

# FAQ

## à l'intention des participants

### QUELS FOURNISSEURS DE SOINS DE SANTÉ PEUVENT PRÉSENTER LES DEMANDES DE RÈGLEMENT PAR VOIE ÉLECTRONIQUE?

La Sun Life accepte les demandes de règlement électroniques provenant des fournisseurs autorisés suivants : chiropraticiens, spécialistes des soins de la vue, acupuncteurs, massothérapeutes, physiothérapeutes et docteurs en naturopathie.

Ces fournisseurs doivent être inscrits auprès de Connexion Sun Life.

### DEVRAI-JE PAYER MON FOURNISSEUR DE SERVICES?

La plupart des fournisseurs qui utilisent ce service se prévalent aussi de l'option de cession des prestations. Cela signifie que, avec votre consentement, la Sun Life paie directement votre fournisseur de services et que vous n'avez à payer à ce dernier que la partie des frais qui n'est pas couverte par votre régime de garanties collectives.

Remarque : Dans certains cas, il est possible que votre employeur ou votre fournisseur de soins de santé préfère que le paiement vous soit fait directement. Vous devrez alors payer la totalité des frais à votre fournisseur. La demande de règlement sera quand même présentée en ligne en votre nom, à partir du bureau ou de la clinique du fournisseur, et la Sun Life vous remboursera la somme couverte par votre régime.

### COMMENT PUIS-JE OBTENIR UN REMBOURSEMENT LORSQUE LE PAIEMENT N'EST PAS FAIT AU FOURNISSEUR DE SERVICES?

Vous avez la possibilité de refuser que le paiement soit fait directement au fournisseur. Et il est possible également que votre employeur refuse que le paiement soit fait directement au fournisseur. Dans ces deux cas, vous payez la totalité des frais au fournisseur, et vous demandez que les prestations prévues par votre régime vous soient versées. Si la Sun Life a vos renseignements bancaires en dossier (si vous vous êtes inscrit au transfert électronique de fonds sur le site [masunlife.ca](https://www.masunlife.ca)), le remboursement sera déposé directement dans votre compte bancaire – habituellement dans les 48 heures. Si la Sun Life n'a pas vos renseignements bancaires en dossier, un chèque vous sera envoyé par la poste.

### COMMENT PUIS-JE M'INSCRIRE AU TRANSFERT ÉLECTRONIQUE DE FONDS (TEF)?

Pour recevoir vos remboursements plus rapidement, cliquez simplement sur le lien «Inscrivez-vous maintenant» dans la section «Ouvrir une session» du site [masunlife.ca](https://www.masunlife.ca) et suivez les instructions. Vous aurez besoin de votre numéro de contrat et de votre numéro de participant. Une fois que vous serez inscrit, la Sun Life vous enverra un courriel vous demandant de vérifier votre adresse électronique.

Remarque : Pour des raisons de sécurité, après que vous vous serez inscrit en ligne à [masunlife.ca](https://www.masunlife.ca), la Sun Life peut devoir vous faire parvenir un mot de passe temporaire par la poste. Le délai de livraison prend normalement entre trois et cinq jours ouvrables.

Les garanties collectives sont offertes par la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, membre du groupe Sun Life. DS9459-10/21-ds-jf

### COMMENT MES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SONT-ILS GÉRÉS/ PROTÉGÉS SI J'UTILISE LE SERVICE DE RÈGLEMENT EN LIGNE?

Avant que votre fournisseur de services puisse présenter des demandes de règlement électroniques en votre nom, vous devez signer un formulaire de consentement et d'autorisation de transmission par voie électronique. Vous l'autorisez ainsi à recueillir et à communiquer à la Sun Life des renseignements personnels aux fins du traitement des demandes de règlement. Vous devez également signer un formulaire de cession des prestations si vous voulez que le paiement soit envoyé directement au fournisseur.

### RESPONSABILITÉS DU FOURNISSEUR DE SERVICES

Le fournisseur de services doit reconnaître avoir lu et confirmer les divers éléments d'une liste figurant sur le site Web Connexion Sun Life qu'il utilise pour présenter des demandes de règlement. Cette liste comporte notamment la confirmation que vous, le patient, avez signé les deux formulaires indiqués ci-dessus. Le fournisseur de services doit garder une copie de ces formulaires dans ses dossiers.

### POURRAI-JE VOIR LES DEMANDES RÈGLEMENT PRÉSENTÉES PAR LES FOURNISSEURS DE SERVICES SUR LE SITE [MASUNLIFE.CA](https://www.masunlife.ca)?

Oui. Ces demandes de règlement figureront sur [masunlife.ca](https://www.masunlife.ca) comme n'importe quelle autre demande. Vous recevrez également un Détail des prestations (relevé de prestations) de la Sun Life par voie électronique ou par la poste, selon la façon dont il est prévu que vous receviez cette information. Le fournisseur peut aussi vous remettre un relevé imprimé de Connexion Sun Life.

### EST-CE QUE LA SUN LIFE PEUT PRÉSENTER MES DEMANDES DE COORDINATION DES PRESTATIONS OU AU TITRE DU COMPTE SOINS DE SANTÉ?

Non, cette fonction n'est pas encore disponible pour les demandes de règlement transmises par le fournisseur. Pour le moment, vous devrez continuer à présenter vos demandes de coordination des prestations ou au titre du compte Soins de santé manuellement, une fois que vous aurez reçu votre Détail des prestations (relevé de prestations).

### MON FOURNISSEUR DE SOINS DE SANTÉ M'A DIT QUE JE NE POUVAIS PAS ME PRÉVALOIR DE CE SERVICE. POURQUOI?

La Sun Life sait que certains employeurs étudient encore ce service et ne l'offrent pas encore à leurs employés. Il est donc possible que vous ne puissiez pas utiliser ce service au titre du régime de votre employeur.



La vie est plus radieuse sous le soleil