

## BULLETIN RSSFP

Numéro 15

Poste-publications de la convention n° 40048697

Mai 2003

Table des matières	Aides de sevrage du tabac	Date limite de présentation des demandes de règlement	Le site RSSFP... au bout des doigts	Votre centre d'appels	Changement d'adresse
--------------------	---------------------------	---	-------------------------------------	-----------------------	----------------------

### Aides de sevrage du tabac

Les aides de sevrage du tabac, connus sous le nom de substituts nicotiques, sont couverts par la garantie de remboursement des frais de médicaments du régime. Comme il est indiqué dans la brochure des participants, le régime rembourse les frais habituels et raisonnables associés à ces produits, jusqu'à concurrence des frais admissibles maximums viagers de 1000 \$ par personne protégée, **à condition que le produit soit prescrit par un médecin ou un dentiste et qu'il soit dispensé par un pharmacien.**

#### Ce que le régime couvre

- le médicament sur ordonnance oral Zyban (chlorydrate de bupropion);
- les timbres transdermiques de nicotine et les inhalateurs tels que Habitrol, Nicoderm, Nicotrol, Transdermal et Prostep, ainsi que la gomme Nicorette et Nicorette Plus.

#### Ce que le régime ne couvre pas

- les produits nutritionnels ou naturels tels que Smoke Control (aérosol), Butt Out et Smoke Away;
- les éléments modifiant les cigarettes tels que E-Z Quit, Nicolite et les filtres de cigarette;
- l'auxiliaire anti-tabagique électronique Habit Regulator;
- l'hypnose;
- les services de consultation qui ne sont pas fournis par un psychologue autorisé (les services d'un psychologue sont évalués en vertu de la garantie Frais des professionnels de la santé);
- les traitements au laser;
- les traitements d'acupuncture qui ne sont pas dispensés par un médecin (les traitements d'acupuncture dispensés par un médecin sont évalués en vertu de la garantie Frais des professionnels de la santé);
- les programmes de sevrage tabagique;
- le matériel didactique tel que les bandes vidéo et audio, les livres et les magazines, et les programmes en ligne.

Depuis 2001, les substituts nicotiques sont offerts en vente libre dans la plupart des pharmacies et chez d'autres commerçants. Même si le pharmacien posait à ses clients un certain nombre de questions au moment de l'achat pour s'assurer que le médicament ne présentait aucun danger pour leur santé, il n'était pas nécessaire de se procurer une ordonnance et les tickets de caisse étaient acceptés comme preuve d'achat lorsque la demande de règlement était présentée à l'administrateur du régime. Toutefois, le RSSFP spécifie que ces produits doivent être prescrits par un médecin ou un dentiste et dispensés par un pharmacien si vous désirez vous faire rembourser les frais associés à ceux-ci.

*Veillez noter qu'à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2003, les produits admissibles ne seront remboursés que s'ils sont prescrits par un médecin ou un dentiste et s'ils sont dispensés par un pharmacien.*

### **Date limite de présentation des demandes de règlement**

Veillez noter que les demandes de règlement de dépenses encourues en 2002 doivent être présentées au plus tard le 30 juin 2003. Si vous faites parvenir votre demande de règlement par la poste, vous devez l'envoyer au plus tard le 30 juin et le cachet de la poste doit en faire foi.

### **De concert avec votre centre d'appels**

La fiducie du RSSFP déploie tous les efforts nécessaires pour assurer que les participants et leur famille ont accès à un centre d'appels exclusif, spécialisé et efficace pour obtenir des renseignements sur leurs garanties, leur protection et la situation de leurs demandes de règlement. Le rendement de notre centre d'appels est suivi de près et des changements ont été apportés au besoin. Au cours des années, l'administrateur du régime a prolongé les heures d'ouverture, augmenté le nombre de lignes téléphoniques et mis en place un système automatisé de renseignements sur la situation des demandes de règlement, connu sous le nom de système interactif de réponse vocale (SIRV).

Pour un certain nombre de raisons, le nombre d'appels que reçoit l'administrateur du régime continue d'augmenter. Pour mieux vous faire connaître les opérations du centre d'appels, nous sommes heureux de vous transmettre les renseignements suivants :

- Le centre d'appels du RSSFP est ouvert du lundi au vendredi, entre 7 h et 20 h, heure de l'Est.
- Trente-cinq employés spécialement formés s'occupent exclusivement des participants du RSSFP et du RSDP.
- En 2002, les représentants du centre d'appels du RSSFP ont reçu 432 662 appels téléphoniques.
- De plus, 129 556 appels supplémentaires ont été acheminés au SIRV, ce qui porte à 562 218 le nombre total d'appels reçu au cours de l'année.
- Le nombre moyen d'appels reçu est de 46 852 par mois, ou de 2 343 par jour.
- Au cours des périodes de pointe comme le mois de janvier 2003, le centre d'appels a reçu 59 534 appels téléphoniques.

Nous nous efforçons de faire en sorte que le temps d'attente soit inférieur à deux minutes. Toutefois, certaines circonstances qui échappent à notre contrôle font augmenter le temps d'attente. C'est pourquoi nous faisons appel à votre patience et à votre collaboration.

Bien que nous nous efforcions constamment de trouver des façons d'améliorer l'efficacité de notre centre d'appels, nous croyons que vous pouvez nous aider. Par exemple, si vous désirez vous informer sur la situation d'une demande de règlement, la fiducie **vous suggère d'attendre au moins trois semaines à compter de la date d'envoi de votre demande par la poste** avant de téléphoner à l'administrateur. Cette période tient compte du temps nécessaire à l'acheminement de la demande par la poste et au traitement de la demande. Vous pouvez également vous informer sur la situation de votre demande en vous rendant à la section *Renseignements sur les règlements groupe* du site Web [www.sunlife.ca/participant](http://www.sunlife.ca/participant) de la Sun Life.

Même si le centre d'appels peut compter sur un nombre approprié d'employés pour répondre aux appels reçus à toute heure du jour, nous invitons les participants à ne pas toujours téléphoner à la même heure. Si vous avez de la difficulté à joindre un représentant à une heure en particulier,

nous vous suggérons d'appeler plus tôt ou plus tard dans la journée. N'oubliez pas que le centre d'appels est ouvert entre 7 h et 20 h.

Nous invitons également les participants qui se posent des questions sur la protection dont ils bénéficient au titre du RSSFP à consulter l'exemplaire papier de la brochure ou à accéder à celle-ci sur Internet. Veuillez noter que les brochures peuvent être consultées sur le site Web du RSSFP à l'adresse [www.fiducierssfp.ca](http://www.fiducierssfp.ca)

## **Le site RSSFP... au bout des doigts**

Depuis février 2003, le site **RSSFP...au bout des doigts** ([www.fiducierssfp.ca](http://www.fiducierssfp.ca)) est accessible pratiquement n'importe où dans le monde, à toute heure du jour, tous les jours de l'année. Notre site Web constitue un outil particulièrement intéressant pour les nouveaux participants. Vous pouvez notamment trouver tous les renseignements concernant le régime. Ainsi, sous la rubrique *Détails du Régime*, les participants peuvent se renseigner sur ce qui suit : ce que le régime couvre et ce qu'il ne couvre pas, la manière de présenter une demande de règlement, la date limite de présentation des demandes, le numéro du régime collectif et bien plus encore. L'interface est simple et très facile à utiliser. Nous sommes convaincus que vous trouverez les renseignements que vous cherchez et bien d'autres choses encore.

## **Changement d'adresse**

Le bureau des règlements de frais médicaux et dentaires de la Financière Sun Life de la région de la capitale nationale est maintenant situé au centre Clarica, 99 rue Bank. **L'adresse postale et les numéros de téléphone restent les mêmes.** Veuillez continuer à faire parvenir vos demandes de remboursement à l'adresse postale (boîte postale) indiquée sur vos formulaires de remboursement. Toutefois, une boîte de dépôt à cet effet a été aménagée au niveau B1 du centre Clarica

Et si vous déménagez, nous vous rappelons qu'il est important d'informer de tout changement d'adresse le service du personnel ou le bureau de pension, selon que vous êtes un employé actif ou un pensionné. Nous vous invitons également à vous assurer que vous indiquez tout changement d'adresse à l'administrateur du régime lorsque vous présentez une demande de règlement. **Veuillez noter que ce type de renseignement ne doit pas être envoyé à la fiducie du RSSFP.**

*Le Bulletin RSSFP est publié par la fiducie  
du Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP)  
pour vous informer sur la gestion et les garanties de votre régime de soins de santé.*