



PROCESSUS D'EXAMEN ET D'APPEL DES RÉCLAMATIONS

OSSTF Benefits a travaillé en étroite collaboration avec le RAEO pour concevoir un régime d'avantages sociaux fait pour les membres d'OSSTF/FEESO. Le régime offre des dispositions de protection complètes. Cependant, il peut arriver qu'une demande soit partiellement ou totalement refusée et que vous ne soyez pas certain ou que vous soyez en désaccord avec la raison du refus de la demande. Pour couvrir ces types de situations, un processus d'appel est intégré au régime d'OSSTF Benefits. Vous pouvez en appeler du refus d'une demande de règlement en suivant le processus décrit ci-dessous :

Étape 1 – Précision et renseignements complémentaires

OSSTF Benefits encourage les membres à consulter le livret sur les prestations pour obtenir des précisions sur les dispositions du régime d'avantages sociaux de la FSSBE d'OSSTF/FEESO. Le livret est affiché dans la section Mes avantages pour que vous puissiez y avoir accès. Vous pouvez également appeler les Services de prestations de la RAEO au 1-866- 783-6847 pour discuter de votre demande avec un représentant des Services de prestations du RAEO qui pourra vous aider à comprendre le régime de prestations d'OSSTF Benefits et les raisons pour lesquelles certaines prestations peuvent ne pas être couvertes et (ou) vous expliquer les renseignements supplémentaires qui peuvent être nécessaires pour que la demande soit examinée plus en profondeur.

Si cela ne répond pas à vos questions ou si vous n'êtes toujours pas d'accord avec le traitement de la demande, vous devriez demander que vos préoccupations soient transmises à un spécialiste technique des services d'OSSTF Benefits qui enquêtera sur la demande, examinera la conception du régime et consultera le personnel technique supérieur, l'assureur et le souscripteur, au besoin, pour s'assurer que la demande est traitée correctement.

Si ces démarches ne permettent pas de résoudre votre problème, vous pouvez officiellement déposer un appel. Si vous contestez le refus d'une demande de remboursement de médicaments dans le cadre du programme d'autorisation préalable de médicaments FACET, vous devez d'abord déposer un appel auprès de FACET et épuiser son processus d'appel avant de soumettre un appelauprès du RAEO et de la FSSBE d'OSSTF/FEESO.

Étape 2 – Processus d'appel du RAEO

- Les demandes d'appel doivent être soumises par écrit et doivent exposer la ou les raisons pour lesquelles vous pensez que la demande devrait être payée. Les appels peuvent être envoyés :
 - Par courriel à benefitspecialists@otip.com
 - Par télécopieur au 1-866-404-6847

- Par la poste au :
Comité d'appel en matière de soins de santé et dentaires du RAEO, 25 Northfield Dr.
W., PO Box 218, Waterloo ON N2J 3Z9.
- L'appel sera examiné par le Comité d'appel du RAEO, qui a le pouvoir d'approuver les demandes de règlement une seule fois, sans préjudice, jusqu'à une limite de 5 000 \$ par demande.
- Si vous n'êtes pas satisfait de la décision du Comité d'appel du RAEO, vous pouvez demander de transférer l'appel au Comité d'appel de la FSSBE d'OSSTF/FEESO pour examen et décision.

Étape 3 – Comité d'appel de la FSSBE D'OSSTF/FEESO

- Le Comité d'appel du RAEO présentera les détails de votre appel sur une base confidentielle et anonyme au Comité d'appel de la FSSBE d'OSSTF/FEESO pour examen et décision. Le Comité d'appel de la FSSBE d'OSSTF/FEESO peut approuver l'appel une seule fois, sans préjudice, maintenir le refus ou renvoyer l'appel au Conseil de la FSSBE d'OSSTF/FEESO pour une décision finale. Le Comité d'appel/Conseil d'administration de la FSSBE d'OSSTF/FEESO est l'autorité finale du processus d'appel.
- Le Comité d'appel de la FSSBE d'OSSTF/FEESO fera part de la décision relative à un appel au RAEO et le Service des prestations du RAEO vous communiquera le résultat de l'appel.

Remarque : Les appels doivent être faits par écrit, la réclamation doit être d'une valeur minimale de 150 \$ et l'appel doit être interjeté dans les 90 jours suivant la date de la décision initiale relative à la réclamation de soins de santé ou de soins dentaires et dans l'année suivant la date de la décision relative à la réclamation de soins de santé ou de soins dentaires pour une réclamation d'assurance-vie. Dans des cas exceptionnels, la FSSBE d'OSSTF peut, à sa seule discrétion, prolonger le délai d'appel. De telles prolongations ne seront accordées que s'il existe des raisons satisfaisantes pour le retard (comme une incapacité médicale) et qu'aucun préjudice n'est causé à la FSSBE d'OSSTF en accordant la prolongation. De telles prolongations seront communiquées à toutes les parties concernées et la décision de la FSSBE d'OSSTF sur toute prolongation est définitive.