

# UN GUIDE SIMPLIFIÉ SUR LA SOUMISSION D'UNE RÉCLAMATION MÉDICALE À ALLIANZ/SUNLIFE BELGIQUE



## Remplir la demande de règlement intitulée RSSFP Demande de règlement Frais engagés hors du Canada (Garantie totale)

### ÉTAPE #1

Remplissez le formulaire, imprimez-le et faites-le signer par le MEMBRE. Inclure TOUS les reçus originaux et pertinents ainsi que les factures médicales.



## Joindre votre Preuve de paiement à votre réclamation

### ÉTAPE #2

Joindre une preuve de paiement (comme un relevé bancaire / carte de crédit) pour prouver que vous avez déjà payé les services. (\*Ceci est IMPORTANT, car sans cette preuve de paiement, votre réclamation sera refusée).

- Si vous avez payé en CAD, indiquez-leur le taux de change payé sur votre relevé de carte de crédit afin qu'ils vous remboursent le même montant (surtout s'il s'agit d'une dépense importante).



## Joindre les reçus et factures originaux à votre réclamation

### ÉTAPE #3

S'assurer que la facture / reçu porte le cachet et la signature du docteur. Ceci s'applique également à vos factures de pharmacie, car Allianz n'acceptera pas de reçus génériques.



## Révision & Soumission

### ÉTAPE #4

S'assurer d'avoir tous les documents pertinents et les poster à :

**Allianz Global Assistance**

**Régime de Soins de Santé de la Fonction Publique**

**C.P. 880**

**Waterloo, ON N2J 4C3**

**CANADA**

\*Vous pouvez également soumettre votre réclamation par courriel à **PSHCP@allianz-assistance.ca** pour accélérer le processus, mais vous devrez quand même envoyer tous les documents par la poste, afin qu'ils puissent clôturer votre réclamation.



## CONSEILS SUPPLÉMENTAIRES

- Le traitement d'une réclamation prend généralement un mois. Une fois fait, vous recevrez un virement automatique sur le compte bancaire de votre choix et Allianz vous enverra les détails du remboursement par courrier.
- Dans la mesure du possible, faites rédiger vos factures / reçus en anglais ou en français, pour un traitement plus facile.
- Faites une photocopie / numérisation de votre demande soumise (tous les documents) avant de l'envoyer par la poste, à conserver pour vos propres dossiers.
- L'application mobile Sunlife ne fonctionne pas horsCAN. Vous ne pourrez y voir que votre type de couverture.
- Pour obtenir une préapprobation pour une intervention chirurgicale : demandez à votre docteur de contacter Allianz avec les détails de la procédure (le pourquoi, le comment et le coût). Allianz examinera la demande et répondra avec sa décision.

## Informations Supplémentaires

\*\*\* Allianz Global accepte la facturation directe depuis les centres hospitaliers. Attention, certains hôpitaux peuvent exiger un paiement direct du client. \*\*\* C'est au client d'enquêter sur le processus.

### Si le centre hospitalier facturera directement Allianz Global:

1. Demandez une estimation de la procédure et du coût des soins (opération, accouchement, etc.)
2. Envoyez cette estimation à Allianz Global. Ils confirmeront ensuite si la procédure est couverte ou non. Si le traitement est couvert, demandez à Allianz Global une Lettre de Prise en Charge (lettre de garantie de paiement) à présenter à l'hôpital.
3. Par la suite, le règlement de la réclamation doit être effectué directement entre le centre hospitalier et la compagnie d'assurance..

### Si le centre hospitalier n'accepte pas la facturation directe:

1. Demander une estimation du coût des soins à recevoir (opération, accouchement, etc.)
2. Envoyez cette estimation à la clinique médicale de Shape.
3. Vous devriez alors pouvoir recevoir une avance de la Clinique médicale de Shape pour effectuer votre paiement.
4. Une fois la facture de soins reçue, vous effectuez le paiement au centre hospitalier avec l'avance reçue de la clinique médicale de Shape.
5. Vous devez ensuite envoyer votre facture à la Sun Life pour remboursement.
6. Lorsque vous recevez le montant de la Sun Life, il vous incombe de rembourser la Clinique médicale de Shape.

POUR PLUS D'INFORMATION, CONTACTEZ ALLIANZ AU : 1-800-363-1835

\* CONTACTEZ LA CLINIQUE MÉDICALE DE SHAPE POUR DISCUTER D'UNE AVANCE FINANCIÈRE POTENTIELLE LORSQUE LA FACTURATION DIRECTE N'EST PAS UNE OPTION.

