



# Votre Garantie Frais Médicaux

**Votre garantie Frais médicaux peut couvrir certains frais d'hospitalisation. Comme participant, il est important que vous compreniez vos droits et la couverture que vous procure votre régime. Vous pourrez ainsi éviter des dépenses médicales imprévues et protéger votre régime d'une utilisation inappropriée.**

**Situations courantes à éviter pour protéger votre régime :**

- 1. L'hôpital facture le tarif d'une chambre particulière ou semi-particulière quand il n'y a aucune place en salle.** Tous les Canadiens ont le droit d'être hospitalisés dans un type de chambre adapté à leur état, sans frais. Le patient demande une place en salle et il n'y en a aucune de libre? L'hôpital doit fournir une chambre de la catégorie suivante sans frais.
- 2. L'hôpital facture une chambre de catégorie supérieure quand aucune de ces chambres n'est libre.** L'hôpital ne peut pas facturer au patient une chambre de catégorie supérieure si aucune n'est disponible et que le patient doit occuper une chambre de catégorie inférieure. Par exemple, le patient demande une chambre semi-particulière, mais aucune n'est disponible. Il est hospitalisé dans une salle commune, mais l'hôpital lui facture une chambre semi-particulière.
- 3. L'hôpital facture une chambre particulière ou semi-particulière nécessaire en raison d'un problème de santé.** L'hôpital ne peut pas facturer au patient un type de chambre qui est considéré comme médicalement nécessaire. Le patient doit être mis en isolement en raison d'un virus contagieux? L'hôpital ne doit pas facturer au patient la chambre particulière. Veuillez noter que certaines provinces peuvent autoriser ce type de facturation.



## Pourquoi les questionnaires sur les demandes de règlement de frais d'hospitalisation sont importants?

La plupart des hôpitaux présentent les demandes de règlement directement à la Sun Life. Donc, il se peut que le patient ne connaisse pas les frais qui sont facturés pour lui.

La Sun Life envoie de façon aléatoire des questionnaires pour confirmer les renseignements sur l'hospitalisation du patient. Cette mesure s'inscrit dans le traitement de la demande de règlement. Si vous recevez un questionnaire, cela ne signifie pas que votre demande de règlement est problématique. Nous faisons simplement un contrôle de la qualité rapide (avec votre aide).

### Le questionnaire sur les demandes de règlement de frais d'hospitalisation aide à :

- Confirmer que les frais présentés par l'hôpital pour vous sont exacts
- Assurer l'exactitude du traitement de votre demande et du paiement des règlements
- Empêcher que vous et votre assureur payez des frais qui devraient être couverts par l'hôpital
- Déterminer si les frais sont remboursables par le régime de garanties collectives de votre employeur
- Déterminer si l'hôpital devrait couvrir les frais. Nous refusons votre demande de règlement, car l'hôpital devrait couvrir les frais? Nous vous communiquerons de plus amples renseignements.

### Si la Sun Life sélectionne votre demande de règlement aux fins de vérification :

- Nous informerons l'hôpital que nous analysons la demande de règlement.
- Vous devrez remplir le questionnaire et le retourner dès que possible à la Sun Life. Vous trouverez les instructions d'envoi sur le questionnaire. Vous avez besoin d'aide pour remplir le questionnaire? Veuillez appeler le Centre de service à la clientèle de la Sun Life au **1-800-361-6212**. Les participants du Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP) peuvent composer le 1-888-757-7427 pour obtenir de l'assistance.
- La facture de l'hôpital sera acquittée seulement quand vous aurez retourné le questionnaire et que la Sun Life l'aura examiné.
- Si vous ne retournez pas le questionnaire, l'hôpital pourrait vous demander de payer les frais.

## Pourquoi la fraude liée aux garanties collectives devrait-elle vous concerner

La fraude liée aux garanties collectives coûte des centaines de millions de dollars aux employeurs canadiens chaque année<sup>1</sup>. Elle peut donc avoir une incidence directe sur votre couverture.

La fraude peut faire grimper les coûts de votre régime de garanties. Elle peut aussi faire augmenter les primes pour vous et votre employeur. Pour gérer la hausse des coûts, votre employeur pourrait décider de couvrir moins de services et de produits. Il pourrait aussi choisir de diminuer les plafonds de couverture prévus par votre régime.

### Le rôle de la Sun Life dans la lutte contre la fraude

À la Sun Life, nous avons mis sur pied un programme antifraude complet. Il comprend des mesures de prévention et de détection de la fraude, ainsi que des services d'enquête. Nous appliquons aussi des principes de tolérance zéro à l'égard de la fraude. Nous investissons dans des technologies et des ressources pour vous protéger, et protéger votre employeur et votre régime.

<sup>1</sup> Site Web de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes : [www.accap.ca](http://www.accap.ca)

## La vie est plus radieuse sous le soleil

Les garanties collectives sont offertes par la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, membre du groupe Sun Life. GB9469-F 08-21 np-mp



## Conseils sur les hospitalisations :

**Lisez attentivement le formulaire sur l'admission et l'hospitalisation.** Ce formulaire permet aux patients de demander le type de chambre souhaité. L'hôpital doit présenter ce formulaire au patient lors de son admission. Si vous signez ce formulaire, vous autorisez l'hôpital à facturer les frais à votre assureur, le cas échéant. Vous l'autorisez aussi à vous demander le paiement des frais non payés que votre régime ne couvre pas. Vous devez lire attentivement les formulaires sur l'admission avant de les signer. Vous devez bien comprendre ce que vous autorisez.

**Assurez-vous de payer les frais à votre charge.** Votre couverture des frais d'hospitalisation rembourse seulement une partie des frais? Alors vous êtes responsable du paiement de l'autre partie. L'hôpital peut proposer de facturer à votre assureur la totalité des frais d'hospitalisation. Il s'agit d'une utilisation inappropriée du régime si :

- votre régime ne couvre pas 100 % des frais d'hospitalisation,
- l'hôpital ne vous demande pas de payer la différence.

**Vérifiez votre relevé de prestations.** Nous vous recommandons de vérifier votre compte sur **masunlife.ca** et l'**appli ma Sun Life mobile** afin de voir les services pour lesquels des frais ont été présentés et payés en votre nom. Assurez-vous aussi que la facturation reflète bien le type de chambre occupé et le nombre de jours que vous y avez séjourné. Communiquez avec l'hôpital ou avec la Sun Life si vous croyez que la facturation est erronée.

**Posez des questions.** Vous avez des doutes sur des frais dont l'hôpital demande le remboursement à votre régime? Appelez l'hôpital ou le Centre de service à la clientèle de la Sun Life.

**Planifiez.** Si vous savez ce que votre régime couvre, vous pourrez prendre des décisions éclairées. Parlez de votre couverture avec la personne à contacter en cas d'urgence ou avec la personne qui s'occupe de vous. Ainsi, elle sera au courant de vos préférences et elle agira dans votre intérêt.

## Signalez toute fraude présumée

Vous soupçonnez un cas de fraude ou d'abus des garanties? Écrivez à **indices@sunlife.com** ou appelez sans frais au **1-888-882-2221**.



**Sun Life**