP couverts par la **protection supplémentaire**, choisis au hasard. L'objectif du sondage était d'obtenir leur rétroaction quant à leur satisfaction des services offerts par la Sun Life et son sous-traitant Allianz. La participation des répondants a été appréciée. Voici un aperçu des résultats.

ÉLÉMENTS SATISFAISANTS :	sur une échelle de 10
Carte de prestations du RSSFP	8,79
Centre d'appels de la Garantie assistance voyage d'urgence (Allianz)	8,31
Centre d'appels du RSSFP de la Sun Life	8,08
Processus de demande de règlement sur papier	7,88

ÉLÉMENTS SATISFAISANTS :	sur une échelle de 10
Niveau de satisfaction général à l'égard de la Sun Life	7,68
Niveau de satisfaction général à l'égard des garanties du RSSFP	7,58

La Sun Life a également envoyé le sondage à 4 000 membres du RSSFP couverts par la **protection totale**. Voici un aperçu des résultats.

ÉLÉMENTS SATISFAISANTS :	sur une échelle de 10
Centre d'appels du RSSFP d'Allianz	7,41
Connaissance du RSSFP	6,76
Niveau de satisfaction général à l'égard des garanties du RSSFP	6,56
Processus de demande de règlement sur papier	6,22
Niveau de satisfaction général à l'égard d'Allianz	5,99

Les résultats du sondage ont confirmé l'importance d'offrir les services numériques aux membres du RSSFP.

- Près de la moitié des membres du Régime accèdent au bulletin du RSSFP en format électronique.
- 60 % des membres couverts par la protection totale et 43 % des membres couverts par la protection supplémentaire utilisent le site Web des participants de la Sun Life (www.sunlife.ca/rssfp) comme principale source d'information sur le RSSFP.
- Les fonctions du site Web des participants de la Sun Life comptent parmi les principaux éléments de satisfaction.

Les répondants ont également indiqué le besoin d'un processus de soumission de demandes de demandes de remboursement par voie électronique. Cette fonction a été mise en place et depuis le 1^{er} avril 2018, les membres résidant au Canada peuvent envoyer leurs demandes de règlement de frais paramédicaux et de frais d'optique sur le site Web des participants de la Sun Life et dans l'appli mobile de la Sun Life. Pour en profiter, inscrivez-vous au site Web des participants de la Sun Life à l'adresse www.sunlife.ca/rssfp.

FAQ : tire-lait et recommandations d'un médecin

TIRE-LAIT

Q. : Les tire-lait sont-ils remboursables au titre du Régime?

R. : Les tire-lait manuels et électriques ne sont remboursables qu'une seule fois à vie lorsqu'ils sont prescrits par un médecin pour l'une des raisons suivantes :

- Le bébé est né au cours de la 37^e semaine de grossesse ou avant;
- La mère ou le bébé est touché par un problème médical empêchant l'allaitement naturel.

Lorsque vous demandez le remboursement d'un tire-lait, votre demande de remboursement doit comprendre :

- Un formulaire de demande de remboursement dûment rempli et signé;
- Une ordonnance écrite du médecin confirmant soit après combien de semaines de grossesse l'enfant est né, soit le problème médical qui empêche l'allaitement naturel;
- Un reçu personnalisé sur lequel figurent le nom du demandeur, la description de l'achat ainsi que la date à laquelle l'achat a été réglé au complet (les reçus de caisse ne sont pas acceptés).

Les frais habituels et raisonnables pour les tire-lait sont de 500 \$, et ils sont remboursés à 80 %.

RECOMMANDATIONS D'UN MÉDECIN

Q. : Quels services nécessitent la recommandation d'un médecin?

R. : La recommandation d'un médecin est nécessaire pour les services d'un physiothérapeute, d'un massothérapeute, d'un orthophoniste, d'un travailleur social et d'un psychologue. Les recommandations sont valides pendant un an à compter de la date où elles ont été émises. Une fois ce délai écoulé, il faut fournir une nouvelle recommandation d'un médecin à la Sun Life. La recommandation d'un psychologue ou d'un psychiatre est nécessaire pour les services dispensés par un électrolyste. Cette recommandation est valide pendant trois ans.

GARANTIES

Conaissez votre Régime : protection pour les chaises de transport

En vertu de la garantie pour les appareils durables, le RSSFP couvre l'utilisation d'une chaise de transport **ou** d'un fauteuil roulant à tous les cinq ans. **Seulement une** de ces options peut être admissible au remboursement.

La chaise de transport s'oppose au fauteuil roulant en ce qu'elle doit être poussée par une autre personne. Elle est plus légère, plus compacte et largement polyvalente. De plus, elle est généralement moins chère qu'un fauteuil roulant.

Le régime couvre 80 % des frais habituels et raisonnables exigés pour l'achat d'une chaise de transport, si :

- la chaise est prescrite comme étant médicalement nécessaire; et
- aucune autre chaise de transport ni fauteuil roulant n'a été remboursé au cours des cinq années précédentes. 🗣️

Le Bulletin RSSFP est publié par l'Administration du Régime de soins de santé de la fonction publique fédérale pour vous informer sur la gestion et les prestations de votre régime de soins de santé.

Si vous avez des questions concernant ce bulletin, veuillez communiquer avec le centre d'appels de la Sun Life au 1-888-757-7427 [numéro sans frais pour l'Amérique du Nord] ou au 613-247-5100 [si vous appelez de la région de la capitale nationale]. Si vous voulez changer votre adresse pour les prochains bulletins, vous pouvez le faire en ligne au www.sunlife.ca/rssfp.

