

Aux praticiens en soins dentaires

Printemps 2007

ACTUALITÉ

Bienvenue au numéro du printemps 2007 du bulletin trimestriel des Services de santé non assurés (SSNA). First Canadian Health (FCH) en est maintenant à sa neuvième année à titre de responsable du traitement des demandes de paiement du programme des SSNA pour la Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits (DGSPNI) de Santé Canada.

FCH tient à vous remercier encore une fois pour les soins de santé de qualité que vous continuez d'offrir aux membres des Premières nations et aux Inuits bénéficiaires du programme des SSNA.

Vos commentaires et vos questions sont les bienvenus. Veuillez communiquer avec le *Centre d'information à numéro sans frais sur les SSNA* de FCH en composant le **1-888-471-1111** ou en écrivant à l'adresse suivante :

Département des relations avec les fournisseurs de FCH
3080, rue Yonge, bureau 3002
Toronto, ON M4N 3N1

GRILLES RÉGIONALES DES SOINS DENTAIRES DU PROGRAMME DES SSNA

Les nouvelles *Grilles régionales des soins dentaires du programme des SSNA* pour les dentistes généralistes (DG), les spécialistes (SP) et les denturologistes (DT) pour les provinces et les territoires suivants entrent en vigueur le 1^{er} avril 2007 :

- Alberta, pour les DG & SP
- Alberta, pour les DT
- Territoires du Nord-Ouest, pour les DG & SP
- Nunavut, pour les DG & SP
- Saskatchewan, pour les DG & SP
- Yukon, pour les DG & SP

Les nouvelles grilles indiquent les changements de tarifs et d'admissibilité apportés aux actes dentaires. Elles ont été envoyées aux praticiens en soins dentaires avant la date d'entrée en vigueur.

Si vous souhaitez avoir plus de renseignements, veuillez communiquer avec le *Centre d'information à numéro sans frais sur les SSNA* de FCH au **1-888-471-1111**.

CHANGEMENT DE COORDONNÉES DU BUREAU RÉGIONAL DES SOINS DENTAIRES DE LA DGSPNI DE LA RÉGION DU MANITOBA

Veuillez prendre note des changements suivants des

numéros de téléphone et de télécopieur pour le bureau régional du Manitoba. À partir de maintenant, les appels téléphoniques concernant les prédéterminations et les autorisations après les faits devront être adressés au **(204) 983-3912** ou numéro sans frais **1-877-505-0835**.

Les renseignements envoyés par télécopieur devront être envoyés au **(204) 984-5798** ou au numéro sans frais de télécopieur au **1-866-907-2402**.

CHANGEMENT DE COORDONNÉES DU CENTRE DE RÉVISION EN ORTHODONTIE DES SSNA

Le Centre de Révision en Orthodontie des SSNA déménage. À partir du 9 avril 2007, veuillez envoyer vos courriers ainsi que vos requêtes de provision de traitement d'orthodontie à la nouvelle adresse :

**Centre de révision en Orthodontie
Services de santé non assurés
Direction générale de la santé des
Premières nations et des Inuits, Santé Canada
55 Rue Metcalfe, 5^{ème} étage
Localisation postale 4005A
Ottawa, ON K1A 0K9**

Les fournisseurs peuvent continuer d'appeler le **1-866-227-0943** pour leurs questions et de faxer les renseignements au numéro sans frais de télécopieur **1-866-227-0957**. Les deux numéros demeurent les mêmes.

BÉNÉFICIAIRES DU GOUVERNEMENT DU NUNATSIAVUT

À compter du 1^{er} avril 2007, les membres de l'Association des Inuits du Labrador (AIL) et la Commission des services de santé pour les Inuits (CSSI) seront reconnus comme membres du gouvernement du Nunatsiavut. Ce corps sera entièrement responsable de la délivrance de soins dentaires pour ses membres. Après cette date, les membres du gouvernement de Nunatsiavut ne seront plus admissibles aux services des SSNA.

Toute demande de paiement comportant une date de service au/après le 1^{er} avril 2007 ou toute demande d'autorisation préalable qui s'appliquerait aux dates de services se situant après le 1^{er} avril 2007 devra être envoyée au Département de la santé et du développement social du Nunatsiavut à l'adresse suivante :

**Gouvernement du Nunatsiavut
Département de la santé et du développement social
C.P. 496, Station C**

Happy Valley-Goose Bay, (Terre-Neuve) A0P 1C0

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le Centre d'information à numéro sans frais du gouvernement du Nunatsiavut au **1-866-606-9750**.

AVIS – SERVICES POUR LES BÉNÉFICIAIRES APPARTENANT À LA BANDE 287 DE LONG PLAIN, MANITOBA

À compter du 1^{er} avril 2007, le programme des SSNA sera responsable pour les services dentaires pour tous les bénéficiaires éligibles appartenant à la bande 287 des Premières nations de Long Plain.

Les demandes de paiement comportant une date de service au/avant le 31 mars 2007 devront être soumises à Long Plain à l'adresse suivante :

Long Plain des Premières Nations
Unité des Services de santé non assurés
C.P. 580
Portage La Prairie (Manitoba)
R1N 3B9

Les fournisseurs peuvent communiquer avec le Centre d'information à numéro sans frais de Long Plain au **1-888-834-9768**.

Les demandes de paiement avec une date de service après le 31 mars 2007 devront être soumises de façon électronique ou manuelle auprès de FCH. Les demandes de prédétermination devront être envoyées directement au bureau régional de la DGSPNI. Si vous souhaitez avoir plus de renseignements, veuillez communiquer avec le Centre d'information à numéro sans frais sur les SSNA de FCH au **1-888-471-1111**.

CLARIFICATION SUR « FIRST CANADIAN BENEFITS (FCB) » ET « NON-INSURED HEALTH AND WELFARE BENEFITS (NIHWB) »

FCH est le responsable du traitement des demandes de paiement pour le programme des SSNA de Santé Canada. Au cours des mois à venir, les fournisseurs des SSNA pourront noter la présence d'un autre organisme utilisant un nom de corporation semblable à celui de FCH, FCB, et un nom de programme semblable au programme des SSNA de Santé Canada, NIHWB.

Nous vous informons que cette société ainsi que son programme ne sont pas liés à Santé Canada, à FCH, ou au programme des SSNA, et qu'elle n'est pas mandatée pour servir les besoins de soins de santé des bénéficiaires des Premières nations et des Inuits.

COORDINATION DES SERVICES POUR LES BÉNÉFICIAIRES DES SSNA AYANT ACCÈS À UN

AUTRE RÉGIME PRIVÉ OU PROVINCIAL

Veuillez soumettre vos demandes de paiement en **premier lieu** à l'autre régime privé des bénéficiaires du programme des SSNA disposant d'un niveau d'assurance de soins de santé supplémentaire

Pour des bénéficiaires étant également éligibles dans le cadre d'un programme provincial tel que le programme de soin médical de Terre-Neuve (MCP), veuillez soumettre à FCH l'explication des services (EDS) ainsi que le relevé du plan provincial une fois que le plan provincial a traité la demande de paiement. De même, nous vous rappelons que vous devez reporter le montant des honoraires professionnels à chaque fois que vous soumettez une demande de paiement aux assurances, aux plans provinciaux, ou au programme des SSNA.

Il est important de joindre l'EDS et/ou les relevés des autres régimes privés et provinciaux en soumettant les demandes de paiement Coordination des services (CDS) à FCH. Si les demandes de paiement sont soumises sans la documentation requise exigée, les demandes de paiement CDS pour les bénéficiaires ayant un autre régime dans le cadre des plans privés et/ou provinciaux seront rejetées, ou retournées au fournisseur non traitées.

De plus amples renseignements sur les demandes de paiement CDS sont disponibles dans la trousse Renseignements pour le praticien en soins dentaires des SSNA accessible en ligne à la page Web suivante :

www.santecanada.gc.ca/ssna

Les fournisseurs ne disposant pas d'un accès à Internet peuvent appeler le Centre d'information à numéro sans frais sur les SSNA de FCH en composant le **1-888-471-1111** pour demander à recevoir une copie.

DOCUMENTS REQUIS POUR LES PRÉDÉTERMINATIONS (PD), LES DEMANDES D'AUTORISATION APRÈS LES FAITS ET LA VÉRIFICATION DES FOURNISSEURS

Veuillez prendre note que tous les traitements et tous les documents complémentaires doivent figurer dans le dossier du bénéficiaire au moment du traitement, tel que stipulé dans la législation provinciale. La documentation complémentaire ou les justifications écrites, seules inscrites sur un formulaire de demande de paiement normalisé, un formulaire de demande de paiement normalisé de l'Association dentaire canadienne (ADC) ou un formulaire de demande de paiement normalisé de l'Association des chirurgiens dentistes du Québec (ACDQ) soumis dans le but d'obtenir une PD ou une autorisation après les faits, ne sont pas suffisantes pour la vérification.

NOUVEL OUTIL INTERNET POUR RECEVOIR LES MISES À JOUR DES SSNA

Les fournisseurs des SSNA sont invités à s'abonner aux distributions du « Really simple syndication » (RSS) pour visualiser les distributions en ligne ou pour recevoir des notifications lorsque de nouvelles informations sont ajoutées au site Web des SSNA. RSS est un outil utile permettant de se tenir à jour du programme des SSNA. Le lecteur de distribution des fournisseurs des SSNA s'étant inscrit au programme de distribution RSS affichera un message à chaque fois que de nouvelles informations seront ajoutées au site Web des SSNA.

Le lecteur de distribution, également connu sous le nom d'agrégateur, permet aux utilisateurs de souscrire à des sites d'informations, à des blogues ainsi qu'à d'autres sites Internet dont le contenu est mis à jour fréquemment, et d'y accéder à leur convenance sans encombrer leur boîte courriel. Les adresses des distributions RSS sont semblables à celles des sites Web mais leur contenu ne peut être lu que par l'intermédiaire d'un lecteur de distribution.

Il y a beaucoup de lecteurs de distribution gratuits disponibles en ligne. Pour télécharger les distributions RSS des SSNA et/ou découvrir comment télécharger un lecteur de distribution, les fournisseurs des SSNA peuvent consulter la page Web suivante :

http://hc-sc.gc.ca/fnih-spni/nihb-ssna/provide-fournir/res-form/index_e.html

Des informations détaillées sur les agrégateurs peuvent être trouvées dans le lien suivant :

http://www.hc-sc.gc.ca/home-accueil/help-aide/rss_e.html

Veillez prendre note que les fournisseurs des SSNA peuvent encore accéder à l'information sur le programme des SSNA par les bulletins des SSNA et, s'ils sont inscrits, par les alertes régulières de courriels.

RAPPEL : DEMANDES DE PAIEMENT POUR LES CODES D'ACTES DENTAIREs ENDODONTIQUES 33111 ET 33100

Afin de vous assurer qu'il n'y aura pas de rejet de paiement comportant le code d'erreur **R50 (Fréquence des demandes de paiement dépasse le maximum permis)** pour les codes d'actes dentaires 33111 et 33100 sur les dents antérieures 13-23 et 33-43, veuillez communiquer avec le bureau régional de la DGSPNI pour obtenir un numéro de prédétermination pouvant être reporté sur la demande de paiement.

RAPPEL - RÔLES ET RESPONSABILITÉS DANS LE PROGRAMME DES SSNA

Veillez prendre note de la séparation des responsabilités entre certaines des sections du programme des SSNA. Les

exemples décrits ci-dessous n'énumèrent pas la gamme complète des rôles et des responsabilités des sections du programme mais plutôt de celles qui concernent directement les fournisseurs.

Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits

Cette direction générale de Santé Canada est responsable dans la détermination et la mise en place des politiques et de la gestion du programme des SSNA. Cet organisme détermine également les conditions requises pour les PD et les autorisations après les faits.

Les huit bureaux régionaux de la DGSPNI sont responsables de la mise en place des grilles de tarifs du programme des SSNA ainsi que de la diffusion des renseignements et des politiques du programme auprès des gouvernements provinciaux, des fournisseurs et des bénéficiaires des SSNA. Il est recommandé aux fournisseurs de contacter les bureaux régionaux des SSNA au sujet de la politique du programme des SSNA, des honoraires, des tarifs, des PD et des autorisations après les faits.

Veillez consulter la page suivante du site Internet pour de plus amples renseignements :

http://www.hc-sc.gc.ca/home-accueil/contact/fnih-spni/nihbr-ssnar_e.html

First Canadian Health

FCH administre au nom du programme des SSNA le traitement des renseignements et des demandes de paiement pour soins dentaires. Tous les fournisseurs des SSNA soumettent leurs demandes de paiement à FCH pour les services de santé en soins dentaires fournis aux bénéficiaires des Premières nations ainsi qu'aux bénéficiaires Inuits. FCH est également responsable du fonctionnement du *Centre d'information à numéro sans frais sur les SSNA* de FCH.

Les représentants du Centre d'information à numéro sans frais sur les SSNA répondent aux requêtes des fournisseurs de tout le Canada inscrits avec les SSNA appelant le *Centre d'information à numéro sans frais sur les SSNA de FCH* au sujet de certains aspects du programme des SSNA, selon les directives de la DGSPNI. Cela comprend, mais n'est pas limité aux appels concernant la soumission des demandes de paiement, la vérification des bénéficiaires, l'assistance au fournisseur et le processus de paiement. Bien que les représentants du *Centre d'information à numéro sans frais sur les SSNA* de FCH aient la possibilité de pré-vérifier les traitements ayant une limite de fréquence, aucun d'entre eux ne dispose de l'autorité nécessaire à la création ou à la modification d'une PD ou d'une autorisation après les faits. De plus, pour des raisons de confidentialité, les représentants du Centre d'information à numéro sans frais ne peuvent répondre qu'aux demandes des fournisseurs

concernant leurs propres bénéficiaires et demandes de paiement.

Nous encourageons les fournisseurs à communiquer avec le *Centre d'information à numéro sans frais sur les SSNA* de FCH au **1-888-471-1111** dès qu'ils rencontrent un problème. Les représentants sont là pour aider les fournisseurs personnellement ou pour les référer à l'autorité concernée, selon les directives de la DGSPNI.

CYCLE DE VIE D'UNE DEMANDE DE PAIEMENT MANUELLE

Lorsque des demandes de paiement manuelles sont soumises à FCH pour l'adjudication et le paiement, plusieurs processus sont appliqués afin de maintenir un niveau de service de qualité pour les fournisseurs des SSNA.

Le département administratif de FCH veille à ce que les demandes de paiement soient enregistrées le jour même de leur réception. Ces demandes de paiement sont ensuite expédiées à l'unité de traitement des demandes de paiement pour leur traitement. Le temps de traitement moyen est d'environ cinq jours à partir de la réception de la demande de paiement jusqu'à la prise de décision. Plus de 90% des demandes de paiement sont traitées en cinq jours ou moins par FCH grâce à un niveau de service élevé maintenu par le personnel responsable s'occupant de leur traitement.

Les chèques de règlement sont envoyés deux fois par mois. Pour un service plus rapide, les fournisseurs peuvent choisir d'envoyer leurs demandes de paiement à l'aide du transfert électronique de fonds (TÉF). Si vous souhaitez avoir plus de renseignements sur le TÉF, veuillez communiquer avec le *Centre d'information à numéro sans frais sur les SSNA* de FCH au **1-888-471-1111**.

Vous pouvez télécharger la version actuelle de la trousse *Renseignements pour le praticien en soins dentaires* à partir du site Web des SSNA :

www.santecanada.gc.ca/ssna

Si vous n'avez pas accès à l'Internet, vous pouvez vous adresser au *Centre d'information à numéro sans frais sur les SSNA* de FCH en composant le **1-888-471-1111**.
