

**FIDUCIE DES EMPLOYÉES ET DES EMPLOYÉS NON-SYNDIQUÉS  
EN ÉDUCATION DE L'ONTARIO (FENSÉO)  
PROCESSUS D'EXAMEN EN APPEL DES DEMANDES DE RÈGLEMENT DES PARTICIPANTS DU RÉGIME**

**Introduction**

La Fiducie des employées et des employés non-syndiqués en éducation de l'Ontario (« FENSÉO ») est une fiducie de soins de santé au bénéfice d'employés (FSSBE) créée pour fournir des prestations d'assurance vie, d'assurance décès et mutilation accidentels et de soins médicaux et dentaires aux participants admissibles au régime de la FENSÉO. Des représentants des directions d'écoles et directions adjointes et du Conseil des associations en éducation pour les avantages sociaux (CAEAS), ou Education Council of Associations for Benefits (ECAB), incluant des membres non syndiqués (CAEAS-ECAB) ont travaillé avec diligence pour procéder à une conception de régime à la fois complète et durable pour chaque groupe, selon les intérêts des membres de chaque groupe. Aux fins de la présente politique, l'expression « participant au régime » comprend également les personnes à charge admissibles couvertes.

La conception du régime d'avantages sociaux établit les dispositions et les limites de protection pour les prestations de soins de santé et dentaires. Canada Life traitera les demandes de règlement pour les soins de santé et dentaires selon les modalités et les limites établies dans le contrat. Cubic Health travaille avec la Fiducie pour l'évaluation des demandes de règlement de médicaments exigeant une autorisation préalable pour les participants actifs et retraités du CAEAS-ECAB, à partir de lignes directrices cliniques. Cowan a été nommé tiers administrateur et exécute les tâches administratives requises pour tenir les registres d'admissibilité pour le compte de la Fiducie.

Il est important de se rappeler que la conception du régime en vertu duquel vous étiez assuré auparavant (c'est-à-dire avant le 1<sup>er</sup> avril 2018 pour les directions d'école et directions adjointes, et avant le 1<sup>er</sup> juin 2018 pour les membres du CAEAS-ECAB) n'a pas été reproduite à l'identique. Le but du processus d'examen en appel est d'établir les règles et les procédures pour l'examen et l'appel des décisions rendues sur les demandes de règlement qui ont été partiellement ou entièrement refusées dans le cadre des régimes des directions d'école et directions adjointes et des directions d'école et directions adjointes retraitées et des régimes des participants actifs et retraités du CAEAS-ECAB.

Le but de ce processus d'examen en appel N'EST PAS de demander la couverture d'éléments qui étaient auparavant couverts ou qui étaient couverts selon des limites ou des niveaux différents. Par conséquent, cet aspect devrait être considéré avec soin si vous portez en appel la décision concernant une demande de règlement pour des soins de santé ou dentaires puisque celle-ci pourrait ne plus être admissible au titre des régimes des directions d'école et directions adjointes et des directions d'école et directions adjointes retraitées et des régimes des membres actifs et retraités du CAEAS-ECAB ou que les niveaux de protection pourraient avoir changé.

**Critères de l'examen en appel**

Le processus d'examen en appel est ouvert à tous les membres de la FENSÉO.

La date d'entrée en vigueur de cette politique et de ce processus d'examen en appel est le 1<sup>er</sup> avril 2018 pour les régimes des directions d'école et directions adjointes et les régimes des directions d'école et directions adjointes retraitées, et le 1<sup>er</sup> juin 2018 pour les régimes des membres actifs et retraités du CAEAS-ECAB. Le processus d'examen en appel vise à fournir un processus efficace et souple pour permettre aux participants au régime de faire mener des enquêtes sur les décisions prises par l'assureur de rejeter en totalité ou en partie une demande de règlement, dans la mesure où les conditions préalables suivantes sont satisfaites:

1. Pour les demandes de règlement portant sur des soins de santé ou dentaires, le participant au régime doit d'abord utiliser le processus d'appel interne de Canada Life, afin de s'assurer que cette dernière a reçu tous les renseignements pertinents, médicaux ou autres, pour effectuer un examen en se référant aux conditions et aux limites du régime.
2. Il y aura deux niveaux de refus de la part de Canada Life (c'est-à-dire présentation de la demande,

refus de la demande, appel, refus de la demande en appel) avant que le processus d'examen en appel de la FENSÉO puisse être utilisé.

3. Après deux refus de la Canada Life pour une même demande de règlement, le participant au régime peut se prévaloir du processus d'examen en appel de la FENSÉO en produisant les documents appropriés selon ce qui est défini plus bas et en les soumettant à la directrice générale de la FENSÉO dans les quatre mois suivant la date à laquelle l'assureur a rendu une décision finale en vertu de son propre processus d'appel.
4. Pour les demandes de règlement portant sur des médicaments exigeant une autorisation préalable dans le cadre des régimes d'avantages sociaux des membres actifs et retraités du CAEAS-ECAB, le participant au régime doit d'abord utiliser le processus d'appel interne de Cubic Health, afin de s'assurer que cette dernière a reçu tous les renseignements pertinents, médicaux ou autres, que son équipe pharmaceutique examinera en regard des lignes directrices cliniques.
5. Il y aura deux niveaux de refus de la part de la Cubic Health (c'est-à-dire présentation de la demande, refus de la demande, appel, refus de la demande en appel) avant que le processus d'examen en appel de la FENSÉO puisse être utilisé.
6. Après deux refus de Cubic Health pour la même demande de règlement de médicaments avec autorisation préalable, le participant au régime peut se prévaloir du processus d'examen en appel de la FENSÉO en produisant les documents appropriés selon ce qui est défini plus bas et en les soumettant à la directrice générale de la FENSÉO dans les quatre mois suivant la date à laquelle Cubic Health a rendu une décision finale en vertu de son propre processus d'appel.
7. Vous pouvez également faire appel d'une décision d'admissibilité ou de facturation qui a selon vous été traitée de façon inexacte par notre tiers administrateur, Cowan. L'appel doit d'abord être présenté et traité dans le cadre du processus d'appel interne de Cowan, afin de s'assurer que l'administrateur a reçu tous les documents et autres renseignements appropriés pour son examen en regard des modalités des contrats. Après un refus par Cowan, vous pouvez porter la décision en appel auprès de la FENSÉO, à condition de le faire dans les quatre mois suivant la date de la lettre de refus de Cowan. Les documents et les renseignements pertinents devront être présentés.

Selon la nature de la demande de règlement, il pourrait être demandé au participant au régime de fournir des renseignements ou des documents supplémentaires dans le cadre du processus d'examen en appel. Le participant doit assumer tous les coûts, le cas échéant, associés à la fourniture des documents à l'appui de sa demande d'appel et s'assurer qu'ils sont fournis dans les délais impartis.

### **Processus d'appel**

Une fois que l'examen en appel est terminé et que le comité d'appel de la FENSÉO a rendu sa décision, celle-ci est finale. Si la décision est prise d'accepter la demande de règlement à ce moment-là, la FENSÉO se réserve le droit d'examiner et de reconsidérer sur une base annuelle cette décision et son application aux demandes de règlement futures de ce type.

Le processus d'examen en appel exige habituellement environ quatre mois entre la date à laquelle tous les documents sont reçus et la date de la décision finale. Le comité d'appel effectue chaque examen en appel au cas par cas, et rend sa décision en s'appuyant sur les modalités du contrat d'assurance et les dispositions du régime, et sur les renseignements présentés.

La décision du comité d'appel vous sera communiquée par écrit.

### **Comment présenter une demande d'examen en appel**

Vous devez remplir un formulaire de demande d'examen en appel et le soumettre à la directrice générale de la FENSÉO. Le formulaire est accessible sur le site Web [www.fenseo.ca](http://www.fenseo.ca). La demande d'examen d'appel doit être faite par écrit, par courrier postal ou par courrier électronique à l'adresse indiquée ci-dessous et sur le formulaire d'examen d'appel de réclamation. Chaque demande d'examen en appel doit contenir les renseignements indiqués ci-dessous; tout renseignement manquant ne fera que retarder le processus d'examen en appel :

1. Canada Life

- Copies des deux lettres de refus de l'assureur
- Un formulaire de demande d'examen en appel de la FENSÉO dûment rempli
- Copies des ordonnances et reçus pertinents
- Copies de tous les documents liés à la demande de règlement
- Copies du relevé de prestations de l'assureur
- Copies de toute correspondance pertinente avec l'administrateur du régime

2. Cubic Health

- Copies des deux lettres de refus de Cubic Health
- Un formulaire de demande d'examen en appel de la FENSÉO dûment rempli
- Copies des ordonnances et reçus pertinents
- Copies de tous les documents liés à la demande de règlement
- Copies du relevé de prestations
- Copies de toute correspondance pertinente avec l'administrateur du régime

3. Cowan

- Copies de toute correspondance avec votre conseil scolaire
- Copies de toute correspondance pertinente avec Cowan
- Copies de tous les formulaires d'admissibilité ou d'adhésion pertinents, incluant les formulaires de désignation de bénéficiaires, si applicable

**Adresse**

Tel qu'indiqué sur le formulaire de demande d'examen en appel, les lettres d'appel et toute la documentation pertinente doivent être envoyées à :

Par la poste :

Examen en appel par la FENSÉO  
a/s de Eckler Itée  
À l'attention de la directeur général de la FENSÉO  
5140, rue Yonge, bureau 1700  
Toronto (Ontario) M2N 6L7

Par courriel :

Anglais : [info@fenseo.ca](mailto:info@fenseo.ca)  
Français : [info@fenseo.ca](mailto:info@fenseo.ca)

## Formulaire de demande d'examen en appel de la FENSÉO Régime des directions d'école et directions adjointes et Régime du CAEAS-ECAB

**Instructions :**

Veuillez remplir ce formulaire au complet et l'envoyer à l'adresse indiquée plus bas.

**Remplir en CARACTÈRES D'IMPRIMERIE. (Joindre des explications et documents additionnels si nécessaire.)**

<b>1   Détails de l'appel</b>
-------------------------------

Je désire porter en appel la décision de refus de la demande de règlement suivante :

Prénom, initiale et nom de famille du demandeur		Veuillez indiquer le nom du régime <input type="checkbox"/> directions d'école et directions adjointes <input type="checkbox"/> directions d'école et directions adjointes retraitées <input type="checkbox"/> membres du CAEAS-ECAB <input type="checkbox"/> membres retraités du CAEAS-ECAB	
N° de police	Identifiant du membre	N° de demande de règlement (attribué par le bureau)	Type d'appel (soins de santé, soins dentaires, etc.)
Motif du refus			
Motif de l'appel			
Dépenses faisant l'objet de l'appel (veuillez indiquer la date et le montant des dépenses)			

**A retourner par la poste à :**  
 Examen en appel par la FENSÉO  
 a/s de Eckler ltée  
 À l'attention A/s de la directeur général de la FENSÉO  
 5140, avenue Yonge, bureau 1700  
 Toronto (Ontario) M2N 6L7

**Ou, retourner courriel à :** [info@fenseo.ca](mailto:info@fenseo.ca)

## 2 Autorisation et signature

### Important : VOUS DEVEZ SIGNER ET DATER CE FORMULAIRE

Je demande un examen en vertu du processus d'examen en appel des demandes de règlement de la FENSÉO. J'accepte que les fiduciaires, Cowan, Canada Life, Cubic Health et les médecins, évaluateurs, agents et conseillers indépendants agissant au nom de la FENSÉO puissent obtenir ou consulter, à des fins d'examen seulement et auprès de toute source, une copie des dossiers ayant trait à la question sous examen. J'accepte également que les fiduciaires, Cowan, la Canada Vie, Cubic Health et les médecins, évaluateurs, agents et conseillers indépendants puissent divulguer des renseignements se rapportant à cet examen aux autres parties à cet examen pour les fins expresses de cet examen. Je comprends que le fait de fournir en toute connaissance de cause des renseignements faux afin d'inciter les fiduciaires à prendre une décision particulière constitue une infraction grave.

Je consens et autorise par la présente toute compagnie d'assurance, tout médecin autorisé, tout professionnel de la santé, tout hôpital, toute clinique, tout établissement médical ou toute organisation médicale détenant des dossiers ou des renseignements concernant cet appel à communiquer ces renseignements aux fiduciaires, à Cowan, Canada Life, à Cubic Health ou aux médecins, évaluateurs, agents et conseillers indépendants agissant au nom de la FENSÉO, pour qu'il en soit tenu compte dans l'examen de ma demande d'appel. Une photocopie ou une image numérique de cet appel et cette autorisation signés est aussi valide que l'original et restera en vigueur jusqu'à ce que l'appel ait fait l'objet d'une décision.

J'accepte également de fournir tout renseignement additionnel pouvant être exigé pour ma demande d'examen en appel de la demande de règlement.

Signature du participant au régime X			Date (jj-mm-aaaa)	
Adresse (numéro civique et nom de la rue)			Appartement	Ville
Province	Code postal	Téléphone	Courriel	

Veuillez noter que tout appel concernant des médicaments qui n'ont pas reçu l'homologation de Santé Canada pour l'usage demandé sera rejeté. Le Conseil des fiduciaires est seul autorisé à appliquer et à interpréter les dispositions du contrat. La décision du Conseil des fiduciaires dans cet appel sera finale et exécutoire.

**A retourner par la poste à :**

Examen en appel par la FENSÉO  
a/s de Eckler ltée  
À l'attention A/s de la directeur général de la FENSÉO  
5140, avenue Yonge, bureau 1700  
Toronto (Ontario) M2N 6L7

**Ou, retourner courriel à : [info@fenseo.ca](mailto:info@fenseo.ca)**