Régime de l'OSSTF/FEESO — Processus d'examen et d'appel des demandes de règlement - Communication destinée aux membres

Le régime de l'OSSTF/FEESO a travaillé étroitement avec le RAEO à créer un régime d'assurance conçu pour les membres de l'OSSTF/FEESO. Le régime propose des garanties tous risques. Cependant, il pourrait y avoir des occasions où une demande de règlement est refusée, en partie ou au complet, et vous pourriez ne pas savoir pourquoi c'est le cas ou vous pourriez être en désaccord avec les raisons du refus de la demande. Pour répondre à ce genre de situation, le régime de l'OSSTF/FEESO comprend un processus d'appel qui vous permet de contester le refus d'une demande de règlement en suivant les étapes ci-dessous :

Étape 1 — Clarification et données supplémentaires

Le régime de l'OSSTF/FEESO encourage ses membres à consulter leur brochure d'assurance pour s'informer sur les dispositions de l'assurance offerte par la FSSBE de l'OSSTF/FEESO. Un lien vers la brochure se trouve dans Mes garanties. Vous pouvez aussi appeler les services d'assurance du RAEO au 1-866-783-6847 pour discuter de votre demande de règlement avec un représentant ou une représentante des services d'assurance qui pourra vous aider à comprendre le régime d'assurance de l'OSSTF/FEESO et les raisons pour lesquelles certains soins ne sont pas couverts et/ou vous indiquer l'information supplémentaire à fournir pour que la demande de règlement soit réexaminée.

Si vous n'avez pas les réponses voulues à vos questions ou si vous n'êtes toujours par d'accord avec le traitement de votre demande de règlement, demandez que vos préoccupations soient envoyées à un spécialiste technique des services d'assurance du RAEO qui fera des recherches en rapport avec cette demande, passera en revue la structure du régime et consultera du personnel technique chevronné, l'assureur et la tarification, le cas échéant, pour veiller à ce que la demande de règlement soit traitée correctement.

Si cela ne répond pas à vos préoccupations, vous pouvez déposer un appel officiel.

Étape 2 — Processus d'appel du RAEO

- Les demandes d'appel doivent être présentées par écrit et doivent donner les raisons pour lesquelles vous êtes d'avis que la demande de règlement devrait être remboursée. L'appel doit être envoyé :
  - Par courriel à BenefitAppeal@raeo.com
  - Par télécopieur au 1-866-404-6847
  - Par la poste à :
    - Comité d'appel du RAEO en matière d'assurance maladie et dentaire, 125, prom. Northfield Ouest, CP 218, Waterloo ON N2J 3Z9
  - L'appel sera examiné par le Comité d'appel du RAEO, qui peut accorder des règlements à concurrence de 5 000 $ par demande, une fois et sous toutes réserves.
  - Si vous n'êtes pas satisfait de la décision du Comité d'appel du RAEO, vous pouvez demander au Comité d'appel de la FSSBE de l'OSSTF/FEESO de se pencher sur votre appel et de rendre une décision.

Étape 3 — Comité d'appel de la FSSBE de l'OSSTF/FEESO

- Le Comité d'appel du RAEO présentera les détails de votre appel, de façon anonyme et confidentielle, au Comité d'appel de la FSSBE de l'OSSTF/FEESO pour examen et décision. Le Comité d'appel de la FSSBE de l'OSSTF/FEESO peut accorder le règlement, une fois et sous toutes réserves, ou confirmer le refus.

- Le Comité d'appel de la FSSBE de l'OSSTF/FEESO communiquera sa décision au RAEO et les services d'assurance du RAEO vous feront part du résultat de l'appel.

Remarque : La demande d'appel doit être présentée par écrit, la demande de règlement doit être d'une valeur d'au moins 150 $ et l'appel doit être lancé dans les 90 jours suivant la date initiale de règlement d'une demande relative à l'assurance maladie ou dentaire et dans l'année suivant la date de règlement d'une demande liée à l'assurance vie.