

# Excellence du service – Présenter des demandes de règlement facilement

Nous évoluons constamment pour vous soutenir et vous aider, vous et les participants, à atteindre l'Excellence en santé.

Nous mettons tout en œuvre pour innover et améliorer nos processus de demandes de règlement. Voici certaines des améliorations que nous avons apportées en matière de règlement de frais médicaux et dentaires.



## Moderniser nos outils

Nous améliorons nos outils et processus pour simplifier la présentation des demandes de règlement par les Clients.

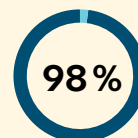
### Ce que nous offrons :

Notre système novateur de traitement des demandes de règlement permet un travail plus efficace et collaboratif. L'ajout de nouveaux types de demandes pouvant être traités automatiquement améliore le processus et le rend plus rapide. C'est le cas des demandes qui portent sur les frais d'orthodontie.

### Ce que nous observons :



Grâce à notre nouveau système, nous pouvons traiter les demandes de règlement plus rapidement et sans délai.



Les participants présentent 98 % de toutes les demandes de règlement en ligne. Ils sont ainsi remboursés plus rapidement que jamais.

35 %



Les demandes de renseignements sur les règlements de frais d'orthodontie présentées au Centre de service à la clientèle ont diminué de 35 %.

## Diminuer le nombre de demandes soumises une deuxième fois: durée des rendez-vous de soins paramédicaux

Les participants peuvent présenter une demande de règlement de différentes façons. Ils peuvent utiliser le site **masunlife.ca**, l'**appli ma Sun Life mobile** ou envoyer leur demande par la poste. Ils veulent une expérience uniforme, peu importe le moyen qu'ils ont choisi.

### Ce que nous offrons :

Nous avons ajouté un champ dans l'**appli ma Sun Life mobile** pour la durée des rendez-vous de soins paramédicaux. Les participants peuvent maintenant présenter des demandes pour des soins paramédicaux, et choisir la durée du rendez-vous. Cet ajout leur donne une expérience uniforme et leur évite d'avoir à présenter leur demande une nouvelle fois.

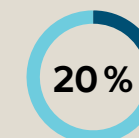
### Ce que nous observons :



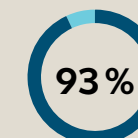
En moyenne

**11 000 demandes**

demandes de règlement pour des soins dont la durée est autre que 60 minutes sont traitées automatiquement par l'appli mobile chaque semaine.



Il y a eu une réduction de 20 % du nombre de demandes soumises deux fois à cause de la durée des services.



Pour 93 % des participants, le processus a répondu à leurs besoins en un seul envoi.

## Augmenter le nombre de demandes présentées en ligne: par les fournisseurs

Les participants cherchent une expérience de présentation des demandes de règlement plus simple et plus rapide. Ils veulent que les professionnels de la santé puissent présenter pour eux leurs demandes de règlement électroniquement. Cela leur évite d'avoir à déboursier de l'argent pour les services.

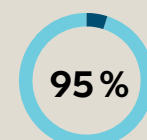
### Ce que nous offrons :

Nous améliorons notre plateforme de présentation des demandes de règlement électroniques par les fournisseurs. En mars 2023, les améliorations ont accéléré et simplifié le processus de présentation des demandes de règlement. Pour ce faire, nous avons ajouté une fonction de recherche de patient. Elle trouve le patient, puis inscrit automatiquement ses renseignements lors de la présentation de la demande.

### Ce que nous observons :



Le nombre de demandes de règlement électroniques présentées par les fournisseurs a augmenté de 23 % d'année en année depuis l'amélioration du système.



95 % des demandes de règlement électroniques présentées par les fournisseurs sont traitées automatiquement, de façon efficace et rapide.



Les professionnels suivants peuvent maintenant présenter des demandes de règlement pour les participants grâce au Portail des fournisseurs :

- massothérapeutes
- chiropraticiens
- physiothérapeutes
- acupuncteurs
- naturopathes
- optométristes
- professionnels des soins de la vue

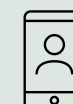
## De nouvelles améliorations sont à venir!

Des améliorations continues sont essentielles pour nous assurer de répondre à vos besoins en constante évolution. Voici certaines des nouveautés au programme cette année :



### Détail des prestations pour les demandes de couverture d'un médicament à titre exceptionnel

Nous informerons les participants de la décision prise concernant leur demande d'exception par voie électronique. Cela leur permettra d'obtenir la réponse plus rapidement.



### Améliorations apportées au site Web et à l'appli mobile

Nous améliorons l'outil Trouver un professionnel Lumino en incorporant Lumino Santé à l'**appli ma Sun Life mobile**. De cette façon, les participants pourront rechercher des fournisseurs directement à partir de l'application.

Nous travaillons à la refonte du processus de demande de règlement sur l'appli mobile pour améliorer l'expérience globale.



## Des questions?

Pour plus d'information, communiquez avec votre représentant aux Garanties collectives.



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. OP-9960 09-23 ri-cc