



FOIRE AUX QUESTIONS – TRANSITION VERS MANUVIE

À quelle date entrera en vigueur la couverture des soins médicaux et dentaires de Manuvie?

La couverture du régime de Manuvie entrera en vigueur le 1er mai 2017.

Quel est le numéro de contrat du nouveau régime?

Le numéro du contrat des garanties soins de santé et soins dentaires est le 5623. Celui de votre compte de gestion-santé est le 5624.

Les garanties seront-elles modifiées?

Vous bénéficierez essentiellement des mêmes garanties que celles offertes par la Financière Sun Life, à l'exception de quelques améliorations. Comme nous attachons une grande importance à la santé mentale, les services professionnels du régime couvrent désormais les séances de psychothérapie en plus des soins de psychologie.

Bien que cela ne soit pas une pratique courante lorsqu'une entreprise change de fournisseur de régime d'assurance collective au milieu de l'année, nous avons convenu de ne pas reporter les plafonds des demandes de règlement pour les garanties concernées. Nous vous recommandons fortement de transmettre dès que possible toutes vos demandes de règlement non présentées à la Financière Sun Life afin d'éviter que le traitement de vos demandes ne soit retardé pendant la transition. Toutes les demandes de règlement en suspens à la Financière Sun Life le 30 avril seront transférées à Manuvie pour être traitées à compter du 1er mai et les plafonds des garanties seront remis à zéro.

Qu'en est-il de mes garanties autres que les garanties soins médicaux et soins dentaires ?

Toutes les autres garanties souscrites auprès des fournisseurs actuels demeureront inchangées. Par exemple, l'assurance vie, l'assurance invalidité et les programmes de retraite collectifs souscrits auprès de la Financière Sun Life demeureront inchangés.

Est-ce que mon numéro de certificat change?

Pour assurer une meilleure sécurité globale, votre numéro de

certificat pourrait avoir changé. Votre nouvelle carte d'avantages sociaux sera incluse dans la trousse de bienvenue qui sera distribuée au cours de la semaine du 24 avril.

Votre numéro de certificat est indiqué au verso de votre carte d'avantages sociaux.

Faudra-t-il que j'adhère au régime de Manuvie?

Non, tous les renseignements sur vos garanties soins médicaux et soins dentaires, ainsi que sur les personnes à votre charge, qui figurent dans les dossiers de la Financière Sun Life seront transférés à Manuvie.

Nous vous conseillons d'ouvrir une session sur le site des participants de Manuvie pour vérifier si les renseignements sont exacts. Vous aurez accès au site des participants à compter du 1er mai 2017.

Que dois-je faire à la suite de ces changements?

À compter du 1er mai 2017, vous devrez informer vos fournisseurs de services de santé du changement d'assureur, afin qu'ils puissent présenter par voie électronique vos demandes de règlement à Manuvie.

Si vous aviez conclu des arrangements spéciaux avec la Financière Sun Life (une procuration, par exemple), vous devrez en informer Manuvie.

Quand vais-je recevoir ma nouvelle carte d'avantages sociaux, ma brochure et les formulaires de demande de règlement?

Votre nouvelle carte sera incluse dans la trousse de bienvenue qui sera distribuée par votre équipe des Ressources humaines au cours de la semaine du 24 avril. Vous aurez accès à la brochure et aux formulaires de demande de règlement sur le site des participants de Manuvie à compter du 1er mai. La version papier de votre livret sera disponible après le 15 mai. Pour vous procurer un exemplaire du livret, veuillez communiquer avec votre représentant des Ressources humaines.

Une trousse de bienvenue a été mentionnée, de quoi s'agit-il?

La trousse inclut votre carte d'avantages sociaux, un dépliant d'information sur Manuvie et une lettre expliquant la marche à suivre pour faciliter la transition vers Manuvie.

Quand pourrai-je commencer à utiliser ma nouvelle carte d'avantages sociaux?

Vous pourrez commencer à utiliser votre nouvelle carte dès le 1er mai 2017.

Avec qui dois-je communiquer si je n'ai pas reçu mes cartes d'avantages sociaux ou si j'ai besoin de cartes supplémentaires pour mon conjoint ou un enfant à charge qui étudie loin de mon lieu de résidence?

Les cartes d'avantages sociaux sont établies pour tous les participants qui bénéficient de la couverture des soins de santé. Elles seront incluses dans la trousse de bienvenue qui vous sera distribuée au cours de la semaine du 24 avril par l'équipe des Ressources humaines.

Vous recevrez une carte seulement si vous avez une couverture individuelle ; deux cartes, si vous avez une couverture familiale et une carte supplémentaire pour tout enfant de 21 ans ou plus qui étudie à temps plein.

Si vous ne recevez pas la carte ou si vous avez besoin de cartes supplémentaires, trois options s'offrent à vous :

1. Vous pouvez ouvrir une session sur le site des participants et faire imprimer un exemplaire de votre carte que vous pourrez utiliser immédiatement.
2. Vous pouvez télécharger l'application Manuvie qui inclut un exemplaire de votre carte.
3. Vous pouvez communiquer avec Manuvie pour demander une carte.

Je suis en congé pour le moment; le changement de couverture aura-t-il lieu après mon retour au travail seulement?

Votre couverture soins médicaux et soins dentaires ainsi que votre CCS seront transférés à Manuvie le 1er mai 2017, même si vous n'êtes pas retourné au travail.

À qui dois-je présenter les demandes de règlement portant sur des frais engagés avant et après le 1er mai 2017?

À compter du 1er mai 2017, vous devrez faire parvenir toutes les demandes de règlement non présentées directement à Manuvie, que les frais aient été engagés avant ou après cette date. Des dispositions seront prises afin que toutes les demandes de règlement en suspens à la Financière Sun Life le 1er mai 2017 soient transférées à Manuvie pour être traitées.

Puis-je faire parvenir une demande de règlement à Manuvie pour des services ayant déjà fait l'objet d'une demande de règlement à la Financière Sun Life et pour laquelle un paiement a été reçu?

Non. Seules les demandes de règlement non présentées pour lesquelles un paiement n'a pas été reçu peuvent être transmises à Manuvie.

Combien de temps ai-je pour présenter mes demandes de règlement à Manuvie?

Pour recevoir votre remboursement, Manuvie doit recevoir votre réclamation au plus tard:

- 180 jours après la fin de l'année pour laquelle vous avez engagé les frais (par exemple, les réclamations non traitées et engagées en 2016, doivent être soumises à Manuvie au plus tard le 30 juin 2017) ou;
- 90 jours après la fin de la couverture, selon si le cas s'applique.

J'avais obtenu une autorisation préalable de la Financière Sun Life pour certains médicaments. Dois-je obtenir une nouvelle autorisation de Manuvie?

Non, si vous aviez déjà une autorisation de la Financière Sun Life, l'information sera transférée à Manuvie et vous n'aurez pas à présenter une nouvelle demande avant l'expiration de la période autorisée.

Mon plan de traitement de soins dentaires avait été approuvé par la Financière Sun Life. Dois-je présenter un nouveau plan de traitement à Manuvie?

Non, cependant afin que Manuvie puisse traiter correctement les soins approuvés, il faudra joindre un exemplaire de l'approbation de la Financière Sun Life à la première demande de règlement présentée dans le cadre du traitement.

Si le traitement n'a pas encore commencé, nous rembourserons les frais conformément au plan de traitement approuvé par la Financière Sun Life jusqu'au 31 octobre 2017. Après cette date, un nouveau plan de traitement devra être approuvé par Manuvie.

J'ai envoyé un plan de traitement pour des soins dentaires à la Financière Sun Life, mais celui-ci n'a pas encore été approuvé. Dois-je présenter un nouveau plan de traitement à Manuvie?

Oui, vous pouvez nous faire parvenir le plan de traitement actuel pour que Manuvie l'évalue.

Je paie par versements l'appareil orthodontique et les consultations de suivi de mon enfant, qu'arrivera-t-il de cette modalité de paiement le 1er mai 2017?

La Financière Sun Life devrait vous rembourser les traitements effectués avant le 30 avril et Manuvie remboursera les traitements à compter du 1er mai 2017. Conservez un relevé des paiements et des traitements effectués, et joignez-le à la première demande de règlement présentée à Manuvie.

Que dois-je faire si Manuvie refuse une demande de règlement que la Financière Sun Life acceptait?

Si cela se produit, communiquez avec Manuvie ou avec votre représentant des Ressources humaines pour expliquer la situation. Nous étudierons la question.

Y a-t-il de nouvelles marches à suivre ou de nouveaux processus que je dois connaître?

En général, non. La marche à suivre sera la même, mais vous devrez configurer votre accès au site et entrer vos données bancaires.

Cependant, si vous avez un enfant à charge de plus de 21 ans qui étudie à temps plein, Manuvie demandera une confirmation annuelle du statut d'étudiant. Votre employeur vous fera parvenir une lettre vous invitant à communiquer directement avec Manuvie pour confirmer le statut d'étudiant de tout enfant à charge âgé de plus de 21 ans. Ce processus de validation aura lieu chaque été (à compter de 2018) et la date limite sera le 31 août.

J'ai déjà transmis une note de mon médecin pour recevoir des traitements de massothérapie à la Financière Sun Life. Dois-je en transmettre une à Manuvie?

Oui. Veuillez joindre un exemplaire de la note de votre médecin à la première demande de règlement présentée à Manuvie dans le cadre du traitement.

J'imprime généralement les renseignements sur les demandes de règlement aux fins de l'impôt. À compter du 1er mai 2017, aurai-je accès au site à l'intention des participants au régime de la Financière Sun Life pour obtenir des renseignements concernant les soins médicaux et les soins dentaires?

Non. Le site à l'intention des participants au régime de la Financière Sun Life ne sera plus accessible pour obtenir des renseignements concernant les soins médicaux et les soins dentaires après le 30 avril 2017. Nous vous recommandons fortement d'ouvrir une session dès que possible et d'imprimer les renseignements dont vous avez besoin aux fins de l'impôt.

L'assistance-voyage en cas d'urgence changera-t-elle?

Oui. L'assistance-voyage en cas d'urgence sera désormais offerte par Manuvie et administrée par Allianz Global Assistance. La carte d'avantages sociaux qui sera incluse dans la trousse de bienvenue servira également de carte d'assistance-voyage et indiquera les numéros de téléphone sans frais à composer en cas d'urgence.

Je serai en voyage lorsque les nouvelles trouses de bienvenue seront distribuées. Comment puis-je obtenir mes documents?

Si vous savez que vous devrez voyager et que vous ne pourrez pas récupérer votre carte, veuillez communiquer avec le personnel des Ressources humaines, qui vous donnera les renseignements pertinents dont vous aurez besoin pour communiquer avec l'assistance-voyage en cas d'urgence.

Comme nous changeons d'assureur, puis-je profiter de l'occasion pour modifier ma couverture de soins médicaux et de soins dentaires?

Vous bénéficierez essentiellement des mêmes garanties que celles offertes par la Financière Sun Life. Comme cela était le cas avec notre régime précédent, il est seulement possible d'effectuer des modifications à la couverture de soins médicaux et de soins dentaires à la suite d'un événement marquant admissible. Les événements marquants admissibles incluent : le mariage ou toute autre union officielle reconnue par la loi, ou l'union de fait; la naissance ou l'adoption d'un enfant; le divorce ou la séparation légale; la perte de la couverture du conjoint; ou le décès d'une personne à charge.

MES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Mes renseignements personnels ou mon adresse sur le site de Manuvie sont inexacts. Avec qui dois-je communiquer et quelle est la marche à suivre pour m'assurer que les renseignements exacts sont entrés dans le système?

Vous devez communiquer avec votre représentant des RH pour apporter les corrections nécessaires.

Comment puis-je savoir quelles sont les personnes à ma charge admissibles lorsque je présente une demande de règlement?

Vous pouvez consulter la liste des personnes à votre charge et la couverture à laquelle elles sont admissibles sur le site des participants au régime de Manuvie.

DEMANDES DE RÈGLEMENT

Ma carte médicaments fonctionnera-t-elle de la même façon que mon ancienne carte?

Oui, mais il ne s'agit pas seulement d'une carte médicaments. Vous recevrez une carte d'avantages sociaux que vous pourrez utiliser également à l'hôpital, chez le dentiste et chez les fournisseurs de services de santé, et qui vous servira également de carte d'assurance voyage.

Dois-je informer mon dentiste, mon pharmacien et les autres fournisseurs de services de santé du changement d'assureur?

Oui, ils doivent savoir que vos demandes de règlement doivent être transmises à Manuvie. N'oubliez pas également d'informer vos fournisseurs de services de santé si les demandes de règlement sont présentées au titre du régime de votre conjoint afin qu'ils demandent le remboursement du solde au régime du deuxième assureur (coordination des prestations).

Qu'arrive-t-il si j'oublie d'aviser la pharmacie ou le dentiste du changement?

Vous serez probablement informé que votre couverture est résiliée et que la demande de règlement est refusée. Si vous avez votre carte d'avantages sociaux de Manuvie, présentez-la au fournisseur afin qu'il puisse traiter votre demande de règlement au titre du nouveau contrat. Si vous n'avez pas votre carte, vous pouvez régler les frais et faire ensuite parvenir un formulaire de demande de règlement à Manuvie pour obtenir le remboursement.

Pourrai-je présenter mes demandes de règlement en ligne?

Oui, le site des participants au régime vous permet de présenter vos demandes de règlement en ligne.

Quels types de demandes de règlement peuvent être présentées en ligne?

Différentes demandes de règlement peuvent être présentées en ligne. Pour de plus amples renseignements, consultez le site des participants de Manuvie.

Si vous présentez vos demandes de règlement en ligne, vous devrez vous inscrire au virement automatique des prestations et fournir une adresse de courriel afin d'être avisé du traitement des demandes.

Vous pouvez vérifier en tout temps l'état de vos demandes de règlement en ligne.

Je suis également couvert au titre du régime de mon conjoint. Comment dois-je procéder?

1. Dans le cas des frais que vous engagez, vous devez d'abord présenter une demande de règlement au titre du régime de Teledyne et demander ensuite le remboursement du solde au titre du régime de votre conjoint.
2. Dans le cas des frais engagés par votre conjoint, il doit d'abord présenter une demande de règlement au titre de son régime et demander ensuite le remboursement du solde au titre du régime de Teledyne.
3. Dans le cas des frais engagés pour les enfants, une demande de règlement doit d'abord être présentée au titre du régime du parent (ou du beau-parent) dont l'anniversaire est le premier à survenir au cours de l'année civile, sans égard à l'âge, et le remboursement du solde doit ensuite être demandé au titre de l'autre régime.

Si le régime d'assurance collective de mon conjoint est également établi auprès de Manuvie, la coordination des prestations se fera-t-elle automatiquement?

Oui, la coordination des prestations se fera automatiquement si vous demandez qu'il en soit ainsi sur le formulaire de demande de règlement imprimé ou lorsque vous présentez une demande de règlement en ligne. Votre pharmacien et les autres fournisseurs de services de santé pourront également le faire directement.

Si le régime de votre conjoint est établi auprès d'un autre assureur, vous devrez vous occuper de la coordination des prestations.

Actuellement, mes fournisseurs de services de santé (c.-à-d. dentiste, pharmacien, etc.) facturent directement les frais à mon assureur. Ce service sera-t-il maintenu dans le cadre du nouveau régime?

Oui, vos fournisseurs de soins de santé seront en mesure de présenter vos demandes de règlement en ligne et vous n'aurez qu'à payer la partie des frais à votre charge.

Mes demandes de règlement de frais de médicaments peuvent-elles être traitées automatiquement à la pharmacie avec Manuvie?

Oui, utilisez votre carte d'avantages sociaux à la pharmacie de façon à ce que la pharmacie puisse présenter la demande de règlement pour vous.

Pourrai-je faire virer les prestations directement dans mon compte en banque?

Oui, mais vous devrez vous rendre sur le site des participants de Manuvie pour entrer vos données bancaires. Vous disposez probablement de cet arrangement, mais pour des raisons de confidentialité, ces renseignements ne seront pas transférés à Manuvie.



SITE WEB

Quelle est la différence entre le site à l'intention des participants de Manuvie et le portail de Teledyne Canada avec Manuvie?

Le site à l'intention des participants de Manuvie offre un large éventail de services applicables à votre couverture. Le portail de Teledyne Canada avec Manuvie affichera généralement des renseignements au sujet du régime (p. ex. FAQ, séances d'orientation par webémission).

Comment puis-je m'inscrire au régime d'avantages sociaux à partir du site de Manuvie?

Vous pouvez vous inscrire en ouvrant une session sur le site www.manuvie.ca/TeledyneCanada. Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec Manuvie pour obtenir de l'aide.

Avec qui dois-je communiquer si je n'arrive pas à accéder au site de Manuvie?

Communiquez avec Manuvie pour obtenir de l'aide.

Quels autres renseignements puis-je trouver sur le site des participants de Manuvie?

Le site des participants offre un large éventail de services. Vous pourrez présenter vos demandes de règlement en ligne, consulter votre brochure, prendre connaissance du solde de votre couverture, faire le suivi du solde de votre compte de crédits-santé et plus encore. N'hésitez pas à explorer le site pour prendre connaissance des avantages offerts.



Coordonnées de Manuvie

Communiquez avec Manuvie si vous avez des questions sur votre couverture ou concernant une demande de règlement.

Présentation des demandes de règlement	Soins médicaux	Manuvie Règlements Soins médicaux P.O. Box 1653, Waterloo (Ontario) N2J 4W1	Manuvie Règlements Soins médicaux C.P. 2580, succ. B Montréal (Québec) H3B 5C6
	Soins dentaires	Manuvie Règlements Soins dentaires P.O. Box 1654, Waterloo (Ontario) N2J 4W2	Manuvie Règlements Soins dentaires C.P. 5000, succ. B Montréal (Québec) H3B 4B5
Service à la clientèle	1 800 268-6195, du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h, heure de l'Est		
Site Web	Portail de Manuvie pour Teledyne : www.manuvie.ca/TeledyneCanada		

