

Demandes de règlement portant sur des orthèses, des chaussures orthopédiques et des bas de contention

L'Assurance collective Manuvie se fait un devoir de protéger les promoteurs de régime et les participants contre la fraude touchant le secteur de l'assurance. Nous avons récemment détecté un certain nombre d'anomalies associées à des demandes de règlement portant sur des orthèses, des chaussures orthopédiques et des bas de contention.

Il pourrait s'agir de cas de fraude, ce qui entraînerait des conséquences fâcheuses pour votre régime et vous-même.

Pour ouvrir droit à remboursement au titre d'un régime d'assurance collective, les orthèses, les chaussures orthopédiques et les bas de contention doivent répondre à certains critères. Le présent feuillet contient des explications sur ces critères et des exemples de pratiques inappropriées et trompeuses qui mèneront à un refus des demandes de règlement. Vous trouverez également dans le site protégé de l'Assurance collective des renseignements sur la prévention de la fraude et sur l'utilisation judicieuse des soins et des services médicaux.

Mise en garde

- Ne laissez pas un formulaire de demande de règlement ne comportant que votre signature à un fournisseur pour qu'il le remplisse et le transmette. En apposant votre signature sur un formulaire, vous engagez votre responsabilité pour les renseignements qui y sont inscrits. Vous devez présenter vous-même toutes vos demandes de règlement.
- Ne demandez pas le remboursement de produits qui vous ont été offerts gracieusement par un fournisseur.
- Ne présentez une demande de règlement qu'après avoir reçu le produit ou le service en question.
- Ne transmettez pas de demande de règlement portant sur un produit dont vous n'avez pas encore acquitté les frais.
- N'autorisez pas le fournisseur à porter les frais à votre carte de crédit ou de débit, puis à effectuer l'opération inverse, à procéder à un échange de chèques (vous payez le fournisseur et il vous rembourse) ni à effectuer une fausse opération au comptant. Ces pratiques sont considérées comme des actes de falsification d'une preuve de paiement.
- Ne déclarez pas que vous avez reçu un produit si ce n'est pas le cas.
- Ne vous procurez pas un produit pour le compte d'amis ou de membres de votre famille non couverts par votre régime.
- Méfiez-vous des offres alléchantes qui proposent gratuitement des chaussures ou d'autres produits.
- Si vous ou les membres de votre famille avez besoin de sandales, de chaussures de sport ou de bottes de travail de série, recherchez les aubaines, mais payez vous-mêmes ces articles.

Principe de précaution

- Utilisez votre couverture conformément à l'objectif du régime, lequel vise à couvrir le traitement nécessaire d'un point de vue médical des affections ou des blessures, et non comme un moyen d'obtenir le remboursement de produits ou de services non couverts.
- Minimisez les risques de fraude en traitant avec des fournisseurs de services fiables. Consultez la liste ci-dessus des organismes de réglementation des professions dont la pratique est liée à l'évaluation et à la fourniture d'orthèses et de chaussures orthopédiques.
- Renseignez-vous sur le produit et son usage. Vous pouvez consulter le document *Avant d'acheter des orthèses sur mesure – Ce que vous devriez savoir* qui se trouve dans le site à l'intention des participants, à la section **Services de prévention de la fraude**, sous **Documents de sensibilisation**.
- Lors d'une vérification ou d'une enquête, il est possible que nous vous posions des questions afin de déterminer si les frais que vous avez engagés sont remboursables. Vos réponses seront dûment consignées, et nous en tiendrons compte pour établir le montant du règlement. Toute déclaration trompeuse ou omission se rapportant aux renseignements demandés pourrait constituer une fraude. Pour que nous puissions remplir nos obligations envers votre employeur, le fournisseur de votre régime, répondez clairement et franchement aux questions.

Orthèses, chaussures orthopédiques et bas de contention

Si vous pensez avoir besoin de l'un de ces produits pour traiter un problème de santé, vous devriez en premier lieu consulter un fournisseur de soins de santé digne de confiance pour obtenir un diagnostic et une évaluation fiables. Si ce dernier estime que, d'un point de vue médical, vous avez besoin d'un ou de plusieurs de ces

produits, prenez le temps de chercher un fournisseur fiable. Une fois que le fournisseur vous aura remis le produit ouvrant droit à remboursement et que vous l'aurez payé, veuillez présenter une demande de règlement selon le processus habituel.

Les actes de fraude pénalisent tout le monde, puisqu'ils peuvent entraîner une augmentation des coûts des régimes et des primes. Manuvie se fait un devoir de protéger les promoteurs de régime et les participants contre les risques de fraude. Notre équipe du service des Enquêtes, laquelle comprend d'anciens agents chargés de l'application de la loi, des enquêteurs et des analystes, surveille et enquête sur les activités irrégulières. Les enquêtes peuvent donner lieu à des plaintes auprès des organismes d'application de la loi ou de réglementation, et lorsqu'un participant commet une fraude ou se livre à des activités criminelles, nous en informons le promoteur de régime.

Si vous possédez des renseignements concernant des pratiques commerciales trompeuses ou potentiellement frauduleuses, communiquez avec nous au 1 877 481-9171.

Chacun d'entre nous peut contribuer à préserver l'intégrité du secteur de l'assurance collective. Ensemble, luttons contre la fraude!

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

Pour obtenir de plus amples renseignements sur des fournisseurs de services fiables, consultez les sites Web suivants :

- College of Chiropractors of Ontario (Ordre des podologues de l'Ontario) – www.cocoo.on.ca (en anglais seulement)
- College of Podiatric Chiropractors of Canada – www.cpedcs.ca (en anglais seulement)
- Conseil canadien de la certification des prothésistes et orthésistes – www.cbcpo.ca/fr

Pour obtenir de plus amples renseignements, rendez-vous à l'adresse Manuvie.ca/assurancecollective

