



TABLE DES MATIÈRES

CONNAISSEZ VOTRE RÉGIME :
FRAIS ADMISSIBLES ENGAGÉS À
L'EXTÉRIEUR DE LA PROVINCE

P1-2

CONNAISSEZ VOTRE RÉGIME :
FRAIS DIVERS, APPAREILS
DURABLES – SOULÈVE-MALADE

P2

PROTECTION INDIVIDUELLE
OU FAMILIALE

P2

COMMENT PROTÉGER
VOTRE RÉGIME CONTRE LA
FRAUDE ET LES ABUS

P3-4

SERVICE DES RÈGLEMENTS
DE LA SUN LIFE :
CHANGEMENT D'ADRESSE

P4

FOURNISSEURS
RADIÉS

P4

Bulletin.

POUR VOUS TENIR BIEN AU COURANT

GARANTIES

Connaissez votre régime : Frais admissibles engagés à l'extérieur de la province

Puisque vous participez au RSSFP et bénéficiez de la protection supplémentaire, vous et chacune de vos personnes à charge admissibles profitez automatiquement de la protection concernant les frais admissibles engagés à l'extérieur de la province. Cette protection comprend la garantie-voyage d'urgence, la garantie assistance voyage d'urgence et les services rendus sur recommandation. Les garanties d'urgence sont administrées par Allianz, qui offre aux participants une ligne-secours 24 heures sur 24 donnant accès à des services d'assistance médicale et juridique et à d'autres secours d'urgence reliés aux voyages. Ceci comprend les services d'évacuation médicale ou d'ambulance.

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

Après la situation d'urgence, si vous vous trouvez dans un hôpital qui ne dispense pas des soins appropriés ou qui n'est pas équipé pour offrir les services médicaux nécessaires et que vous ou une de vos personnes à charge doit être transféré dans un autre établissement, les frais de transport par ambulance ou par ambulance aérienne peuvent faire l'objet d'un remboursement. Le service doit être retenu par Allianz. Si vous optez pour un fournisseur de transport par ambulance ou par

ambulance aérienne qui n'a pas été retenu par Allianz, les frais que vous avez engagés ne pourront être remboursés au titre du Régime. Si vous ou votre personne à charge recevez des soins appropriés là où vous êtes, le coût de transfert vers un autre établissement ou de retour dans votre province de résidence ne sera pas remboursé.

Quand vous ou les personnes à votre charge protégées êtes en voyage, 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. 📍

GARANTIES

Connaissez votre régime : Frais divers, appareils durables – soulève-malade

Le RSSFP couvre les soulève-malade, dans certaines circonstances. Les soulève-malade servent à lever et coucher un patient ou à le déplacer de la chambre à la salle de bains lorsque c'est nécessaire sur le plan médical.

L'achat ou la location d'un soulève-malade est couvert par le Régime aux conditions suivantes :

- L'appareil est fabriqué expressément à des fins médicales
- Il doit être utilisé dans la résidence privée du patient
- Son coût et sa valeur clinique sont approuvés par l'administrateur
- Il est considéré comme médicalement nécessaire

Le Régime couvre 80 % des frais raisonnables et habituels d'achat ou de location d'un soulève-malade admissible. L'achat peut être remboursé une fois à vie par personne assurée couverte au titre du Régime.

Le RSSFP couvre aussi 80 % des frais de réparation d'un soulève-malade dont le montant de l'achat initial n'a pas été réclamé au titre du Régime. Toute somme déjà versée pour des réparations sera déduite du montant admissible à un remboursement si le participant achète un soulève-malade neuf.

Le Régime ne couvre pas le coût des appareils tels que les fauteuils-élévateurs, fauteuils auto-souleveurs, sièges élévateurs de bain, lève-personne pour voiture et plateformes élévatrices, parce qu'ils ne respectent pas les exigences ci-dessus. 📍

GARANTIES

Protection individuelle ou familiale

À la suite de certains changements de situation personnelle tels que la naissance d'un enfant, un mariage, un divorce ou le décès d'un conjoint ou d'un membre de votre famille, vous pourriez devoir passer d'une protection individuelle à une protection familiale ou l'inverse au titre du RSSFP. Il vous incombe de modifier votre niveau de protection selon vos besoins. Votre régime n'est pas mis à jour automatiquement en fonction de vos changements de situation personnelle; les dispositions du Régime ne permettent pas l'annulation rétroactive d'une protection et limitent les remboursements.

Trop souvent, des membres se rendent compte que leur niveau de protection ne correspond plus à leur situation et qu'ils ont payé pour une protection dont ils n'ont plus besoin. Par exemple, un membre peut s'apercevoir qu'il paie encore une protection familiale alors qu'il n'a plus de conjoint ou d'enfants admissibles au titre du Régime. Malheureusement, les cotisations payées en trop ne seront pas nécessairement remboursées.

Pour vérifier votre niveau de protection, utilisez les Applications Web de la rémunération (AWR), consultez votre relevé de prestations de retraite et d'assurance ou communiquez avec le service de la paie ou le Bureau de pension. Si vous devez modifier votre protection, vous pouvez le faire par les AWR ou en présentant un formulaire de modification au service de la paie ou au Bureau de pension. Vous devrez aussi modifier vos données d'adhésion préalable auprès de la Sun Life. 📍



Comment protéger votre régime contre la fraude et les abus

La Sun Life prend très au sérieux la fraude et les abus visant le Régime et met donc en œuvre les meilleures pratiques de l'industrie et des mécanismes de détection visant à reconnaître les demandes de règlement qui nécessitent une étude plus approfondie.

La fraude implique l'utilisation intentionnelle de la supercherie pour obtenir un gain personnel ou des services aux dépens du Régime. Il y a trois grandes catégories de fraudes liées aux garanties collectives :

- **Fraude commise par les fournisseurs :**
par exemple, un fournisseur de soins de santé utilise le nom et les données personnelles de participants du RSSFP pour présenter de fausses demandes de règlement à la Sun Life.
- **Fraude commise par les participants du Régime :**
par exemple, un participant présente des demandes de règlement pour des services qui n'ont pas été reçus.
- **Fraude par collusion entre les fournisseurs de services et les participants du Régime :**
par exemple, un fournisseur de soins de santé et un participant du Régime présentent une demande de règlement pour des lunettes sur ordonnance alors que l'on a reçu des lunettes de soleil de designer sans ordonnance.

QUELLES MESURES PRENONS-NOUS?

Les fraudes commises contre le RSSFP sont commises contre votre employeur. Elles obligent le gouvernement du Canada à payer davantage pour couvrir les pertes et gérer l'augmentation des coûts, compromettant ainsi la viabilité du Régime. Vu l'impact significatif que la fraude peut avoir sur le Régime, la Sun Life s'est dotée d'un programme antifraude robuste afin de protéger le RSSFP. Il s'agit d'un ensemble complexe de vérifications visant à détecter les pratiques de facturation irrégulières et les anomalies dans les demandes de règlement de frais de médicaments, d'hospitalisation, de services médicaux et autres présentées par les participants et les fournisseurs.

EN CAS DE FRAUDE

Si la Sun Life détecte des paiements en trop ou des activités frauduleuses, des mesures seront prises pour recouvrer les sommes perdues.



Le Régime et votre employeur peuvent aussi imposer d'autres conséquences.

QUE POUVEZ-VOUS FAIRE?

En tant que membre, vous avez de bonnes raisons de vouloir protéger le Régime et sa valeur. Vous disposez de plusieurs moyens pour mettre le RSSFP à l'abri de la fraude :

- **Gardez vos renseignements confidentiels.**
Les renseignements sur vos garanties sont précieux et d'autres peuvent s'en servir à mauvais escient. Veillez donc à garder en toute confidentialité et en lieu sûr votre carte de prestations du RSSFP, vos numéros de contrat et de certificat et les données d'accès du site Web des Services aux participants.
- **Vérifiez vos demandes de règlement.**
Lisez attentivement tout ce que vous recevez de la Sun Life à propos de vos demandes de règlement récentes et passez régulièrement en revue les données de règlement figurant dans le site Web des Services aux participants à l'adresse www.sunlife.ca/rssfp.
- **Répondez aux demandes de renseignements de la Sun Life.** Lorsque la Sun Life vous demande des renseignements pour confirmer l'obtention d'un service ou vous pose des questions sur vos personnes à charge inscrites, suivez rapidement les instructions.
- **Vérifiez vos reçus.** Assurez-vous que vos reçus sont exacts et reflètent les services ou le traitement que vous avez reçus. Assurez-vous toujours que le nom figurant sur le reçu est celui du fournisseur qui a dispensé le service.

... SUITE À LA PAGE 4

- **Ne signez jamais de formulaires de demande de règlement à l'avance.** Ne signez qu'un formulaire de demande de règlement à la fois et ne signez jamais des formulaires en blanc. Votre signature atteste que vous ou vos personnes à charge avez reçu tous les produits ou services dont on demande le remboursement.
- **Ne substituez pas de produits ou de services.** Si un fournisseur de services vous suggère de remplacer un produit ou un service couvert par le Régime par un autre qui ne l'est pas, refusez.
- **Signalez toute activité suspecte.** Si une activité ou une demande d'un fournisseur de services vous semble suspecte, signalez-le par courriel à l'adresse clues@sunlife.com. Votre signalement restera confidentiel et vos données personnelles seront protégées.

Service des règlements de la Sun Life : Changement d'adresse

En 2010, les services de traitement des règlements de frais médicaux de la Sun Life ont été regroupés au bureau de Montréal. Pour assurer un service plus rapide et plus efficace, la Sun Life fermera sa case postale d'Ottawa le **31 mars 2017**.

À compter d'aujourd'hui, veuillez poster vos formulaires remplis à l'adresse ci-dessous :

**Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie
CP 6192 Succ. CV, Montréal QC H3C 4R2**

Cette adresse figure également dans les formulaires de demande de règlement imprimables que vous trouverez à www.sunlife.ca/rssfp. Après le 31 mars 2017, les demandes de règlement envoyées à d'autres adresses que celle-ci vous seront renvoyées.

Fournisseurs radiés

La Sun Life tient une liste nationale de fournisseurs de services, de cliniques, d'établissements et de fournisseurs de matériel médical. Cependant, il est parfois nécessaire de radier un fournisseur, après examen approfondi et mûre réflexion. Dans ce cas, la Sun Life ne traitera plus les demandes de règlement pour des services ou du matériel de ces fournisseurs, ce qui entraînera le refus de votre demande. Il incombe à la Sun Life de protéger la santé et le bien-être des participants et l'intégrité du Régime.

L'information sur les fournisseurs radiés est mise à jour régulièrement. Pour y accéder, vous devez ouvrir une session à partir du site des Services aux participants de la Sun Life (www.sunlife.ca/rssfp), puis cliquer sur le lien Liste des fournisseurs de services radiés, à gauche. Nous vous invitons à consulter la liste de temps à autre pour éviter de faire appel à un fournisseur radié, ce qui entraînerait le refus de votre demande de règlement. 📍



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.

