

## Exigences en matière de soumission des demandes de règlement pour chaussures orthopédiques et orthèses plantaires sur mesure – mise à jour

La Great-West mettra en place de nouvelles exigences à l'égard de la soumission des demandes de règlement pour chaussures orthopédiques et orthèses plantaires sur mesure, qui entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> février 2013.

Aucun changement ne sera apporté à la protection offerte au titre de votre régime. Nous modifions nos exigences en matière de présentation des demandes de règlement afin de nous assurer que les faits valides sont couverts. Ces exigences ne sont pas propres à votre régime et elles sont conformes aux exigences adoptées par d'autres importants fournisseurs d'assurance collective au Canada. Dans la plupart des cas, ces changements auront une incidence pour les fournisseurs de ces fournitures. Nous informons les fournisseurs des changements apportés et de leurs responsabilités à l'égard du processus de demandes de règlement. Nous ferons de notre mieux afin que tous les fournisseurs reçoivent ces renseignements. Nous vous recommandons d'apporter le présent document lors de votre prochain rendez-vous.

Les régimes collectifs d'assurance-maladie assurés ou administrés par la Great-West comportent une protection\* à l'égard :

- **De chaussures orthopédiques faites sur mesure** – chaussures conçues spécialement pour un patient, fabriquées avec des matériaux appropriés, à partir des mesures et d'un moule en trois dimensions des pieds du patient.
- **De chaussures orthopédiques prêtes à porter (préfabriquées)** – chaussures présentant des caractéristiques particulières d'ajustement et de fonctionnement à des fins orthopédiques.
- **De chaussures orthopédiques adaptées** – une chaussure orthopédique est considérée comme modifiée lorsque la modification est permanente, par exemple, par l'ajout d'une semelle en berceau ou d'un morceau de cuir pour compenser une malformation du pied.
- **D'orthèses du pied sur mesure** – appareillage fabriqué à partir d'un moule du pied pouvant se glisser à l'intérieur de la chaussure pour faire fonction de soutien, favoriser l'alignement, prévenir ou compenser une anomalie du pied et améliorer les fonctions de celui-ci.

Les prestations pour ces fournitures seront versées si les frais sont admissibles aux termes du régime d'avantages sociaux et pourvu que tous les documents requis soient joints à la demande de règlement.

\* La protection peut varier en fonction de la conception de votre régime.

### Ce qui n'est pas couvert

- Les chaussures prêtes à porter non orthopédiques (p. ex. les chaussures de confort et les sandales).
- Les chaussures achetées expressément dans le but de participer à des activités sportives ou de loisir (p. ex. les chaussures à crampons).
- Les orthèses prêtes à porter, non faites sur mesure ou préfabriquées (p. ex. les semelles de Dr. Scholl's).

## **Exigences en matière de soumission des demandes de règlement en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> février 2013**

Les nouvelles exigences à l'égard des demandes de règlement pour chaussures orthopédiques et orthèses plantaires sur mesure comprennent ce qui suit :

### **Exigences en matière d'ordonnance**

Les chaussures orthopédiques et les orthèses plantaires faites sur mesure décrites ci-dessus sont généralement couvertes aux termes d'un régime d'avantages sociaux lorsqu'elles sont considérées comme un traitement raisonnable pour une maladie ou une blessure, et qu'elles ont été prescrites par l'un des fournisseurs de soins de santé suivants :

- Médecin (M.D.)
- Podologue
- Podiatre
- Chirurgien orthopédiste

L'ordonnance doit indiquer le diagnostic médical pour lequel la fourniture a été prescrite. Les ordonnances décrivant les symptômes plutôt qu'un diagnostic médical ne sont pas satisfaisantes.

### **Les demandes de règlement pour des chaussures orthopédiques sur mesure devront également inclure un reçu de frais de laboratoire indiquant :**

- des précisions sur la technique de moulage utilisée; et
- une description du processus de fabrication des chaussures et des matériaux utilisés.

### **Les demandes de règlement pour des chaussures orthopédiques adaptées ou préfabriquées (prêtes à porter) devront également inclure :**

- le nom de marque et le modèle des chaussures;
- une description de toutes les modifications apportées aux chaussures (s'il y a lieu); et
- une ventilation du coût des chaussures et de chacune des modifications (s'il y a lieu).

### **Les demandes de règlement pour une orthèse plantaire sur mesure devront également inclure :**

- une copie de l'examen biomécanique approfondi et de l'analyse de la démarche;
- des précisions sur la technique de moulage utilisée;
- une description détaillée du type d'orthèses fournies; et
- une ventilation des frais pour l'orthèse.

### **Pourquoi notre processus change-t-il?**

Les professionnels de la santé, incluant les spécialistes dans les affections du pied, indiquent que de manière générale, les besoins médicaux d'un patient peuvent être satisfaits par des chaussures du commerce ou des orthèses bien construites. Par conséquent, de nombreux patients ne requièrent pas de chaussures orthopédiques sur mesure ou préfabriquées.

De plus, la délivrance de chaussures orthopédiques et d'orthèses ne constitue pas en soi un acte réglementé et ces fournitures peuvent être distribuées par une variété de fournisseurs de soins de santé et d'autres individus. Par conséquent, il n'existe aucune norme de facturation à l'égard de ces fournitures et la commercialisation et la facturation varient d'un fournisseur à l'autre. À la suite de récentes activités de certains fournisseurs de services et de nos résultats d'enquête, nous avons déterminé qu'il était nécessaire de recueillir des renseignements supplémentaires avec les demandes de règlement pour nous aider à établir si les frais soumis sont admissibles à la protection.

Il existe différents types de chaussures commercialisés sous l'appellation « orthopédiques », de même que différents types d'appareillages qui se glissent à l'intérieur des chaussures appelés orthèses ou commercialisés comme tels. Les progrès techniques en matière de conception de chaussures et l'offre abondante de ces produits au sein d'un marché non réglementé peuvent semer la confusion lorsque vous souhaitez vous procurer des chaussures orthopédiques ou des orthèses admissibles à la protection aux termes de votre régime. Les nouvelles exigences en matière de soumission de demandes de règlement sont conçues pour aider à éclaircir ces exigences et à assurer que les demandes de règlement sont évaluées en temps opportun et conformément aux dispositions de votre régime d'avantages sociaux.

### **Est-ce possible que des demandes de règlement pour lesquelles des prestations ont été versées dans le passé ne soient pas considérées comme admissibles à la protection à l'avenir?**

Oui, certaines demandes de règlement pour lesquelles des prestations ont été versées dans le passé pourraient maintenant être jugées inadmissibles à la réception des documents afférents à la demande de règlement eu égard aux nouvelles exigences. La Great-West délivrera des avis aux fournisseurs de chaussures orthopédiques et d'orthèses plantaires faites sur mesure pour leur expliquer nos nouvelles exigences en matière de soumission de demandes de règlement.

### **S'agit-il d'un traitement uniforme au sein de l'industrie?**

Oui. L'Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes (ACCAP), dont les sociétés membres ont établi 99 pour 100 des assurances de personnes en vigueur au Canada, a récemment publié un document affiché dans son site Web public pour aider les consommateurs à comprendre les demandes de règlement visant les chaussures et les orthèses. Ce document se trouve sur le site Web de l'ACCAP à l'adresse suivante :

[http://www.clhia.ca/domino/html/clhia/clhia\\_lp4w\\_ind\\_webstation.nsf/resources/Guidelines/\\$file/Ref\\_Doc\\_Understanding\\_claims\\_for\\_footwear\\_and\\_orthotics\\_F.pdf](http://www.clhia.ca/domino/html/clhia/clhia_lp4w_ind_webstation.nsf/resources/Guidelines/$file/Ref_Doc_Understanding_claims_for_footwear_and_orthotics_F.pdf)

La Great-West, ainsi que nombre d'autres assureurs, se base sur ce document lors de l'évaluation des demandes de règlement pour chaussures orthopédiques et orthèses plantaires sur mesure.

## **Renseignements**

Si vous avez des questions au sujet des exigences en matière de soumission des demandes de règlement pour chaussures orthopédiques et orthèses plantaires sur mesure, communiquez avec un représentant du service à la clientèle de la Great-West en composant le 1 800 957-9777.

