

**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 (DMA) 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 complète 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. La Canada Vie traitera les demandes de règlement pour les soins de santé et dentaires selon les modalités et les limites établies dans le contrat. Cubic Health évalue les demandes de règlement de médicaments exigeant une autorisation préalable pour les participants admissibles au régime, 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.

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, des directions d'école et directions adjointes retraitées, des régimes des participants actifs et retraités du CAEAS-ECAB et des régimes supplémentaires.

Ce processus d'examen en appel s'applique aux décisions rendues par la Canada Vie concernant les demandes de règlement au titre des prestations de soins de santé et dentaires ainsi que du CGSS, aux décisions d'autorisation préalable pour les médicaments spécialisés rendues par Cubic Health et aux décisions d'admissibilité ou de facturation rendues par Cowan (le tiers administrateur). 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 nouvelles dispositions des régimes des directions d'école et directions adjointes, des directions d'école et directions adjointes retraitées, des régimes des participants actifs et retraités du CAEAS-ECAB et des régimes supplémentaires, 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.

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 la Canada Vie, afin de s'assurer que cette dernière a reçu tous les renseignements pertinents, médicaux ou autres, pour effectuer un examen en se référant aux modalités et aux limites du régime.
2. Il y aura deux niveaux de refus de la part de la Canada Vie (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 Vie 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 FENSÉO dans les quatre (4) 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 directions d'école et directions adjointes, des directions d'école et directions adjointes retraités, des régimes des participants actifs et retraités du CAEAS-ECAB et des régimes supplémentaires, 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 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 FENSÉO dans les quatre (4) 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 du contrat. Après un refus par Cowan, vous pouvez vous prévaloir du processus d'examen en appel auprès de la FENSÉO, à condition de le faire dans les quatre (4) 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 des avantages sociaux et des communications 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. Afin d'apporter son soutien au Comité des avantages sociaux et des communications, Reformulary Group Inc. mettra à disposition, si nécessaire, une expertise indépendante et spécialisée dans le cadre des appels soumis à la FENSÉO.

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 des avantages sociaux et des communications 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. Aucune information permettant d'identifier personnellement les participants ne sera communiquée au comité des avantages sociaux et des communications ni au Conseil des fiduciaires au cours du processus d'examen en appel; seuls les employés de la FENSÉO auront accès aux informations d'identification des participants, lesquelles seront supprimées conformément à la politique de conservation des documents de la FENSÉO.

La décision du comité des avantages sociaux et des communications 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 FENSÉO. Le formulaire est accessible sur le site Web www.fenseo.ca. La demande d'examen en appel doit être faite par écrit, par courrier postal ou par courrier électronique à l'adresse indiquée ci-dessous (les télécopies ne seront pas acceptées) et sur le formulaire de demande d'examen en appel. 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 Vie

- 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 vos employeurs admissibles
- 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 courriel :

Français : info@fenseo.ca

Anglais : info@one-t.ca

Par la poste :

Examen en appel par la FENSÉO

À l'attention de la direction générale de la FENSÉO

a/s de Eckler ltée

5140, rue Yonge, bureau 1700

Toronto (Ontario) M2N 6L7