



Programme des services de santé non assurés
Trousse de soumission des demandes de
paiement pour équipement médical
et fournitures médicales (ÉMFM)



N° de version : 4.0
novembre 2013



EXPRESS SCRIPTS®

Tout commentaire ou toute demande de renseignements peuvent être acheminés à :
Express Scripts Canada
Service des relations avec les fournisseurs
5770, rue Hurontario, 10^e étage
Mississauga (Ontario) L5R 3G5

Les renseignements contenus dans le présent document pourraient faire l'objet de modifications sans préavis. À moins d'avis contraire, les données utilisées dans les exemples sont fictives.

© Express Scripts Canada, 2009-2013. Tous droits réservés.

Express Scripts Canada est le nom officiel de ESI Canada, une société en commandite constituée en vertu des lois de l'Ontario.

Toute reproduction, adaptation ou traduction est interdite sans autorisation écrite préalable, à l'exception des cas prévus par la Loi sur les droits d'auteurs. Les marques déposées ou non ainsi que les noms de produits enregistrés appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Table des matières

Table des matières	3
1. Introduction	5
1.1 Objectif de la Trousse de soumission des demandes de paiement pour ÉMFM .	5
1.2 Interprétation	5
1.3 Modalités générales	5
1.4 Définitions.....	6
2. Contexte	8
2.1 Programme des SSNA de Santé Canada	8
2.2 Rôle et responsabilités d'Express Scripts Canada	9
2.3 Rôles et responsabilités des fournisseurs	9
2.3.1 Remboursement au bénéficiaire	9
2.4 STRDPSS	10
3. Inscription du fournisseur de services d'ÉMFM	10
3.1 Processus d'inscription du fournisseur de services d'ÉMFM.....	10
3.1.1 Approbation et numéro de fournisseur	11
3.1.2 Documents et mises à jour à l'intention du fournisseur de services d'ÉMFM	11
3.1.3 Modalités	12
3.1.4 Modification des renseignements sur le fournisseur.....	13
3.1.5 Résiliation de l'inscription du fournisseur	14
4. Processus habituel de soumission des demandes de paiement	15
4.1 Identification et admissibilité des bénéficiaires	15
4.1.1 Numéros d'identification des bénéficiaires inuits reconnus	16
4.1.2 Numéros d'identification requis pour les membres admissibles des Premières nations.. ..	16
4.1.3 Personnes exclues du Programme des SSNA.....	17
4.1.4 Dispositions spéciales pour les nourrissons des Premières nations et des Inuits âgés de moins d'un an	17
4.1.5 Services de santé non assurés fournis par les organisations des Premières nations et des Inuits.....	18
4.2 Coordination des services	18
4.3 Autorisation préalable pour articles d'ÉMFM	19
4.3.1 Confirmation	19
4.3.2 Soumission d'une demande de paiement avec autorisation préalable	19
4.4 Options de soumission et renseignements obligatoires pour la transmission des demandes de paiement.....	20
4.5 Lignes directrices aux fins de facturation et de règlement	20
4.6 Services couverts et limites dans le cadre du Programme des SSNA	20
4.6.1 Location.....	21
4.6.2 Garantie.....	21
4.6.3 Limite de quantité	21
4.6.4 Exceptions	22
4.6.5 Exclusions	22
4.6.6 Processus d'appel	22
4.6.7 Promotions, coupons ou escomptes	22
5. Vérification des fournisseurs	23
5.1 Objectifs du Programme de vérification	23
5.2 Responsabilités du fournisseur	23
5.3 Volets du Programme de vérification des fournisseurs	23
5.3.1 Programme de vérification du lendemain.....	24

5.3.2	Programme de confirmation par les bénéficiaires	24
5.3.3	Programme d'établissement du profil des fournisseurs	24
5.3.4	Programme de vérification à distance	24
5.3.5	Programme de vérification sur place.....	24
5.3.6	Documents de référence.....	26
5.3.7	Renseignements supplémentaires.....	27
6.	Formulaires et ressources en matière d'ÉMF	27
6.1	Formulaires relatifs à l'ÉMF	27
6.2	Ressources	28
6.2.1	Centre d'appels à l'intention des fournisseurs.....	28
6.2.2	Adresse où poster les demandes de paiement pour ÉMF.....	28
6.2.3	Autre correspondance.....	28
6.2.4	Politiques d'Express Scripts Canada en matière de protection de la vie privée.....	28
6.2.5	Fils RSS	29
7.	Messages et explications sur le Relevé des demandes de paiement des fournisseurs – ÉMF	30
7.1	Détails fournis sur le Relevé des demandes de paiement des fournisseurs – ÉMF	31
7.1.1	Corrections apportées aux demandes sur le Relevé des demandes de paiement des fournisseurs - ÉMF	31
7.2	Explication des codes et des messages	31
7.3	Options de soumission et renseignements obligatoires sur les demandes de paiement pour ÉMF	37
7.3.1	Options de soumission.....	37
7.3.2	Soumission des demandes de paiement - Éléments de données	38
7.3.3	Renseignements relatifs au règlement.....	41

1. Introduction

1.1 Objectif de la Trousse de soumission des demandes de paiement pour ÉMFM

La Trousse de soumission des demandes de paiement pour ÉMFM (la « trousse ») est fournie par Express Scripts Canada dans le cadre du Programme des services de santé non assurés (SSNA). Elle précise les modalités additionnelles aux fins de soumission des demandes de paiement dans le cadre de l'Entente avec les fournisseurs d'équipement médical et de fournitures médicales (« l'entente »). Par ailleurs, le Guide du fournisseur d'équipement médical et de fournitures médicales vient compléter la trousse en fournissant des renseignements sur l'administration du Programme des SSNA et sur ses politiques ainsi que les limites des couvertures offertes.

La trousse est conçue pour aider les fournisseurs à comprendre le fonctionnement du Système de traitement des renseignements et des demandes de paiement pour services de santé (STRDPSS) d'Express Scripts Canada. La trousse précise le rôle du fournisseur et contient tous les renseignements dont celui-ci a besoin pour soumettre une demande de paiement.

Il importe que le fournisseur comprenne toutes les modalités de la trousse afin qu'il puisse s'assurer de l'exactitude des données des demandes de paiement qu'il soumet. Le fournisseur doit disposer de la version la plus à jour du présent document et s'y reporter en tout temps. La trousse est mise à jour tous les trimestres, au besoin. Les avis de mise à jour de la trousse sont transmis aux fournisseurs avant la date de publication.

Tous les documents (annonces, trousse, ententes, bulletins à l'intention des fournisseurs de services de médicaments et Guide du fournisseur d'équipement médical et de fournitures médicales) peuvent être téléchargés en format PDF à partir du Site Web des fournisseurs et des demandes de paiement du Programme des SSNA (le « site Web des fournisseurs »). Les fournisseurs qui n'ont pas accès à Internet ou au courriel doivent communiquer avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs pour en demander un exemplaire qui leur sera télécopié ou envoyé par la poste (voir [l'article 6.2.1 Centre d'appels à l'intention des fournisseurs](#)). Pour toute question ou commentaire sur la trousse, veuillez communiquer avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs.

1.2 Interprétation

Dans l'éventualité où les modalités de la trousse ou d'une annexe contrediraient celles de l'entente, les modalités de l'entente prévaudraient.

Si la trousse ne traite pas d'une question relative à la soumission d'une demande de paiement ou à la transmission de données, ou dans le cas d'une incertitude sur les modalités, le fournisseur peut communiquer avec Express Scripts Canada afin d'en discuter. Express Scripts Canada fera tout en son pouvoir pour régler le problème ou donner une piste de solution.

1.3 Modalités générales

Les modalités générales qui régissent la relation entre le fournisseur et Express Scripts Canada sont énoncées dans l'entente. Express Scripts Canada se réserve le droit de mettre à jour la trousse.

La trousse comprend les modalités ainsi que la marche à suivre permettant de vérifier l'admissibilité des bénéficiaires et celles relatives à l'admissibilité, la soumission, le traitement, le règlement, l'annulation et la vérification des demandes de paiement. Dans le cadre de l'entente qu'ils ont conclue, les fournisseurs sont liés aux modalités et à la marche à suivre énoncées dans la trousse et sont tenus de les respecter.

1.4 Définitions

En plus des termes définis entre parenthèses dans la trousse, le tableau ci-dessous présente la définition des termes utilisés dans la trousse.

Veillez vous reporter à la liste des expressions ci-dessous et à leur définition pour en savoir davantage sur la trousse et le Programme des SSNA.

Expression	Définition
AADNC (auparavant MAINC)	Affaires autochtones et Développement du Nord Canada.
Autorisation préalable	Autorisation préalable. Confirmation de couverture transmise par un bureau régional de Santé Canada ou le Centre d'exception des médicaments (CEM) qui permet de s'assurer que le fournisseur est avisé que le bénéficiaire est admissible au médicament, aux fournitures médicales ou aux services fournis. L'approbation porte principalement sur les articles qui exigent une autorisation avant d'être délivrés.
Autre régime	Services offerts, en totalité ou en partie, aux bénéficiaires du Programme des SSNA par un régime de soins de santé provincial, territorial ou autre.
Bénéficiaire	Personne admissible aux services de médicaments, conformément aux critères d'admissibilité énoncés l'article 4.1 Identification et admissibilité des bénéficiaires de la trousse.
CDS	Coordination des services (CDS) entre deux régimes d'assurance médicaments ou plus, qu'il s'agisse de régimes publics, privés ou d'une combinaison de régimes privés et publics.
CEM	Centre d'exception des médicaments qui traite toutes les demandes d'autorisation préalables de médicaments. Voir l'expression Autorisation préalable .
Demande de paiement	Demande de paiement soumise par un fournisseur à Express Scripts Canada pour les services d'ÉMFM rendus aux bénéficiaires, conformément à l'entente et à la trousse.
DGSPNI	Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits.
DSPNI	Direction de la santé des Premières nations et des Inuits.
Entente avec les fournisseurs d'équipement médical et de fournitures médicales (« l'entente »)	Entente conclue entre Express Scripts Canada et les fournisseurs d'équipement médical et de fournitures médicales. Elle contient les annexes et toutes les modifications qui y ont été apportées par écrit.
Express Scripts Canada (auparavant ESI Canada)	Entreprise de gestion de régimes de soins de santé chargée du traitement des demandes de paiement soumise dans le cadre du Programme des SSNA.

Expression	Définition
Fournisseur	Professionnel d'ÉMFM accrédité par l'organisme de réglementation approprié de sa province ou de son territoire. Ce professionnel doit avoir signé rempli et signé l'entente, et cette dernière doit avoir été acceptée par Express Scripts Canada.
Fournisseur désinscrit	Fournisseur d'ÉMFM qui n'est plus un fournisseur admissible dans le cadre du Programme des SSNA.
Guide du fournisseur d'équipement médical et de fournitures médicales (ÉMFM)	Guide qui fournit des renseignements sur l'administration du Programme des SSNA et ses politiques ainsi que sur l'étendue et l'admissibilité des services couverts dans le cadre du Programme des SSNA. Ce guide est utilisé conjointement avec la trousse.
Honoraires professionnels habituels	Honoraires habituels et coutumiers les moins élevés d'un article figurant sur la Liste des prestations et critères en équipement médical et fournitures médicales et que le fournisseur demande aux clients de son établissement qui ne sont pas bénéficiaires du Programme des SSNA et qui ne sont pas couverts dans le cadre d'un régime de soins de santé à laquelle le service est fourni, y compris les réductions et les promotions offertes à cette date par le fournisseur.
Liste des prestations et critères en équipement médical et fournitures médicales	Liste des prestations et critères en équipement médical et fournitures médicales établie par Santé Canada, mise à jour tous les trimestres, et sur laquelle figurent l'équipement médical et les fournitures médicales pour lesquels le fournisseur peut soumettre une demande de paiement à Express Scripts Canada, conformément à l'entente, lorsqu'il fournit de l'ÉMFM aux bénéficiaires.
LPRPDE	<i>La Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (Canada).</i>
Numéro du prescripteur	Numéro de référence que les prescripteurs d'un médicament, d'équipement médical et de fournitures médicales ou de services professionnels utilisent pour s'identifier.
Numéro de fournisseur	Numéro d'identification assigné au fournisseur afin de faciliter la soumission, le traitement et le règlement des demandes de paiement.
Programme de vérification du lendemain	Le Programme de vérification du lendemain de la soumission des demandes de paiement s'inscrit dans le cadre de la vérification effectuée par Express Scripts Canada et consiste à examiner un échantillon défini de demandes de paiement soumises par les fournisseurs le lendemain de leur réception par Express Scripts Canada.
Programme des SSNA	Programme des services de santé non assurés de Santé Canada. Programme qui offre aux membres des Premières Nations et aux Inuits admissibles une couverture pour une gamme définie de produits et services qui ne sont pas couverts par d'autres régimes d'avantages sociaux et qui comprennent les médicaments, les soins dentaires, les soins de la vue, l'équipement médical et les fournitures médicales, les services d'intervention d'urgence, la prestation de conseils en santé mentale et le transport pour raison médicale.

Expression	Définition
Relevé des demandes de paiement des fournisseurs - ÉMFM	Relevé détaillé qu'Express Scripts Canada envoie au fournisseur, au bénéficiaire ou au régime principal et qui indique les renseignements pertinents relativement au règlement des demandes de paiement pour ÉMFM.
Remboursement au bénéficiaire	Remboursement au bénéficiaire. Approbation de Santé Canada relative à la soumission d'une demande de paiement directement par un bénéficiaire ou un régime principal, par exemple celui d'une bande, d'un parent ou d'un tuteur qui a payé les services rendus.
Santé Canada	Ministère de la Santé du Canada.
Services d'équipement médical et de fournitures médicales (ÉMFM)	Services d'ÉMFM fournis à un bénéficiaire, p. ex., un fauteuil roulant ou un déambulateur et qui figure sur la liste des prestations et critères en équipement médical et fournitures médicales permis dans le cadre du Programme des SSNA. Voir l'expression Liste des prestations et critères en équipement médical et fournitures médicales .
STRDPSS	Système de traitement des renseignements et des demandes de paiement pour services de santé. Ce système comprend tous les services nécessaires au traitement des demandes de paiement et au soutien apporté aux fournisseurs pour le traitement et le règlement de leurs demandes de paiement. Il permet aux fournisseurs de s'assurer qu'ils se conforment aux politiques du Programme des SSNA, notamment les pratiques relatives à la vérification, à la production de rapports et au contrôle financier.
Système PDS	Système Point de service à partir duquel la demande de paiement est soumise lorsqu'une ordonnance est exécutée.
TEF	Transfert électronique de fonds. Règlement électronique des demandes de paiement. Le montant est versé directement dans le compte bancaire que le fournisseur a désigné le jour où le règlement est effectué.
TPSGC	Ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux (Canada).
Trousse de soumission des demandes de paiement pour médicaments (la « trousse »)	Trousse élaborée par Express Scripts Canada à l'intention des fournisseurs et mise à jour périodiquement. La trousse contient les modalités additionnelles prévues dans l'entente relativement à la soumission des demandes de paiement.

2. Contexte

2.1 Programme des SSNA de Santé Canada

Pour obtenir davantage de détails sur le Programme des SSNA de Santé Canada, visitez le site Web de Santé Canada à l'adresse : www.hc-sc.gc.ca/fniah-spnia/nihb-ssna/index-fra.php

Les fournisseurs qui n'ont pas accès à Internet ou au courriel doivent communiquer avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs (voir [l'article 6.2.1 Centre d'appels à l'intention des fournisseurs](#)).

2.2 Rôle et responsabilités d'Express Scripts Canada

Express Scripts Canada est chargée de l'administration du STRDPSS relativement aux services d'ÉMFM couverts dans le cadre du Programme des SSNA. Cette responsabilité englobe certains aspects du traitement et du règlement des demandes de paiement pour ÉMFM et s'applique également à la validation, à la vérification des demandes de paiement et au recouvrement lorsque cela s'avère nécessaire.

Express Scripts Canada a l'autorité et la responsabilité de s'assurer que le règlement des demandes de paiement pour les services fournis aux bénéficiaires est effectué conformément aux politiques du Programme des SSNA et qu'il est en conformité avec les modalités de [l'article 3.1 Processus d'inscription du fournisseur de services d'ÉMFM](#) et [l'article 3.1.3 Modalités](#).

Dans le contexte de la gestion des services d'ÉMFM, Express Scripts Canada n'est pas une compagnie d'assurance. Elle a pour mandat de recevoir, d'analyser, de vérifier, de traiter et de régler les demandes de paiement soumises électroniquement ou manuellement par les fournisseurs et les bénéficiaires dans le cadre du Programme des SSNA. Express Scripts Canada communique également avec les fournisseurs et répond à leurs questions. Veuillez transmettre toutes les demandes de remboursement aux bénéficiaires au bureau régional de Santé Canada le plus près. La liste des bureaux régionaux se trouve sur le site Web de Santé Canada à l'adresse www.hc-sc.gc.ca/contact/fniah-spnia/fnih-spni/nihbr-ssnar-fra.php

2.3 Rôles et responsabilités des fournisseurs

Le fait que le fournisseur soumette une demande de paiement indique qu'il comprend et accepte non seulement les modalités relatives à la soumission des demandes de paiement dans le cadre du Programme des SSNA mais aussi les modalités relatives à son admissibilité, telles qu'elles sont définies dans la trousse à [l'article 3.1 Processus d'inscription du fournisseur de services d'ÉMFM](#) et à [l'article 3.1.3 Modalités](#).

2.3.1 Remboursement au bénéficiaire

Nous encourageons les fournisseurs de services d'ÉMFM à soumettre les demandes de paiement directement au Point de service afin que les bénéficiaires n'aient pas à engager de frais lorsqu'ils obtiennent des services d'ÉMFM, tel que cela est précisé au paragraphe 1 (8) de l'entente.

Lorsqu'un bénéficiaire paie lui-même les services d'ÉMFM, tels qu'ils sont définis au paragraphe 1 (8) de l'entente, le bénéficiaire peut se faire rembourser s'il remplit un formulaire de demande de remboursement du client des SSNA dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle le service a été prodigué ou de la date d'achat des fournitures.

Le formulaire de demande de remboursement du client des SSNA se trouve sur le site Web de Santé Canada à l'adresse www.hc-sc.gc.ca/fniah-spnia/nihb-ssna/benefit-prestation/form_reimburse-rembourse-fra.php

De plus, la liste des bureaux régionaux de Santé Canada se trouve sur le site Web de Santé Canada à l'adresse www.hc-sc.gc.ca/contact/fniah-spnia/index-fra.php#ssna

2.4 STRDPSS

Le STRDPSS est le système de traitement électronique des demandes de paiement pour services de santé qui reçoit, traite et approuve ou rejette automatiquement les demandes de paiement, telles qu'elles sont définies au paragraphe 1 (2) de l'entente, en fonction des politiques, directives et critères du Programme des SSNA.

Les demandes manuelles sont soumises au STRDPSS aux fins de traitement, une fois que les données du Formulaire de demande de paiement pour ÉMFM ont été saisies. Le système vérifie l'admissibilité du fournisseur, du bénéficiaire et de la demande.

Selon l'état indiqué, la demande de paiement est :

- Acceptée (avec peut-être quelques rajustements), et le fournisseur est réglé.
- Rejetée en raison d'un manque de renseignements ou de l'inadmissibilité des services. Une liste des messages d'erreur, des explications et des messages d'erreur de l'APhC figure à [l'article 7 Messages et explications sur le Relevé des demandes de paiement des fournisseurs - ÉMFM](#).
- Retournée au fournisseur si la demande est incomplète.

3. Inscription du fournisseur de services d'ÉMFM

Les fournisseurs qui souhaitent soumettre des demandes de paiement pour des services prodigués aux bénéficiaires doivent s'inscrire auprès d'Express Scripts Canada en remplissant et en signant une entente.

Express Scripts Canada offre de nombreux services aux fournisseurs inscrits, notamment les suivants :

- Le transfert électronique de fonds (TEF)
 - Un service électronique de transfert de fonds gratuit et sécuritaire. Les fonds sont versés directement au compte bancaire désigné du fournisseur la journée même du règlement.
- L'accès au site Web des fournisseurs à l'adresse www.provider.express-scripts.ca pour obtenir les documents suivants :
 - Alertes à propos de tout changement apporté au STRDPSS.
 - Nouvelles de dernière heure, notamment les bulletins et les annonces.
 - Liste des prestations et critères en équipement médical et fournitures médicales.
 - Bulletins à l'intention des fournisseurs de services d'ÉMFM.
 - Divers formulaires du Programme des SSNA.
 - Politiques et renseignements sur le programme (Guide du fournisseur d'équipement médical et de fournitures médicales).

3.1 Processus d'inscription du fournisseur de services d'ÉMFM

Les fournisseurs qui souhaitent offrir des services aux bénéficiaires doivent remplir toutes les pages de l'entente et la signer. Ils signifient ainsi leur intention de participer au Programme des SSNA et d'en respecter les modalités.

L'entente entrera en vigueur à la date à laquelle le numéro du fournisseur attribué par Express Scripts Canada prend effet.

Une fois qu'elle aura reçu *toutes les pages* de l'entente, Express Scripts Canada enverra l'entente au bureau régional de Santé Canada aux fins de vérification, après quoi l'inscription du fournisseur pourra être acceptée ou refusée. Le Programme des SSNA se réserve le droit de vérifier toutes les demandes d'inscription des fournisseurs.

Les fournisseurs qui vendent de nombreux articles d'ÉMFM doivent préciser toutes leurs **spécialités** dans l'entente. De plus, ils doivent envoyer une photocopie de tous leurs diplômes ou certificats sur lesquels figure un sceau d'accréditation de *chacune* de leurs spécialités aux fins d'inscription au Programme des SSNA. **Une carte-portefeuille ou un reçu d'une association professionnelle ne sont pas acceptés.** Seuls les articles d'ÉMFM figurant sous chaque spécialité seront réglés.

Vous pouvez télécharger un exemplaire de l'entente à partir du site Web des fournisseurs à l'adresse www.provider.express-scripts.ca. Les fournisseurs qui n'ont pas accès à Internet ou au courriel doivent communiquer avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs pour en demander un exemplaire qui leur sera télécopié ou envoyé par la poste (voir [l'article 6.2.1 Centre d'appels à l'intention des fournisseurs](#)).

3.1.1 Approbation et numéro de fournisseur

Si sa demande d'inscription est approuvée par le bureau régional de Santé Canada, Express Scripts Canada assigne un numéro au fournisseur.

Ce numéro sert à l'identification du fournisseur et au règlement des demandes traitées par Express Scripts Canada. Il permet de s'assurer que le règlement de la demande est envoyé à l'établissement d'ÉMFM dûment inscrit. Le numéro d'identification de *chaque* établissement **doit** figurer sur les demandes de paiement et sur toute communication avec Express Scripts Canada.

Afin d'éviter les interruptions de service lors du traitement de demandes de paiement, tous les établissements additionnels doivent conclure une entente avec Express Scripts Canada. Toute demande de paiement soumise par un fournisseur d'ÉMFM dont l'établissement n'est pas inscrit auprès d'Express Scripts Canada sera retournée.

3.1.2 Documents et mises à jour à l'intention du fournisseur de services d'ÉMFM

L'entente établit la relation entre le fournisseur de services d'ÉMFM et Express Scripts Canada dans le cadre du Programme des SSNA. Les fournisseurs doivent respecter toutes les exigences du Programme des SSNA, telles qu'elles sont précisées dans la trousse et dans d'autres communications que Santé Canada ou Express Scripts Canada transmettent aux fournisseurs par l'entremise du site Web des fournisseurs, par courriel ou par télécopieur.

Les politiques du Programme des SSNA, la liste des prestations et des critères, le processus de soumission des demandes de paiement et les renseignements sur les règlements sont présentés aux fournisseurs dans les documents suivants :

- les trousse;
- les bulletins;
- le Guide du fournisseur d'équipement médical et de fournitures médicales;
- les bulletins à l'intention des fournisseurs de services d'ÉMFM;

- les messages à diffusion générale imprimés sur le Relevé des demandes de paiement des fournisseurs - ÉMFM;
- la Liste des prestations et critères en équipement médical et fournitures médicales;
- les annonces.

Il est important que les fournisseurs disposent de la plus récente version des documents afin de satisfaire aux exigences du Programme des SSNA. Vous trouverez des renseignements additionnels dans l'entente. Tous ces documents, à l'exception des relevés, se trouvent sur le site Web des fournisseurs.

3.1.3 Modalités

Les modalités ci-dessous s'appliquent à tous les services couverts dans le cadre du Programme des SSNA.

Le fournisseur qui souhaite se faire rembourser les services rendus aux bénéficiaires doit respecter les modalités du Programme des SSNA, telles qu'elles sont précisées dans l'entente, la présente trousse ou dans les bulletins à l'intention des fournisseurs de services d'ÉMFM, notamment les suivantes sans toutefois s'y limiter :

- Exigences relatives au permis d'exercice et à l'admissibilité du bénéficiaire ([article 4.1 Identification et admissibilité des bénéficiaires](#)).
- Exigences en matière d'admissibilité du bénéficiaire ([article 4.1 Identification et admissibilité des bénéficiaires](#)).
- Exigences relatives à la coordination des services avec d'autres régimes de soins de santé ([article 4.2 Coordination des services](#)).
- Processus de soumission des demandes de paiement et documents à l'appui ([article 4 Processus habituel de soumission des demandes de paiement](#)).
- Services couverts et limites applicables ([article 4.6 Services couverts et limites dans le cadre du Programme des SSNA](#)).
- Exigences en matière de vérification, par Express Scripts Canada, des demandes de paiement soumises dans le cadre du Programme des SSNA ([article 5 Programme de vérification des fournisseurs](#)).
- Documents et dossiers pertinents à conserver ([article 5.3.6.5 Documents exigés aux fins de vérification](#)).

De plus, la surfacturation du coût d'un article est interdite. De ce fait, tout montant facturé aux bénéficiaires peut faire l'objet d'un recouvrement par suite d'une vérification ([article 5.1 Objectifs du Programme de vérification des fournisseurs](#)), c'est-à-dire les frais d'exécution qui excèdent la différence entre les honoraires professionnels habituels et coutumiers et le maximum des frais d'exécution prévus dans le cadre du Programme des SSNA.

Le fournisseur doit rendre les services indiqués ci-dessous, conformément à l'entente, sans toutefois s'y limiter.

- **Vérification de l'admissibilité du bénéficiaire**
Le fournisseur doit prendre les mesures voulues afin de déterminer si la personne est admissible aux services dans le cadre du Programme des SSNA et si elle participe à un autre régime.
- **Délivrance**
Délivrer les articles à chaque bénéficiaire, conformément à toutes les lois et règlements applicables, aux politiques du Programme des SSNA, aux exigences

et processus administratifs précisés dans la présente trousse et dans le Guide du fournisseur d'équipement médical et de fournitures médicales.

Les demandes de paiement pour ÉMFM doivent être soumises à Express Scripts Canada au moyen du Formulaire de demande de paiement pour ÉMFM ou d'un formulaire généré par ordinateur.

Les demandes de paiement qui sont soumises plus d'un (1) an après la date de service ne seront pas acceptées aux fins de traitement et seront retournées au fournisseur.

- **Normes de service**

Le fournisseur doit se conformer à toutes les lois applicables et aux normes de service de son ordre professionnel lorsqu'il offre des services aux bénéficiaires, y compris les services de consultation. Le fournisseur ne peut refuser d'offrir des services aux bénéficiaires admissibles du Programme des SSNA, à moins que, selon le jugement professionnel du fournisseur, ces services ne devraient pas être fournis.

- **Conformité aux lois, licences et permis**

(voir l'article 3.1 (1) de l'entente)

- **Révision de l'utilisation des articles, conformément à la liste des prestations et critères en équipement médical et fournitures médicales et à la trousse**

Le fournisseur et son personnel doivent respecter ce qui suit :

- Coopérer avec Express Scripts Canada relativement à la révision de l'utilisation des articles, tel qu'il est précisé dans la trousse.
- Respecter la liste des prestations et critères en équipement médical et fournitures médicales lorsqu'il délivre un article à un bénéficiaire.

3.1.4 Modification des renseignements sur le fournisseur

Les renseignements indiqués dans le dossier du fournisseur doivent toujours être à jour pour éviter un retard dans le règlement des demandes et dans l'envoi des documents (p. ex. les relevés, les bulletins, etc.) par courriel, par télécopieur ou par la poste. Le fournisseur doit avertir immédiatement Express Scripts Canada de tout changement aux renseignements fournis lors de l'inscription.

Le fournisseur peut *communiquer* avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs pour modifier ou corriger les éléments suivants (voir [l'article 6.2.1 Centre d'appels à l'intention des fournisseurs](#)) :

- Numéro de télécopieur
- Numéro de téléphone
- Adresse courriel
- Adresse *actuelle* (correction seulement).

Mode de communication privilégié (par télécopieur, par courriel ou par la poste). Pour modifier tout autre renseignement, veuillez remplir le Formulaire de modification des renseignements sur le fournisseur de services de médicaments et d'ÉMFM et l'envoyer à Express Scripts Canada, aux coordonnées indiquées sur le formulaire.

Il peut s'agir des renseignements suivants :

- Changement de propriétaire.
- Nouvel établissement ou inscription d'un établissement additionnel.

- Réinscription au Programme des SSNA auprès d'Express Scripts Canada.
- Inscription au TEF ou modification des renseignements relatifs au TEF.

Nota Le propriétaire de l'établissement doit signer une nouvelle entente pour inscrire un nouvel établissement ou lorsque le propriétaire d'un établissement change. Chaque établissement d'ÉMFM obtient son propre numéro de fournisseur. Un seul numéro de fournisseur est permis par établissement.

Les fournisseurs peuvent télécharger un exemplaire du Formulaire de modification des renseignements sur le fournisseur de services de médicaments et d'ÉMFM à partir du site Web des fournisseurs à l'adresse www.provider.express-scripts.ca et l'envoyer à Express Scripts Canada, aux coordonnées indiquées sur le formulaire. Les fournisseurs qui n'ont pas accès à Internet ou au courriel doivent communiquer avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs pour en demander un exemplaire qui leur sera télécopié ou envoyé par la poste (voir [l'article 6.2.1 Centre d'appels à l'intention des fournisseurs](#)).

Changement de propriétaire ou inscription d'un établissement

Le fournisseur doit d'abord s'inscrire auprès d'Express Scripts Canada afin d'éviter les interruptions de service lors du traitement de demandes de paiement. Les demandes de paiement qui sont soumises avant que le changement de propriétaire ou que le nouvel établissement soient inscrits afin d'obtenir un nouveau numéro de fournisseur seront rejetées.

Lors d'un changement de propriétaire, d'une inscription, ou d'une réinscription d'un établissement de services d'ÉMFM, veuillez aviser Express Scripts Canada immédiatement afin de lui accorder suffisamment de temps pour apporter les modifications. Une nouvelle entente devra être remplie, sur laquelle figurera la date d'effet du changement. Vous pouvez télécharger un exemplaire de l'entente à partir du site Web des fournisseurs. Les fournisseurs qui n'ont pas accès à Internet ou au courriel doivent communiquer avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs pour en demander un exemplaire qui leur sera télécopié ou envoyé par la poste (voir [l'article 6.2.1 Centre d'appels à l'intention des fournisseurs](#)).

Le fournisseur doit également soumettre une copie de l'attestation de chacune de ses spécialités afin qu'Express Scripts Canada et Santé Canada puissent accepter et approuver ses demandes de paiement. Une fois inscrit au Programme des SSNA, le fournisseur pourra ajouter des spécialités s'il envoie une copie de l'attestation de la spécialité à Express Scripts Canada.

Si le fournisseur n'envoie pas de copie de l'attestation à Express Scripts Canada avant de soumettre sa première demande de paiement manuelle, il pourra joindre à la demande de paiement une copie de l'attestation ainsi qu'un exemplaire révisé de l'entente, dans laquelle la nouvelle spécialité sera indiquée, et envoyer le tout à Express Scripts Canada.

3.1.5 Résiliation de l'inscription du fournisseur

Conformément au paragraphe 11 (1) de l'entente, l'inscription du fournisseur peut être résiliée en tout temps par le fournisseur ou Express Scripts Canada.

L'une ou l'autre des parties peut résilier l'entente à tout moment sans motif en avisant la partie concernée par écrit 45 jours à l'avance. Le fournisseur doit envoyer un avis de résiliation de son inscription par télécopieur ou par la poste aux coordonnées ci-dessous :

Par télécopieur au :

1 855-622-0669

Par la poste :

Express Scripts Canada
Service des relations avec les fournisseurs
5770, rue Hurontario, 10^e étage
Mississauga (Ontario) L5R 3G5

Par suite de la résiliation de l'inscription du fournisseur, Express Scripts Canada ne traitera plus les demandes de paiement dont la date est postérieure à celle de la résiliation. Le fournisseur pourra cependant soumettre manuellement des demandes de paiement pour les services rendus *avant* la date de résiliation. Express Scripts Canada paiera au fournisseur tout montant dû jusqu'à la date de résiliation, dans les 60 jours qui suivent cette date de résiliation.

La résiliation de l'inscription du fournisseur ne met pas fin aux droits et obligations du fournisseur ou d'Express Scripts Canada en ce qui a trait aux activités d'audit. Veuillez vous reporter à [l'article 5 Vérification des fournisseurs](#) ou aux autres articles de l'entente, comme l'indique l'article e 11 (3) de l'entente.

4. Processus habituel de soumission des demandes de paiement

4.1 Identification et admissibilité des bénéficiaires

Il incombe au fournisseur de vérifier l'admissibilité d'un bénéficiaire aux services offerts dans le cadre du Programme des SSNA et de déterminer s'il participe à un autre régime.

Pour être admissible, le bénéficiaire doit être un résident du Canada et satisfaire aux conditions suivantes :

- Être un membre admissible des Premières nations, notamment un Indien inscrit aux termes de la *Loi sur les Indiens*.
- Être un Inuit reconnu par l'une des organisations inuites de revendication territoriale.
- Être un nourrisson de moins d'un an dont le parent est un bénéficiaire admissible.

Pour faciliter la vérification de l'identité du bénéficiaire, vous devez fournir les renseignements ci-dessous sur chaque demande de paiement :

- Nom de famille (sous lequel le bénéficiaire est inscrit).
- Prénom(s) (sous lequel le bénéficiaire est inscrit).
- Date de naissance (AAAA-MM-JJ).
- Numéro du bénéficiaire.

Il est recommandé de demander aux bénéficiaires de présenter à chaque visite leur certificat sécurisé de statut d'Indien au fournisseur afin de s'assurer que les renseignements sur le bénéficiaire en question sont saisis correctement et que le bénéficiaire est protégé contre une erreur sur la personne.

4.1.1 Numéros d'identification des bénéficiaires inuits reconnus

Les numéros d'identification des bénéficiaires inuits reconnus sont les suivants :

- Numéro du régime d'assurance maladie du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (T.N.-O) :
 - Les bénéficiaires inuits des Territoires du Nord-Ouest peuvent s'identifier en fournissant leur numéro du régime d'assurance maladie et qui est émis par le gouvernement des T.N.-O. Ce numéro est valide dans toutes les régions du Canada et sa concordance avec le numéro de la Direction générale de la Santé des Premières nations et des Inuits (DGSPNI) est vérifiée. Il commence par la lettre « T » et est suivi de sept chiffres.
- Numéro du régime d'assurance maladie du gouvernement du Nunavut :
 - Les bénéficiaires inuits du Nunavut peuvent s'identifier en fournissant le numéro du régime d'assurance maladie et qui est émis par le gouvernement du Nunavut. Ce numéro est valide dans toutes les régions du Canada et sa concordance avec le numéro de la DGSPNI est vérifiée. Il s'agit d'un numéro de neuf chiffres commençant par « 1 » et se terminant par « 5 ».
- Numéro d'identification de la DGSPNI (Numéro N) :
 - Ce numéro d'identification est émis par la DGSPNI aux bénéficiaires Inuits reconnus. Ce numéro commence par la lettre N et est suivi de huit chiffres.
- La carte de Santé Canada pour les résidents des Territoires du Nord-Ouest ou du Nunavut, ou encore une lettre imprimée comportant l'en-tête de Santé Canada et permettant d'identifier la personne ainsi qu'une carte d'identification avec photo, suffisent pour identifier les bénéficiaires.

4.1.2 Numéros d'identification requis pour les membres admissibles des Premières nations

Les bénéficiaires admissibles des Premières nations doivent fournir l'un des numéros suivants :

- Le numéro d'inscription des Affaires autochtones et Développement du Nord Canada (AADNC)
 - Il s'agit d'un numéro de 10 chiffres émis par les AADNC. Le numéro des AADNC est celui que l'on privilégie généralement comme numéro d'identification des bénéficiaires des Premières nations.
- Le numéro de 10 chiffres des AADNC est composé de ce qui suit :
 - les trois premiers chiffres représentent le numéro de bande à laquelle la personne appartient.
 - les sept autres chiffres sont le numéro de bande suivi du numéro de famille.
- Numéro de bande et de famille :
 - S'il n'y a pas de numéro des AADNC, on peut identifier le bénéficiaire par son numéro de bande et son numéro de famille, le cas échéant.
- Numéro d'identification de la DGSPNI (Numéro B) :

- Dans des cas particuliers et exceptionnels, certains bénéficiaires des Premières nations reçoivent un numéro émis par la DGSPNI. Ce numéro commence par la lettre B et est suivi de huit chiffres.

4.1.3 Personnes exclues du Programme des SSNA

Les personnes *exclues* du Programme des SSNA sont les suivantes :

- Les membres des Premières nations et les Inuits qui sont incarcérés dans un centre de détention fédéral, provincial, territorial ou municipal.
- Les enfants des Premières nations placés sous la protection des services sociaux provinciaux ou territoriaux.
- Les personnes qui séjournent dans une institution provinciale ou territoriale, par exemple les établissements de soins de longue durée.

4.1.4 Dispositions spéciales pour les nourrissons des Premières nations et des Inuits âgés de moins d'un an

Des dispositions spéciales ont été prévues aux fins d'identification des nourrissons de moins d'un an. Ces dispositions donnent aux parents admissibles au Programme des SSNA le temps d'inscrire leur nourrisson auprès de l'organisme autochtone applicable.

Si un nourrisson âgé de moins d'un an n'a pas été inscrit, les parents doivent être dirigés vers le bureau ou l'organisme approprié :

Bénéficiaires	Bureau ou organisme
Premières nations	Les parents doivent communiquer avec le bureau de leur bande ou le Service des inscriptions des AADNC en composant le 1 819 953-0960.
Inuits des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut	Les parents doivent s'adresser à leur ministère de la Santé et des services sociaux respectif et à leur organisation inuite respective.
Inuits résidant à l'extérieur des Territoires du Nord-Ouest ou du Nunavut	Les parents doivent s'adresser au bureau régional de Santé Canada le plus près.

La première demande de paiement pour de l'ÉMFM à l'intention d'un nourrisson doit être soumise manuellement à Express Scripts Canada au moyen du Formulaire de demande de paiement pour ÉMFM - Programme des SSNA.

Les demandes subséquentes soumises électroniquement au nom du nourrisson doivent comporter le numéro d'identification primaire de l'un des parents (par exemple, le numéro des AADNC, le numéro de bénéficiaire ou le numéro de famille ou de bande, le numéro de bénéficiaire de la DGSPNI ou le numéro du régime d'assurance maladie du gouvernement des T.N.-O. ou du Nunavut) inscrit dans le champ du numéro de bénéficiaire. Les renseignements relatifs à l'identification du nourrisson doivent figurer dans les champs du nom de famille, du prénom et de la date de naissance.

Nota Afin que le nourrisson demeure admissible, les parents doivent obtenir auprès du bureau d'inscription ou de l'organisme approprié un numéro d'identification valable, avant le premier anniversaire du nourrisson.

4.1.5 Services de santé non assurés fournis par les organisations des Premières nations et des Inuits

Le Programme des SSNA est parfois administré par des organisations des Premières nations ou des Inuits ou des autorités sanitaires provinciales et territoriales en vertu d'ententes particulières. Grâce à ces ententes, il se peut que d'autres modèles de prestation des services de soins de santé aient été créés.

Lorsqu'un service n'est plus offert à un bénéficiaire dans le cadre du Programme des SSNA, le nom du nouvel administrateur du service est précisé dans les bulletins à l'intention des fournisseurs de services de médicaments. Dans de tels cas, les bénéficiaires des Premières nations ou des Inuits obtiennent les services auprès de leur organisation plutôt que par l'entremise du Programme des SSNA. Les fournisseurs doivent communiquer avec les organisations concernées pour obtenir de plus amples renseignements.

Les organisations des Premières nations et des Inuits ci-dessous ont pris en main la responsabilité de la prestation des services d'ÉMFM :

- Akwesasne, (bande n° 159).
- Bigstone Cree Nation, (bande n° 458).
- Cris de la Baie James (9 bandes) :
 - Naskapis, bande n° 081
 - Chisasibi, bande n° 058
 - Eastmain, bande n° 057
 - Nemiscau, bande n° 059
 - Waskaganish, bande n° 061
 - Waswanipi, bande n° 056
 - Wemindji, bande n° 060
 - Whapmagoostui, bande n° 095
 - Mistassini, bande n° 075
- Gouvernement du Nunatsiavut (anciennement la Commission des services de santé des Inuits du Labrador).
- Nisga'a Valley Health Board :
 - Gingolx, bande n° 671 (Kincolith)
 - Gitakdamix, bande n° 677 (New Aiyaniish)
 - Lakalzap, bande n° 678 (Greenville)
 - Gitwinksilkw, bande n° 679 (Canyon City)

4.2 Coordination des services

Pour chaque demande de paiement soumise, les fournisseurs doivent vérifier auprès du bénéficiaire si ce dernier participe à un autre régime. Le cas échéant, le fournisseur devra d'abord soumettre la demande de paiement à l'autre régime *avant* de demander un règlement dans le cadre du Programme des SSNA.

Il peut s'agir d'un régime d'assurance maladie provincial ou territorial (p. ex. le Programme sur les appareils et accessoires fonctionnels) ou d'un régime d'assurance maladie privé, y compris celui des Services sociaux, de la Commission des accidents du travail ou encore un régime d'avantages sociaux de l'employeur. Une fois que l'autre régime a traité la demande et généré le message d'explication des services (EDS) le

fournisseur peut envoyer l'EDS et une copie de la demande de paiement à Express Scripts Canada en vue du traitement. L'EDS doit indiquer les montants payés par le régime principal.

Nota Le Programme des SSNA ne rembourse que les demandes de paiement admissibles qui ne sont pas remboursées par aucun autre régime.

4.3 Autorisation préalable pour articles d'ÉMFM

Si un article d'ÉMFM qui exige une autorisation préalable est prescrit à un bénéficiaire, le fournisseur doit effectuer ce qui suit :

- Demander au bénéficiaire l'ordonnance du médecin ou, dans certains cas, d'une infirmière praticienne.
- S'assurer de l'identité du bénéficiaire, tel qu'il est décrit à [l'article 4.1 Identification et admissibilité des bénéficiaires](#).
- Communiquer avec le bureau régional de Santé Canada pour que le processus d'autorisation préalable commence avant de délivrer l'article d'ÉMFM.
- Indiquer la date de service précise (articles délivrés une seule fois), ou les date de la période de service (articles délivrés plusieurs fois) à l'analyste du bureau régional de Santé Canada.
- Au besoin, remplir le formulaire d'autorisation préalable approprié et l'envoyer au bureau régional de Santé Canada accompagné de tous les documents requis.
- Pour éviter les délais lors de la révision d'une demande d'autorisation préalable, s'assurer que tous les champs du formulaire de demande d'autorisation préalable sont bien remplis.
- Lorsque le bureau régional de Santé Canada a terminé le processus de demande d'autorisation préalable pour l'article d'ÉMFM, soumettre une demande de paiement à Express Scripts Canada aux fins de règlement.

Nota Le bureau régional de Santé Canada accorde une autorisation préalable pour un article, et non pour son coût. Les fournisseurs ne doivent donc pas facturer un coût supérieur au coût réel d'acquisition au Programme des SSNA.

4.3.1 Confirmation

Si une autorisation préalable est accordée, le fournisseur recevra un numéro d'AP aux fins de facturation par l'établissement d'ÉMFM dûment inscrit. Le fournisseur doit conserver ce numéro et les détails relatifs à l'autorisation (par exemple, description, quantité, montant et fréquence ou limite) relatifs à l'autorisation (par exemple, description, quantité, montant et fréquence ou limite). C'est à ce moment seulement que le fournisseur peut procéder à la fabrication, à l'essayage et à la livraison de l'article.

Il recevra par courriel, par la poste ou par télécopieur une lettre de confirmation d'autorisation préalable, qui indique les dates et les détails relatifs à l'autorisation. Cette lettre doit être conservée aux fins de facturation.

4.3.2 Soumission d'une demande de paiement avec autorisation préalable

Avant de soumettre une demande de paiement pour un médicament ayant fait l'objet d'une autorisation préalable, veuillez vous assurer que le numéro d'autorisation préalable sur la demande de paiement correspond au numéro indiqué sur la lettre de confirmation et que la date de service est la même que la date d'exécution de l'ordonnance.

4.4 Options de soumission et renseignements obligatoires pour la transmission des demandes de paiement

Pour en savoir davantage sur les renseignements obligatoires et les options de soumission des demandes de paiement, reportez-vous à [l'article 7. Messages et explications sur le Relevé des demandes de paiement des fournisseurs - ÉMFM](#).

4.5 Lignes directrices aux fins de facturation et de règlement

Toutes les méthodes de facturation qu'utilise le fournisseur **doivent** comporter tous les éléments d'information requis pour que le traitement et le règlement des demandes de paiement soient efficaces. Ces éléments doivent être soumis dans le même ordre qu'ils figurent sur le Formulaire de demande de paiement pour ÉMFM du Programme des SSNA.

Les demandes manuelles doivent être soumises *au moins toutes les deux semaines* à l'aide d'un formulaire généré par ordinateur ou du Formulaire de demande de paiement pour ÉMFM du Programme des SSNA.

Veillez utiliser le Relevé des demandes de paiement des fournisseurs – ÉMFM pour annuler ou corriger une demande de paiement et y indiquer le motif d'annulation ou de correction.

Pour consulter les directives relatives à la facturation et au règlement, reportez-vous à [l'article 7. Messages et explications sur le Relevé des demandes de paiement des fournisseurs - ÉMFM](#).

4.6 Services couverts et limites dans le cadre du Programme des SSNA

Pour obtenir des renseignements additionnels sur les couvertures admissibles, les services couverts et les limites, reportez-vous au Guide du fournisseur d'équipement médical et de fournitures médicales sur le site Web de Santé Canada à l'adresse : www.hc-sc.gc.ca/fniah-spnia/pubs/nihb-ssna/medequip/2009-prov-fourn-guide/index-fra.php

Les fournisseurs qui n'ont pas d'accès à Internet peuvent communiquer avec leur bureau régional de Santé Canada pour en demander un exemplaire qui leur sera envoyé par télécopieur ou par la poste.

Les bénéficiaires admissibles au Programme des SSNA peuvent se procurer des articles d'ÉMFM lorsque **toutes** les conditions ci-dessous sont respectées :

- L'article figure sur la Liste des prestations et critères en équipement médical et fournitures médicales. Veuillez consulter le site Web de Santé Canada à l'adresse suivante : www.hc-sc.gc.ca/fniah-spnia/nihb-ssna/provide-fournir/med-equip/criter/index-fra.php.
- L'article est destiné à un usage à domicile ou dans le cadre d'autres soins ambulatoires.
- L'autorisation préalable, le cas échéant, a été accordée par le bureau régional de Santé Canada.

- Le bénéficiaire ne peut pas se procurer l'article par l'intermédiaire d'un régime de soins de santé fédéral, provincial, territorial ou autre.
- L'article est prescrit par un médecin ou une infirmière praticienne, tel qu'il est indiqué dans chaque catégorie de service.
- L'article est dispensé par un fournisseur reconnu, tel qu'il est indiqué dans chaque catégorie de service.

4.6.1 Location

Lorsqu'un article d'ÉMFM est loué, le contrat de location doit comprendre les coûts d'entretien et de réparation puisque le Programme des SSNA ne rembourse pas l'entretien et la réparation des articles loués. Le contrat de location doit également comporter une clause prévoyant que si l'achat de l'article devenait une option, les sommes payées pour la location seront prises en compte pour fixer le prix d'achat.

4.6.2 Garantie

Toutes les garanties doivent être expirées avant qu'une demande de réparation soit soumise au Programme des SSNA. Si les articles d'ÉMFM bénéficient d'une garantie, cette dernière doit indiquer que durant la période couverte par la garantie :

- Le fournisseur doit offrir sans frais le service, y compris les réparations ou le remplacement de l'article ou de ses composantes;
- Lorsqu'un défaut technique survient à plusieurs reprises, l'article sera remplacé par le fournisseur, sans que le Programme des SSNA n'ait à engager de frais..

4.6.3 Limite de quantité

Les articles d'ÉMFM ayant une limite de quantité annuelle doivent être fournis et facturés aux bénéficiaires pour une période maximale de trois mois. Cette règle s'applique à tous les articles faisant l'objet d'une demande de paiement, avec ou sans une autorisation préalable.

Pour connaître les services admissibles, veuillez voir les listes ci-dessous :

- Liste des articles d'audiologie;
- Liste des prestations et critères en articles d'ÉMFM;
- Liste des orthèses et des chaussures faites sur mesure;
- Liste des articles et des fournitures d'oxygénothérapie;
- Liste des vêtements et des orthèses de compression;
- Liste des prothèses;
- Liste des articles et des fournitures pour assistance respiratoire.

Les lignes directrices relatives à l'ÉMFM prévoient des quantités ou un nombre de remplacements en fonction des besoins médicaux moyens des bénéficiaires. Les demandes qui dépassent ces quantités peuvent être considérées au cas par cas si un besoin est démontré.

Si l'état de santé du bénéficiaire change, de l'information médicale relative au changement de l'état de santé doit être fournie.

Le remplacement d'un article n'est pas autorisé par suite d'une mauvaise utilisation, d'un manque de soin ou de la négligence du bénéficiaire.

4.6.4 Exceptions

Les articles qui ne figurent pas sur la Liste prestations et critères en équipement médical et fournitures médicales et qui ne sont pas exclus dans le cadre du Programme des SSNA peuvent être considérés au cas par cas si un besoin est démontré.

4.6.5 Exclusions

Les exclusions sont des articles qui ne figurent sur aucune liste de services du Programme des SSNA et qui ne sont pas offerts par l'entremise du processus d'exception. Ces articles sont donc exclus du Programme des SSNA ne peuvent faire l'objet d'un appel. Les articles qui sont exclus dans le cadre du Programme des SSNA sont indiqués dans chaque catégorie de services d'ÉMFM.

4.6.6 Processus d'appel

Dans le cadre du Programme des SSNA, le bénéficiaire, le parent ou le tuteur dispose de trois (3) niveaux d'appel, que lui seul est en mesure d'amorcer. Pour chaque niveau, l'appel doit être soumis par écrit et accompagné de l'information pertinente provenant du prescripteur ou du fournisseur.

Voici les éléments d'information qui doivent être inclus :

- La maladie (diagnostic et pronostic) pour laquelle l'article ou le service est requis.
- Les autres solutions essayées.
- Les résultats des tests de diagnostic pertinents.
- La justification de l'article ou du service proposé ainsi que toute information additionnelle.

Les renseignements relatifs au processus d'appel sont disponibles sur le site Web de Santé Canada à l'adresse : www.hc-sc.gc.ca/fniah-spnia/nihb-ssna/benefit-prestation/appe/index-fra.php

Les articles qui sont exclus du Programme des SSNA ne peuvent faire l'objet d'un appel. Pour qu'ils obtiennent des renseignements additionnels, les bénéficiaires peuvent s'adresser à leur bureau régional de Santé Canada.

4.6.7 Promotions, coupons ou escomptes

Un bénéficiaire du Programme des SSNA ne peut profiter, directement ou indirectement, de promotions ou de mesures incitatives, notamment les coupons, escomptes, points, remises sous forme de comptant ou de services offerts par la pharmacie ou le fournisseur d'ÉMFM. Les fournisseurs ne peuvent offrir aux bénéficiaires des articles gratuits, par exemple une paire de chaussures avec des orthèses sur mesure. Cette pratique va à l'encontre des politiques du Programme des SSNA. Dans la mesure où elles sont permises par la loi, ces mesures incitatives doivent plutôt être offertes au Programme des SSNA.

Le montant réclamé au Programme des SSNA doit donc correspondre au montant résiduel, après ces promotions.

5. Vérification des fournisseurs

5.1 Objectifs du Programme de vérification

Le Programme de vérification des fournisseurs vise à confirmer que les demandes de paiement sont soumises conformément aux modalités du Programme des SSNA, notamment les suivantes :

- Déceler les irrégularités dans la facturation ou les demandes de paiement.
- S'assurer de la facturation appropriée des articles ou selon le montant négocié dans les annexes régionales, jusqu'au maximum prévu par les SSNA.
- S'assurer que les factures du fabricant comportent la majoration de coût qui s'applique, jusqu'au maximum négocié dans les annexes régionales (le cas échéant).
- Vérifier que les services réglés ont bien été rendus à des bénéficiaires admissibles au Programme des SSNA.
- Vérifier la validité du permis d'exercice des fournisseurs.
- S'assurer de la conformité avec le Programme des SSNA.

Express Scripts Canada se réserve le droit de retenir des règlements futurs jusqu'à ce que les sommes payées par erreur soient recouvrées. Les fournisseurs peuvent communiquer avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs pour clarifier une annulation ou interjeter appel.

Le processus de vérification des fournisseurs ne porte pas sur les questions de pratique professionnelle. Si une question relative à la pratique professionnelle est soulevée au cours d'une vérification et qu'elle ne peut être résolue directement avec le fournisseur, le vérificateur peut diriger cette question à l'organisme de réglementation approprié.

5.2 Responsabilités du fournisseur

Le fournisseur doit coopérer avec Express Scripts Canada dans le cadre de toutes les activités de vérification reposant sur les pratiques de l'industrie généralement reconnues. Sur demande, le fournisseur doit donner accès à son établissement, durant les heures d'ouverture, au personnel d'Express Scripts Canada ou à un tiers autorisé par Express Scripts Canada en vue de l'inspection, de l'examen et de la reproduction des dossiers d'ÉMFM que le fournisseur maintient sur les bénéficiaires du Programme des SSNA, et ce, au moment où Express Scripts Canada le juge nécessaire pour déterminer la conformité des pratiques avec les modalités précisées à l'article 5.3.6 Documents de référence et dans la trousse.

5.3 Volets du Programme de vérification des fournisseurs

Afin de mener à bien la vérification le lendemain de la soumission des demandes de paiement et la vérification sur place, Express Scripts Canada doit pouvoir accéder aux renseignements suivants, sans toutefois s'y limiter :

- Profil du bénéficiaire;
- Ordonnance initiale;
- Factures d'expédition;
- Factures internes;
- Factures du fabricant (afin de déterminer la majoration de coût qui s'applique);

- Document montrant que le bénéficiaire a bien reçu l'article;
- Preuve de couverture additionnelle (aux fins de coordination des services).

5.3.1 Programme de vérification du lendemain

Le Programme de vérification le lendemain de la soumission des demandes de paiement consiste à examiner un échantillon défini de demandes de paiement soumises par les fournisseurs le lendemain de leur réception par Express Scripts Canada.

Il se peut qu'Express Scripts Canada communique avec les fournisseurs pour leur demander des copies des ordonnances, des dossiers ou chartes ou encore des factures internes ainsi que tout autre document financier connexe. Si les documents demandés ne sont pas disponibles aux fins d'examen ou si des erreurs sont détectées au cours de ce processus, le montant de la demande de paiement sera rajusté ou la demande sera rejetée.

5.3.2 Programme de confirmation par les bénéficiaires

Ce volet consiste à acheminer un envoi postal mensuel à un échantillon de bénéficiaires des SSNA choisis de manière aléatoire à qui on demande de confirmer qu'ils ont bien obtenu le service qui a été facturé en leur nom.

5.3.3 Programme d'établissement du profil des fournisseurs

Ce volet consiste à examiner toutes les demandes de paiement établies par un fournisseur en fonction de critères choisis. Il sert à déterminer, au besoin, les activités de suivi les plus appropriées lorsqu'un problème est constaté. Toutes les demandes de paiement peuvent faire l'objet d'une vérification.

5.3.4 Programme de vérification à distance

Ce volet consiste à examiner un échantillon défini de demandes de paiement et à axer la vérification sur un problème particulier qui ressort dans les facturations du fournisseur. On demande au fournisseur de soumettre les dossiers à Express Scripts Canada aux fins de vérification administrative.

5.3.5 Programme de vérification sur place

La vérification sur place permet d'examiner des demandes de paiement qui ont été réglées et de les comparer aux dossiers des bénéficiaires conservés sur place. Les fournisseurs peuvent être choisis pour ce type de vérification par suite des nombreux renseignements obtenus dans le cadre des volets ci-dessus ou de renseignements additionnels reçus. **Étapes d'une vérification sur place**

Express Scripts Canada communique avec le fournisseur au moins trois semaines avant la date prévue de la vérification sur place. Nous faisons tout notre possible pour coordonner la date de vérification avec les horaires du fournisseur.

Express Scripts Canada confirme par télécopieur au fournisseur la date choisie pour la vérification sur place.

Les vérificateurs devront disposer des éléments suivants :

- espace de travail avec des chaises;
- accès à une prise de courant;

- aide d'un membre du personnel en vue de la récupération des profils des bénéficiaires;
- aide pour la récupération des ordonnances papier et des renseignements connexes, par exemple sur les autorisations préalables;
- accès à la personne à qui s'adresse le rapport de vérification.

Le vérificateur sera sur place vers 9 h ou à l'heure prévue par le rendez-vous. La vérification peut avoir lieu jusqu'à 17 h chaque jour où elle a été prévue (à moins d'une entente contraire établie au préalable). Dès 9 h le premier jour de la vérification, le vérificateur effectuera une brève présentation du processus de vérification et répondra aux questions du fournisseur.

5.3.5.2 Prévérification ou entretien préalable

Le fournisseur sera invité à décrire le système de classement des ordonnances, des dossiers ou des chartes qu'il utilise et à confirmer si les documents relatifs aux demandes de paiement sont conservés sur papier ou sous forme électronique dans le profil du bénéficiaire. Le vérificateur demandera également au fournisseur si ce sont ses employés qui vont récupérer les ordonnances à examiner ou si c'est lui-même qui devra faire ce travail. Enfin, le vérificateur mentionnera au fournisseur qu'il le rencontrera à la fin de la séance de vérification sur place pour lui faire un résumé de ses observations.

5.3.5.3 Déroulement de la vérification sur place

Les documents qui n'auront pas été remis au vérificateur à la fin de la vérification sur place seront indiqués dans le rapport préliminaire de vérification. Les demandes de paiement non justifiées par des documents appropriés seront signalées dans la lettre et le rapport envoyé au fournisseur comme des demandes de paiement dont les montants seront recouvrés.

5.3.5.4 Entretien postérieur à la vérification

À la fin de la vérification sur place, le vérificateur donne au fournisseur une idée générale des catégories d'erreurs qu'il a trouvées. Les résultats de la vérification ne seront considérés comme définitifs que lorsque le vérificateur aura fait des analyses additionnelles, par exemple mais sans s'y limiter, l'examen des confirmations par les bénéficiaires et les prescripteurs. Au cours de l'entrevue postérieure à la vérification, le vérificateur remet au fournisseur une liste de vérification normalisée à remplir et à envoyer à Express Scripts Canada. La liste sert à confirmer le respect du processus de vérification mené sur place.

5.3.5.5 Rapport de vérification

Un rapport sur les observations faites pendant la vérification est envoyé au fournisseur de services dans les 60 jours suivant la vérification sur place. Si cette échéance ne peut être respectée, une lettre sera envoyée au fournisseur l'informant du retard et de la nouvelle date d'envoi de la lettre et du rapport de vérification. Une fois qu'il a reçu la lettre et le rapport de vérification et dans le cas où ces documents font état de demandes de recouvrement, le fournisseur dispose de 30 jours pour répondre à Express Scripts Canada. Si le fournisseur a besoin de plus de temps pour répondre, il doit demander un délai additionnel par écrit à Express Scripts Canada.

Dans les 60 jours suivant la réception de la réponse du fournisseur, Express Scripts Canada lui envoie une lettre et le rapport des observations définitives de la vérification. Si les observations définitives font état d'un recouvrement, le fournisseur

dispose de 30 jours à compter de la date de la lettre pour envoyer à Express Scripts Canada un chèque établi à l'ordre du Receveur général en vue du remboursement des montants réglés en trop. Si aucune réponse n'est parvenue à Express Scripts Canada dans les 30 jours qui suivent la lettre, Express Scripts Canada retiendra sur les sommes à verser au fournisseur la somme due jusqu'au recouvrement total.

5.3.5.6 Documents exigés aux fins de vérification

Le fournisseur doit conserver dans ses dossiers l'ordonnance initiale pendant deux ans ou aussi longtemps que l'ordonnance est valable, si la durée d'exécution dépasse deux ans, en conformité avec les règlements provinciaux ou territoriaux. Les montants des demandes de paiement pour lesquelles le fournisseur est incapable de fournir l'original de l'ordonnance ou les documents justificatifs lors de la vérification, y compris les demandes ayant reçu une autorisation préalable, peuvent faire l'objet d'un recouvrement dans le cadre du programme de vérification.

5.3.5.7 Documents complémentaires

Le fournisseur doit documenter de façon appropriée chaque intervention aux fins de vérification par rapport aux critères de facturation du programme. Les renseignements complémentaires comprennent ce qui suit, sans toutefois s'y limiter :

- date de l'intervention;
- résumé de l'intervention du fournisseur;
- communications avec le médecin, le fournisseur de soins ou le bénéficiaire;
- factures du fabricant (elles permettent de justifier le prix indiqué sur la facture ainsi que la majoration du coût négociée dans le cadre du Programme des SSNA);
- factures d'expédition;
- factures internes;
- preuve de couverture additionnelle (afin de coordonner les services);
- articles qui attendent d'être récupérés (afin de vérifier si les articles ont été récupérés dans les 30 jours suivant l'exécution de l'ordonnance, faute de quoi la demande de paiement doit être annulée);
- documents permettant de vérifier que le bénéficiaire est un membre admissible des Premières nations ou un Inuit reconnu;

Une ordonnance individuelle valide (selon la définition de la législation fédérale et provinciale) est nécessaire pour chaque membre d'une famille aux fins de règlement des demandes de paiement soumises dans le cadre du Programme des SSNA.

5.3.6 Documents de référence

Pour en savoir davantage sur le programme de vérification des fournisseurs, veuillez vous reporter aux documents suivants :

- Rapport annuel du Programme des SSNA
- Entente avec les fournisseurs d'ÉMFM
- Bulletins à l'intention des fournisseurs de services d'ÉMFM
-
- Guide du fournisseur d'équipement médical et de fournitures médicales
- Liste des prestations et critères en équipement médical et fournitures médicales

Les fournisseurs peuvent consulter l'entente, le Guide du fournisseur d'équipement médical et de fournitures médicales, la Liste des prestations et critères en équipement médical et fournitures médicales ainsi que les bulletins à l'intention des fournisseurs d'ÉMFM à partir du site Web des fournisseurs à l'adresse suivante : www.provider.express-scripts.ca

Les fournisseurs qui n'ont pas accès à Internet ou au courriel doivent communiquer avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs pour en demander un exemplaire qui leur sera télécopié ou envoyé par la poste (voir [l'article 6.2.1 Centre d'appels à l'intention des fournisseurs](#)).

Vous pouvez consulter le Rapport annuel des Services de santé non assurés sur le site Web de Santé Canada à l'adresse : www.hc-sc.gc.ca/fniah-spnia/pubs/nihb-ssna/2011_rpt/index-fra.php

5.3.7 Renseignements supplémentaires

Les fournisseurs qui souhaitent obtenir des renseignements additionnels sur le programme de vérification des fournisseurs peuvent en faire la demande par écrit à Express Scripts Canada à l'adresse suivante :

Express Scripts Canada

À l'attention de : Gestionnaire, Service d'intégrité des pratiques d'affaires - Pharmacie et ÉMFM

5770, rue Hurontario, 10^e étage

Mississauga (Ontario) L5R 3G5

6. Formulaires et ressources en matière d'ÉMFM

6.1 Formulaires relatifs à l'ÉMFM

Vous pouvez télécharger les formulaires relatifs à l'ÉMFM ci-dessous à partir du site Web des fournisseurs à l'adresse : www.provider.express-scripts.ca

Les fournisseurs qui n'ont pas accès à Internet ou au courriel doivent communiquer avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs pour en demander un exemplaire qui leur sera télécopié ou envoyé par la poste (voir [l'article 6.2.1 Centre d'appels à l'intention des fournisseurs](#)).

- Entente avec les fournisseurs d'équipement médical et de fournitures médicales (ÉMFM)
- Trousse de soumission des demandes de paiement pour ÉMFM
- Formulaire de demande de paiement pour ÉMFM - Programme des SSNA
- Formulaire de modification des renseignements sur le fournisseur de services de médicaments et d'ÉMFM
- Formulaire de confirmation, de demande de paiement et de réparation de prothèse auditive - Programme des SSNA
- Formulaire d'autorisation préalable pour l'achat ou la réparation d'une prothèse auditive - Programme des SSNA
- Formulaire d'autorisation préalable pour équipement médical et fournitures médicales - services généraux

- Formulaire de demande d'autorisation préalable du Programme des SSNA - Achat d'orthèses, de chaussures faites sur mesure, de prothèses et de vêtements de compression
- Formulaire d'autorisation préalable du Programme des SSNA - Articles d'oxygénothérapie - Appareils et fournitures d'assistance respiratoire

6.2 Ressources

6.2.1 Centre d'appels à l'intention des fournisseurs

Les fournisseurs d'ÉMFM inscrits au Programme des SSNA peuvent communiquer avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs aux coordonnées suivantes :

Téléphone :

1 888 511-4666

Heures d'ouverture prolongées :

Lundi au vendredi, de 6 h 30 à 20 h 30, heure de l'Est à l'exclusion des jours fériés

6.2.2 Adresse où poster les demandes de paiement pour ÉMFM

Postez les demandes de paiement pour ÉMFM à l'adresse suivante :

Express Scripts Canada
Demandes de paiement pour équipement médical et fournitures médicales des SSNA
C. P. 1365, Succursale K
Toronto (Ontario) M4P 3J4

6.2.3 Autre correspondance

Numéro de télécopieur :

1 855 622-0669

Par la poste :

Express Scripts Canada
Service des relations avec les fournisseurs
5770, rue Hurontario, 10^e étage
Mississauga (Ontario) L5R 3G5

6.2.4 Politiques d'Express Scripts Canada en matière de protection de la vie privée

Express Scripts Canada doit respecter toutes les lois sur la protection de la vie privée.

La politique d'Express Scripts Canada en matière de protection de la vie privée repose sur les lois canadiennes sur la protection des renseignements personnels, notamment la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) et la Loi sur la protection des renseignements personnels de juridiction fédérale.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la politique d'Express Scripts Canada en matière de protection de la vie privée, veuillez communiquer avec nous :

ExpressScriptsCanada_Privacy@Express-Scripts.com

Site Web :

www.express-scripts.ca/fr/apropos/politique-de-confidentialit%C3%A9

Par téléphone au :

905 712-8615 ou au 1 888 677-0111 (demandez à parler à la responsable de la protection de la vie privée)

Par la poste à l'adresse :

Express Scripts Canada
Bureau de la protection de la vie privée
5770, rue Hurontario, 10^e étage
Mississauga (Ontario) L5R 3G5

6.2.5 Fils RSS

Les fils RSS ou *Really Simple Syndication* sont très utiles pour vous tenir au courant des nouveaux renseignements et des mises à jour effectuées sur vos sites Web favoris. Les mises à jour effectuées sur les sites sont diffusées aux personnes inscrites au moyen des fils RSS.

Inscrivez-vous à un fil RSS et vous recevrez un message dans votre agrégateur chaque fois qu'une nouvelle information est ajoutée à cette section du site Web de Santé Canada. Lorsqu'une mise à jour est envoyée, elle comprend un titre et un court texte, soit un résumé, soit une introduction à l'article complet.

Les adresses des fils RSS sont semblables à celles d'un site Internet, mais vous ne pouvez pas les lire directement avec votre navigateur. Leur format est différent de celui d'une page Web. Aussi, le texte sera-t-il brouillé si vous tentez de les lire avec votre navigateur. Pour pouvoir recevoir les fils RSS, votre ordinateur doit être doté d'un agrégateur. Il existe divers agrégateurs gratuits accessibles sur Internet. Un peu de recherche suffit à trouver une interface acceptable. En plus d'être accessibles sur votre ordinateur, vous pouvez lire les fils RSS au moyen de votre assistant personnel ou de votre téléphone intelligent.

6.2.5.1 Ajout d'un site Web à un agrégateur

Vous pouvez ajouter un site Web à un agrégateur de l'une des deux manières suivantes :

1. Rendez-vous sur le site Web en question et cliquez sur le bouton RSS ou XML de la page d'accueil. Les fils RSS seront ajoutés automatiquement à votre agrégateur.
2. Selon l'agrégateur dont votre ordinateur est doté, il se peut que vous deviez copier et coller l'adresse URL du fil RSS dans votre programme.

Peu importe la méthode utilisée, le fil RSS sera disponible dès que vous l'aurez ajouté. La mise à jour pourrait être affichée en tout temps. Pour ne plus recevoir de mises à jour, vous n'avez qu'à supprimer le fil RSS ou l'adresse URL de votre agrégateur.

6.2.5.2 Ajout d'une adresse courriel à un service RSS

Il est également possible de s'inscrire en ligne pour demander que le fil RSS soit acheminé directement à votre adresse courriel.

Les services en ligne gratuits ci-dessous vous permettront de recevoir vos fils RSS par courriel :

- FeedBlitz à l'adresse : <http://www.feedblitz.com/>
- Yahoo! Alerts à l'adresse : <http://alerts.yahoo.com>

Express Scripts Canada n'assure pas le soutien technique de ces sites Web. Nous n'acceptons aucune responsabilité relative à l'utilisation ou à la fiabilité du contenu fourni ou aux programmes malveillants sur ces sites Web. Nous fournissons ces liens à titre informatif et pratique.

Pour recevoir des avis par courriel au moyen d'un service RSS, effectuez ce qui suit :

1. Copiez l'adresse URL
2. Collez-le dans la page d'inscription par courriel.

Sites Web:

- Programme des SSNA de Santé Canada
www.hc-sc.gc.ca/fnihah-spnia/index-fra.php
- Express Scripts Canada (site de l'entreprise
www.express-scripts.ca
- Express Scripts Canada, site Web des fournisseurs :
www.provider.express-scripts.ca

Pour en savoir davantage sur les fils RSS du site Web de Santé Canada, visitez le :

www.hc-sc.gc.ca/home-accueil/help-aide/rss-fra.php

7. Messages et explications sur le Relevé des demandes de paiement des fournisseurs – ÉMFM

Le STRDPSS assigne des codes de rejet à trois caractères ainsi que des codes d'avertissement accompagnés de messages qui figurent sur le Relevé des demandes de paiement des fournisseurs - ÉMFM.

Code de rejet		Code d'avertissement	
Lettre « R » suivie de deux chiffres	Message texte qui explique le motif du rejet de la demande de paiement.	Lettre « W » suivie de deux chiffres	Message texte qui explique pourquoi la demande de paiement a été traitée avec des modifications.

7.1 Détails fournis sur le Relevé des demandes de paiement des fournisseurs – ÉMFM

Le Relevé des demandes de paiement des fournisseurs - ÉMFM accompagne le chèque de règlement et fournit des renseignements sur chaque demande de paiement pour médicaments et ÉMFM qui a été traitée. Si les règlements sont effectués par TEF, l'argent est déposé dans le compte bancaire du fournisseur et le relevé est envoyé par la poste à l'établissement où le service a été rendu. Le Relevé des demandes de paiement des fournisseurs - ÉMFM peut fournir des renseignements additionnels sur l'identité du bénéficiaire qui doivent être consignés à son dossier et servir à la soumission de toutes les demandes ultérieures.

Nota Si vous êtes inscrit à titre de fournisseur d'ÉMFM et de services de médicaments, vous pouvez soumettre des demandes de paiement pour ÉMFM à l'aide de votre numéro de fournisseur de services de médicaments.

Le Relevé des demandes de paiement des fournisseurs - ÉMFM fait état de toutes les demandes de paiement qui ont été soumises, réglées, rajustées ou rejetées pendant la période en question. Un message de rejet figure sur les demandes qui ont été rejetées et explique la raison pour laquelle la demande n'a pas été réglée. Express Scripts Canada produit le relevé des demandes de paiement pour ÉMFM deux fois par mois, soit le 1^{er} du mois et le 16. Le relevé est disponible en français ou en anglais, selon la préférence linguistique du fournisseur.

7.1.1 Corrections apportées aux demandes sur le Relevé des demandes de paiement des fournisseurs - ÉMFM

Les fournisseurs peuvent utiliser le Relevé des demandes de paiement des fournisseurs - ÉMFM pour effectuer le rapprochement de leur compte et apporter des corrections.

Les renseignements qui figurent sur le relevé ne doivent toutefois pas être effacés. Veuillez rayer les renseignements qui doivent être changés. Indiquez les corrections à apporter aux demandes immédiatement sous les renseignements figurant sur le relevé. Envoyez le tout à Express Scripts Canada dans les 12 mois qui suivent la date de service en vue d'un nouveau traitement de la demande et pour obtenir un règlement. Les demandes qui sont soumises plus de 12 mois après la date de service seront rejetées avec le message R21 - Délai de soumission de la demande de paiement expiré.

Les fournisseurs qui soumettent de nouveau une demande de paiement au moyen du formulaire de demande de paiement doivent l'indiquer clairement en cochant la case Re-soumission situé au haut du formulaire.

7.2 Explication des codes et des messages

Le STRDPSS assigne des codes de rejet à trois caractères ainsi que des codes d'avertissement accompagnés de messages qui figurent sur le Relevé des demandes de paiement des fournisseurs - ÉMFM.

Le code de rejet, qui est composé de la lettre « R » suivie de deux chiffres et accompagné d'un message, donne la raison pour laquelle une demande de paiement a été rejetée. Un code d'avertissement est composé de la lettre W, suivie de deux chiffres. Il est accompagné d'un message à l'intention du fournisseur qui explique que la demande de paiement a été traitée, mais que ses données ont été modifiées.

Le Relevé des demandes de paiement des fournisseurs - ÉMFM qui est généré relativement aux demandes de paiement soumises manuellement comprend toutes les

demandes manuelles qui ont été traitées et réglées durant la période en cours, qu'elles aient été annulées, payées, réduites, rejetées ou rajustées. Le relevé comprend également toutes les demandes de paiement qui ont été traitées lors d'une période précédente, mais qui n'ont pas encore été réglées.

Le tableau ci-dessous présente les messages relatifs aux demandes de paiement manuelles et leur explication.

Messages	Description
Code SSNA R04	
Message	Service non admissible.
Explication	La demande de paiement n'a pas été réglée, car le service n'est pas couvert par le Programme des SSNA et ne figure pas sur la Liste des prestations et critères en ÉMFM.
Code SSNA R05	
Message	Impossible de vérifier si le demandeur est un bénéficiaire des SSNA.
Explication	La demande de paiement ne peut pas être réglée, car on n'a pas pu établir si le bénéficiaire est admissible au Programme des SSNA. Ce problème de vérification peut être attribuable au fait que le demandeur : a) n'a pas utilisé son nom de famille, ses prénoms ou sa date de naissance tels qu'ils sont inscrits dans le système. b) a fait une erreur en donnant son numéro d'identification de bénéficiaire. Dans de tels cas, le demandeur n'aurait qu'à fournir des renseignements plus précis visant à l'identifier. Toutefois, si le demandeur n'est pas inscrit comme bénéficiaire du Programme des SSNA, il devra s'inscrire avant d'obtenir un service.
Code SSNA R06	
Message	Le bénéficiaire n'est pas admissible à ce service.
Explication	La demande de paiement ne peut pas être réglée, car l'article n'est pas couvert par le Programme des SSNA en raison de l'âge ou du sexe du demandeur. Cette restriction s'applique, par exemple, aux fournitures pour incontinence.
Code SSNA R07	
Message	Demande déjà soumise.
Explication	La demande de paiement ne peut pas être réglée, car il s'agit du double d'une demande soumise antérieurement. La correspondance est établie selon la date de service, le numéro du fournisseur, le numéro du bénéficiaire et le code de l'article.
Code SSNA R10	
Message	N° de fournisseur non valable.
Explication	La demande de paiement n'a pas été réglée parce qu'il est impossible d'établir si le fournisseur est inscrit au Programme des SSNA.

Messages	Description
Code SSNA R12	
Message	Renseignements insuffisants sur le bénéficiaire pour traiter la demande de paiement.
Explication	La demande de paiement ne comporte pas assez de renseignements pour permettre de déterminer si le demandeur est un bénéficiaire du Programme des SSNA. Pour faciliter l'identification du bénéficiaire, vous devez fournir les renseignements suivants sur le bénéficiaire pour chaque demande de paiement : a) Nom de famille. b) Prénoms. c) Date de naissance. d) Numéro de bénéficiaire. Veuillez vérifier la demande de paiement et fournir les renseignements manquants.
Code SSNA R17	
Message	NIM/N° MG/NIP erroné.
Explication	Le champ doit contenir huit chiffres différents de zéro et constituer un numéro d'article valide dans la base de données d'Express Scripts Canada.
Code SSNA R18	
Message	Quantité erronée.
Explication	La valeur définissant la quantité doit être numérique et être supérieure à zéro.
Code SSNA R20	
Message	Soumettre la demande de paiement au régime d'assurance maladie provincial ou territorial.
Explication	La demande de paiement n'a pas été réglée, car un régime d'assurance maladie provincial ou territorial couvre une partie du service indiqué. Veuillez soumettre la demande au régime approprié.
Code SSNA R21	
Message	Délai de soumission de la demande de paiement expiré.
Explication	La demande de paiement n'a pas été réglée, car elle a été soumise plus d'un an après la date de prestation du service.
Code SSNA R22	
Message	N° du prescripteur erroné.
Explication	Le n° du prescripteur doit être alphanumérique et ne pas correspondre à zéro.
Code SSNA R23	
Message	Service rendu avant la date de début de la couverture du bénéficiaire.
Explication	La demande de paiement ne peut pas être réglée, car la date de prestation du service précède la date de début de la

Messages	Description
	couverture du bénéficiaire dans le cadre du Programme des SSNA.
Code SSNA R24	
Message	Service rendu après la date de fin de la couverture du bénéficiaire.
Explication	La demande de paiement ne peut pas être réglée, car la date de prestation du service est postérieure à la date de fin de la couverture du bénéficiaire dans le cadre du Programme des SSNA.
Code SSNA R25	
Message	Demande de paiement non conforme aux critères de l'AP.
Explication	La demande de paiement n'a pas été réglée, car elle ne respecte pas les critères de l'autorisation préalable. Veuillez consulter la lettre de confirmation de l'autorisation préalable.
Code SSNA R26	
Message	La date du service ne respecte pas les dates de l'autorisation préalable.
Explication	La demande de paiement n'a pas été réglée parce que la date de prestation du service est soit antérieure à la date de début de l'autorisation préalable, soit postérieure à la date de fin de l'autorisation préalable.
Code SSNA R27	
Message	Numéro d'autorisation préalable incorrect.
Explication	La demande de paiement n'a pas été réglée, car le numéro d'autorisation préalable n'est pas valable pour le bénéficiaire et l'article mentionnés. Veuillez vérifier les dossiers pour voir si une erreur ne s'est pas glissée en soumettant le numéro d'autorisation préalable, le numéro d'identification du bénéficiaire et les codes d'articles. Si erreur il y a, veuillez fournir les renseignements exacts en respectant la marche à suivre aux fins de correction des demandes de paiement sur le Relevé des demandes de paiement du fournisseur - ÉMFM.
Code SSNA R28	
Message	Coût médicament/article incorrect.
Explication	Le coût du médicament ou de l'article doit être composé de chiffres et être supérieur à zéro.
Code SSNA R29	
Message	La demande est postdatée.
Explication	La date doit être inscrite selon le format AAAA-MM-JJ et ne peut être postérieure à la date du jour. Si la vérification échoue, un message sera généré.
Code SSNA R30	
Message	Bénéficiaire couvert par un autre régime. Communiquez avec le bureau régional de Santé Canada.

Messages	Description
Explication	La demande de paiement n'a pas été réglée parce que les dossiers de la DGSPNI indiquent que l'article visé est couvert par un autre régime. Veuillez communiquer avec le bureau régional de Santé Canada pour savoir où soumettre la demande.
Code SSNA R47	
Message	Autorisation spéciale de l'article déjà utilisée pour une demande de paiement antérieure.
Explication	La demande de paiement n'a pas été réglée, car l'autorisation spéciale relative à cet article a été utilisée pour une demande de paiement antérieure.
Code SSNA R48	
Message	Autorisation préalable de l'article déjà utilisée pour une demande de paiement antérieure.
Explication	La demande de paiement n'a pas été réglée, car l'autorisation préalable relative à cet article a déjà été utilisée pour une demande de paiement antérieure. Veuillez consulter la lettre de confirmation de l'autorisation préalable.
Code SSNA R49	
Message	Ce service nécessite une autorisation préalable.
Explication	La demande de paiement n'a pas été réglée, car l'article exige une autorisation préalable du bureau régional de Santé Canada. Les articles qui exigent une autorisation préalable figurent sur la Liste des prestations et critères en équipement médical et fournitures médicales. Pour en savoir davantage sur les autorisations préalables, voir l'article 4.3 Autorisation préalable pour articles d'ÉFMF .
Code SSNA R50	
Message	La quantité demandée dépasse la limite de fréquence.
Explication	La demande de paiement n'a pas été réglée, car la limite de fréquence relative à l'article a été dépassée. Les articles qui disposent d'une limite de fréquence figurent sur la Liste des prestations et critères en équipement médical et fournitures médicales. Si la demande de paiement dépasse la limite permise, une autorisation préalable doit être obtenue dans le cas des articles qui disposent d'une limite de fréquence mais qui n'exigent habituellement pas d'autorisation préalable.
Code SSNA R66	
Message	La date du service doit être postérieure à la DDN.
Explication	La demande de paiement n'a pas été réglée, car la date de prestation du service est antérieure à la date de naissance du bénéficiaire, tel qu'il est indiqué dans le dossier d'admissibilité du bénéficiaire au Programme des SSNA.
Code SSNA W05	
Message	Demandes de paiement réglées en utilisant le numéro d'identification des parents jusqu'au premier anniversaire du

Messages	Description
	nourrisson.
Explication	Impossible de vérifier si le demandeur est un bénéficiaire du Programme des SSNA. Toutefois, comme il s'agit d'un nourrisson âgé de moins d'un an et qu'on a pu établir que le parent du nourrisson est un bénéficiaire inscrit au Programme des SSNA, la demande de paiement a été réglée. Cette disposition donne aux parents le temps d'inscrire leur enfant, et n'est valable que jusqu'au premier anniversaire de naissance de ce dernier. Les demandes pour des services rendus après le premier anniversaire de naissance du nourrisson seront rejetées si ce dernier n'est pas inscrit comme bénéficiaire du Programme des SSNA. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les demandes d'identification pour nourrissons, veuillez consulter la rubrique Renseignements sur les parents (obligatoires pour les nourrissons âgés de moins d'un an) - Éléments de données
Code SSNA W09	
Message	Coût du médicament/de l'article réduit selon les directives relatives aux prix du Programme des SSNA
Explication	Le montant réclamé pour le coût du médicament ou de l'article a été réduit selon les directives relatives aux prix du Programme des SSNA. Veuillez consulter les directives relatives aux prix du Programme des SSNA pour la région en question.
Code SSNA W11	
Message	Demande de paiement réduite au montant de la part du Programme des SSNA.
Explication	Le code de l'article qui a été soumis est couvert en partie par un régime provincial, territorial ou autre. Le montant réclamé est réduit à la part du Programme des SSNA.
Code SSNA W12	
Message	Une partie de la demande de paiement dépasse la fréquence maximale et est donc rejetée.
Explication	Le montant réclamé a été réduit au maximum permis selon les limites de fréquence du Programme des SSNA.
Code SSNA W13	
Message	La quantité indiquée sur la demande de paiement a été réduite au maximum permis.
Explication	Le montant réclamé a été réduit pour correspondre au montant maximal permis.
Code SSNA W17	
Message	Demande de paiement rajustée en fonction des critères de l'autorisation préalable.
Explication	Le montant réclamé a été réduit afin de respecter les critères de l'autorisation préalable établis par la DGSPNI. Veuillez consulter le formulaire d'autorisation préalable ou la lettre de

Messages	Description
	confirmation de l'autorisation préalable.
Code SSNA W19	
Message	Frais d'exécution rejetés ou réduits selon les lignes directrices du Programme des SSNA.
Explication	Les frais d'exécution d'ordonnance ont été rejetés ou réduits afin de respecter les lignes directrices du Programme des SSNA relatives aux frais d'exécution. Veuillez consulter les directives relatives aux prix du Programme des SSNA pour votre région.
Code SSNA W20	
Message	Majoration refusée ou réduite selon les directives relatives aux prix du Programme des SSNA.
Explication	La majoration a été refusée ou réduite afin de respecter les directives relatives aux prix du Programme des SSNA.

7.3 Options de soumission et renseignements obligatoires sur les demandes de paiement pour ÉMFM

Vous trouverez ci-dessous de l'information sur les options de soumission ainsi que les renseignements obligatoires pour la soumission des demandes de paiement pour ÉMFM.

7.3.1 Options de soumission

Formulaire de demande de paiement pour ÉMFM - Programme des SSNA

Les demandes de paiement pour ÉMFM peuvent être soumises au moyen du Formulaire de demande de paiement pour ÉMFM - Programme des SSNA. Pour obtenir des renseignements sur la façon de remplir ce formulaire ou pour obtenir des exemplaires supplémentaires, veuillez communiquer avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs. Les fournisseurs qui n'ont pas accès à Internet ou au courriel doivent communiquer avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs pour en demander un exemplaire qui leur sera télécopié ou envoyé par la poste (voir [l'article 6.2.1 Centre d'appels à l'intention des fournisseurs](#)).

Nota Assurez-vous de remplir les renseignements relatifs à l'adresse du bénéficiaire dans le Formulaire de demande de paiement pour ÉMFM - Programme des SSNA avant de transmettre le formulaire à Express Scripts Canada en vue de son traitement. Si cette partie est incomplète, le formulaire vous sera retourné pour être complété.

Imprimé d'ordinateur

Les demandes de paiement peuvent être soumises manuellement sur du papier ordinaire ou sur un imprimé d'ordinateur.

7.3.2 Soumission des demandes de paiement - Éléments de données

La première demande de paiement pour ÉMFM à l'intention d'un enfant doit être soumise manuellement à Express Scripts Canada au moyen du Formulaire de demande de paiement pour ÉMFM - Programme des SSNA.

Les renseignements ci-dessous décrivent les éléments de données obligatoires pour chaque section du Formulaire de demande de paiement pour ÉMFM - Programme des SSNA.

- Renseignements sur le bénéficiaire
- Renseignements sur chaque article prescrit
- Renseignements sur le fournisseur d'ÉMFM et les parents

Tous les renseignements sur le bénéficiaire sont requis afin de vérifier si ce dernier est admissible au Programme des SSNA.

7.3.2.1 Renseignements sur le bénéficiaire : Éléments de données

Nom du champ	Description
Nom de famille	Le nom de famille sous lequel le bénéficiaire est inscrit à titre de membre des Premières nations ou d'Inuit reconnu.
Prénoms	Les prénoms sous lesquels le bénéficiaire est inscrit à titre de membre admissible des Premières nations ou d'Inuit reconnu. Il est préférable de soumettre plus d'un prénom pour faciliter l'identification du bénéficiaire. Les initiales ne sont pas acceptées.
Date de naissance du bénéficiaire (AAAA-MM-DD)	La date de naissance complète du bénéficiaire selon le format année-mois-jour (p. ex., 1992-05-13, qui représente le 13 mai 1992). Les dates de naissance partielles ne sont pas acceptées.
Adresse/App./Ville/Province/Code postal	L'adresse actuelle et exacte du bénéficiaire.
Numéro du bénéficiaire	Ce numéro unique sert à identifier un bénéficiaire admissible aux services du Programme des SSNA. Ce numéro peut être l'un des suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Un numéro de 10 chiffres attribué par AADNC aux bénéficiaires admissibles des Premières nations. • Un numéro de bande de trois chiffres, suivi immédiatement par le numéro de famille de cinq chiffres, qui indique la famille à laquelle le bénéficiaire admissible des Premières nations appartient au sein de la bande. • Un numéro alphanumérique suivi de huit chiffres, attribué par la DGSPNI à certains bénéficiaires admissibles des Premières nations et Inuits reconnus. • Un numéro de régime d'assurance maladie attribué par le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest ou du Nunavut aux bénéficiaires Inuits reconnus.
Numéro de bande	Un numéro de trois chiffres (p. ex., 002, 311) qui détermine à quelle bande le bénéficiaire admissible des Premières nations appartient. Le numéro de bande, lorsqu'il est

Nom du champ	Description
	soumis conjointement avec le numéro de famille, peut remplacer le numéro du bénéficiaire admissible des Premières nations.
Numéro de famille	Un numéro de cinq chiffres (p. ex., 04120) qui détermine à quelle unité familiale le bénéficiaire admissible des Premières nations appartient au sein de la bande. Le numéro de famille, lorsqu'il est soumis conjointement avec le numéro de bande, peut remplacer le numéro du bénéficiaire admissible des Premières nations. Si le numéro de famille qui est indiqué sur la carte d'inscription compte moins de cinq chiffres, veuillez ajouter le nombre approprié de zéros devant le numéro.

7.3.2.2 Renseignements sur chaque article prescrit - Éléments de données

Nom du champ	Description
Date du service (AAAA-MM-DD)	Il s'agit de la date à laquelle les services ont été rendus au bénéficiaire et qui est indiquée dans le format année-mois-jour (par exemple, 1992-05-13, qui représente le 1992 mai 13).
NIM/code de l'article	Code de l'article
Date de naissance du bénéficiaire	La date de naissance complète du bénéficiaire selon le format année-mois-jour (p. ex., 1992-05-13, qui représente le 13 mai 1992). Les dates de naissance partielles ne sont pas acceptées.
Quantité/coût de l'article	Le coût total d'acquisition ou demandé par le fabricant pour toutes les composantes de l'article dispensé.
Majoration	La valeur en dollars de toute majoration du coût de l'article fourni selon le pourcentage fixé. Laissez ce champ vide s'il est sans objet.
Part de l'autre régime	La valeur en dollars de toute partie de la demande de paiement qui peut être facturée à un régime provincial, territorial ou autre. Laissez ce champ vide s'il est sans objet.
Montant réclamé	La somme du coût de l'article et de la majoration, moins la part d'un autre régime.
Jours d'approvisionnement	Estimation du nombre de jours d'approvisionnement d'un médicament indiqué sur l'ordonnance.
Total	La somme des montants ayant fait l'objet d'une demande de paiement pour tous les articles (10 au maximum) figurant sur la demande.
N° du prescripteur	Ce champ doit contenir le numéro d'identification du prescripteur, tel que le fournisseur l'a inscrit sur la demande de paiement et doit être identique à celui qui est requis par les régimes provinciaux et territoriaux d'assurance maladie.
Numéro d'autorisation préalable	Un numéro d'autorisation qui doit être émis par le bureau régional de Santé Canada avant que le fournisseur puisse dispenser certaines fournitures médicales et la plupart des équipements médicaux.

7.3.2.3 Renseignements sur le fournisseur d'ÉMFM – Éléments de données

Nom du champ	Description
Nom du fournisseur	Le nom du fournisseur qui soumet la demande de paiement.
Adresse du fournisseur	L'adresse du fournisseur qui soumet la demande de paiement.
Numéro du fournisseur	Le numéro attribué au fournisseur au moment de son inscription auprès d'Express Scripts Canada en tant que fournisseur dans le cadre du Programme des SSNA.

7.3.2.4 Renseignements sur les parents (obligatoires pour les nourrissons âgés de moins d'un an) - Éléments de données

Un nourrisson âgé de moins d'un an qui n'est pas encore inscrit à titre de bénéficiaire admissible des Premières nations ou d'Inuit reconnu peut obtenir des services si l'admissibilité d'un des parents du nourrisson est confirmée à titre de membre des Premières nations ou d'Inuit reconnu.

Dans un pareil cas, le nom, les prénoms et la date de naissance du nourrisson (présentée selon le format AAAA-MM-JJ) doivent être saisis dans les champs appropriés de la section intitulée « Renseignements sur le bénéficiaire » du Formulaire de demande de paiement pour ÉMFM - Programme des SSNA. Les renseignements ci-dessous doivent être fournis à propos des parents.

Nom du champ	Description
Nom de famille	Le nom de famille sous lequel le parent est inscrit à titre de bénéficiaire admissible des Premières nations ou d'Inuit reconnu.
Prénoms	Les prénoms sous lesquels le parent est inscrit à titre de bénéficiaire admissible des Premières nations ou d'Inuit reconnu. Il est préférable de soumettre plus d'un prénom pour faciliter l'identification du bénéficiaire. Les initiales ne sont pas acceptées.
Date de naissance (AAAA-MM-DD)	La date de naissance complète du parent selon le format année-mois-jour (par exemple, 1956-05-13, qui représente le 13 mai 1956). Les dates de naissance partielles ne sont pas acceptées.
N° du bénéficiaire	Numéro sous lequel le parent est inscrit à titre de bénéficiaire admissible des Premières nations ou d'Inuit reconnu. Ce numéro peut être l'un des suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Un numéro de 10 chiffres attribué par AADNC aux bénéficiaires admissibles des Premières nations. • Un numéro de bande de trois chiffres, suivi immédiatement par le numéro de famille de cinq chiffres, qui indique la famille à laquelle le bénéficiaire admissible des Premières nations appartient au sein de la bande. • Un numéro alphanumérique suivi de huit chiffres, attribué par la DGSPNI à certains bénéficiaires admissibles des Premières nations et Inuits reconnus. • Un numéro de régime d'assurance maladie attribué par le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest ou du Nunavut aux bénéficiaires Inuits reconnus.

Nom du champ	Description
Numéro de bande	Un numéro de trois chiffres (p. ex., 002, 311) qui détermine à quelle bande le parent admissible des Premières nations appartient. Le numéro de bande, lorsqu'il est soumis conjointement avec le numéro de famille, peut remplacer le numéro du bénéficiaire admissible des Premières nations.
Numéro de famille	Un numéro de cinq chiffres (p. ex., 04120) qui détermine à quelle unité familiale le bénéficiaire admissible des Premières nations appartient au sein de la bande. Le numéro de famille, lorsqu'il est soumis conjointement avec le numéro de bande, peut remplacer le numéro du bénéficiaire admissible des Premières nations. Si le numéro de famille qui est indiqué sur la carte d'inscription compte moins de cinq chiffres, veuillez ajouter le nombre approprié de zéros devant le numéro.

7.3.3 Renseignements relatifs au règlement

Règlement

Santé Canada réglera rapidement les demandes de paiement des fournisseurs d'ÉMFM, conformément aux modalités de l'entente et de la trousse, et en respectant le processus de règlement préétabli.

Échéancier des règlements

À moins d'indication contraire dans l'entente, le fournisseur d'ÉMFM obtiendra le règlement de ses demandes de paiement deux fois par mois. Les règlements sont versés automatiquement le 1^{er} et le 16 du mois. Le versement du 1^{er} du mois comprend les demandes de paiement traitées à compter du 16 jusqu'à la fin du mois (p. ex., le 28 ou le 29 février ou encore le 30 ou le 31 pour les autres mois). Le versement du 16 comprend les demandes de paiement traitées entre le 1^{er} et le 15 du mois.

Le règlement est effectué dans les deux jours ouvrables qui suivent la date du versement, à moins qu'une fin de semaine ou un jour férié se situe dans cet intervalle. La date du règlement est celle où versement par chèque ou par transfert électronique de fonds (TEF) est effectué et où les relevés sont envoyés au fournisseur.

Méthode de règlement

Le TEF est offert aux fournisseurs d'ÉMFM, et permet à Express Scripts Canada de déposer le montant dans le compte bancaire du fournisseur. Si le TEF vous intéresse, veuillez remplir le Formulaire de modification des renseignements sur le fournisseur de services de médicaments et d'ÉMFM. Les fournisseurs qui ne remplissent pas la section sur le TEF du formulaire sont réglés au moyen d'un chèque. Pour obtenir rapidement vos règlements, assurez-vous d'avoir indiqué votre adresse exacte sur le Formulaire de modification des renseignements sur le fournisseur de services de médicaments et d'ÉMFM.

Les fournisseurs d'ÉMFM qui reçoivent un chèque, mais qui souhaitent passer au TEF peuvent le faire à tout moment. Il suffit de remplir le Formulaire de modification des renseignements sur le fournisseur de services de médicaments et d'ÉMFM et de l'envoyer à Express Scripts Canada.