

Questions sur les Avantages sociaux

Réponses de Jacques Villeneuve

Q.1. On m'avait dit qu'il n'y aurait pas de changement de protection à la suite du transfert d'assurance de la Croix Bleue à la SSQ. Pourquoi la SSQ ne me rembourse-t-elle pas une réclamation que la Croix Bleue a toujours payée ?

*Réponse : La SSQ rembourse les réclamations selon les termes du contrat qui était en vigueur entre Hydro-Québec et la Croix Bleue. On s'est rendu compte qu'au cours des années, la Croix Bleue s'est mise à rembourser l'achat de produits naturels. Or, selon le contrat, seules les **consultations** des naturopathes sont remboursables. La SSQ donc n'est pas tenue de rembourser ce type de produits, non prescrits par des médecins.*

Q.2. Suite au transfert de notre assurance à la SSQ, pouvez-vous m'informer si les choix sont toujours les mêmes quand on atteint 65 ans ?

Réponse : Oui, les choix sont toujours les mêmes. À 65 ans on a trois choix :

- être assuré uniquement par la RAMQ*
- être assuré par la RAMQ premier payeur et la SSQ second payeur*
- être assuré uniquement par la SSQ, à un coût beaucoup plus élevé que la seconde option.*

Notez bien, le choix de mettre fin à l'assurance SSQ est irrévocable.

Q.3. Pour les retraités hébergés en CHSLD, pourquoi le montant payé par la SSQ varie-t-il d'un mois à l'autre ?

Réponse : La Croix Bleue remboursait un montant identique chaque mois, alors que la SSQ calcule le montant selon le nombre de jours par mois, ce qui fait varier le total. Nous sommes en discussion avec eux pour voir s'ils pourraient uniformiser les paiements.

Q.4. J'ai 65 ans et un régime d'assurance familiale. J'ai aussi adhéré à la RAMQ. Mon épouse est retournée sur le marché du travail. Pourquoi la SSQ refuse-t-elle de payer les réclamations de mon épouse ?

Réponse : Tout travailleur employé d'une compagnie offrant une assurance collective, doit obligatoirement adhérer à celle-ci. Puisqu'elle possède une assurance fournie par son employeur, la conjointe n'est pas admissible à la RAMQ.

Notre assurance exige que les assurés d'un plan familial soient couverts par la RAMQ, quand l'adhérent principal l'est. La conjointe ne répond plus à cette condition, donc elle n'est plus assurable et c'est pourquoi la SSQ refuse ses réclamations.

Suggestion : pendant la période où la conjointe est assurée par un autre régime collectif, le retraité devrait opter pour le plan individuel. Il pourra revenir au plan familial lorsque sa conjointe quittera son emploi.

Q.5. Est-ce que l'erreur concernant le maximum viager a été corrigée sur le site de la SSQ ? Il est écrit 100 000 \$ par *certificat* au lieu de par *assuré*. Comment feront-ils pour déterminer à qui appartiennent les montants dépensés ?

Réponse : Oui, l'erreur a été corrigée et les remboursements sont correctement comptabilisés par assuré, même si la correction n'apparaît pas sur le site.

Si vous allez dans votre Espace client sur le site SSQ et que vous cliquez sur « Relevé de prestation », vous pourrez voir que SSQ a ajouté les numéros 00 pour la personne qui détient l'assurance et le numéro 01 pour le conjoint ou la conjointe.

Dans ce relevé, vous pouvez noter que le maximum viager est de 100 000 \$ par personne et voir le montant utilisé à ce jour par chacun des assurés.

Q.6. Allons-nous recevoir une carte d'adhésion avec le nom de notre conjoint ou conjointe ?

Réponse : Non, les deux cartes sont semblables afin d'éviter de devoir refaire la carte lorsqu'il y a changement de partenaire.

Q.7. Quelles sont les raisons du transfert de la Croix Bleue vers la SSQ ?

Réponse : Le contrat avec la Croix Bleue n'avait pas été revu depuis une trentaine d'années. Hydro-Québec est allée en appel de propositions pour regrouper, chez un même fournisseur, toutes les assurances collectives offertes aux employés et aux retraités (santé, vie, dentaire, voyage et invalidité).

Ce changement a pour but notamment de préserver la santé financière du régime d'assurance. Les assurés bénéficient d'un accès à leurs informations d'assurances à un même endroit ainsi qu'aux heures d'ouverture étendues du service à la clientèle de l'assureur.

Q.8. Lorsque le médecin prescrit des gouttes pour les yeux, y a-t-il possibilité de remboursement par la SSQ ?

Réponse : C'est un sujet qui est en discussion entre Hydro-Québec et l'assureur.

La condition première pour qu'un médicament soit remboursé, c'est qu'il soit prescrit par un médecin et acheté en pharmacie.

Q.9. Quel est le coût global pour la fourniture du service d'assurances (Hydro-Québec +employés +retraités) ?

Réponse : Nous connaissons les coûts de 2019 au début novembre.

Q.10. Depuis l'entrée en vigueur des nouvelles protections avec SSQ Assurance, est-ce que vous avez reçu des plaintes de retraités concernant le traitement des demandes de réclamations de médicaments ou de soins avec des professionnels de la santé ?

Réponse : Oui, nous en avons reçu plusieurs, le transfert de fournisseur d'assurance est une énorme tâche et nous travaillons avec SSQ pour nous assurer d'avoir la même interprétation de nos protections.

Pour toute information supplémentaire, vous avez à contacter le service à la clientèle de la SSQ au 1 877 651-8080.

Q.11. Notre premier choix d'assurances à la retraite (vie seulement) était irrévocable. Est-il maintenant possible d'adhérer à la SSQ pour une assurance complète (vie et maladie) ?

Réponse : Non, ce n'est pas possible.

Q.12. Les prothèses dentaires sont-elles comprises dans l'assurance SSQ ?

Réponse : Non, cette protection n'est pas offerte aux retraités.

Q.13. Notre assurance voyage SSQ couvre-t-elle la Covid-19 aux États-Unis ?

Réponse : Notre assurance collective ne couvre pas la Covid-19 hors Canada.

Q.14. Quels sont les avantages d'aller vers l'assurance complète SSQ ? Est-ce qu'on est plus couvert par les médicaments, services de professionnels ?

Réponse : Avec le plan majoré vous avez accès à dix-huit professionnels de la santé et ce plan comprend l'assurance voyage jusqu'à l'âge de 71 ans.