



EXPRESS SCRIPTS®

SITE WEB DES FOURNISSEURS ET DES DEMANDES DE PAIEMENT DU PROGRAMME DES SSNA

# BULLETIN DES SSNA

NOUVELLES ET RENSEIGNEMENTS À L'INTENTION DES FOURNISSEURS

Services de santé non assurés (SSNA)

[www.provider.esicanada.ca](http://www.provider.esicanada.ca)

Fournisseurs d'ÉMFM



Été 2011

## Formulaires des SSNA

Vous pouvez **télécharger** tous les formulaires des SSNA à partir du site Web des fournisseurs et des demandes de paiement du Programme des SSNA, ou communiquer avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs.

[www.provider.esicanada.ca](http://www.provider.esicanada.ca)

## SERVICES D'ÉMFM DANS LE CADRE DU PROGRAMME DES SSNA

*Chaque établissement d'ÉMFM doit être inscrit au Programme des SSNA et disposer de son propre numéro d'identification avant de pouvoir offrir des services.*

Bureaux régionaux de Santé Canada

### DEMANDES D'AUTORISATION PRÉALABLE pour services d'ÉMFM

Alberta	1 800 232-7301
Colombie-Britannique	1 888 321-5003
Manitoba	1 877 505-0835
Ontario	1 888 283-8885
Provinces de l'Atlantique	1 800 565-3294
Québec	1 877 483-1575
Saskatchewan	1 877 780-5458
Territoires du Nord-Ouest/Nunavut	1 888 332-9222
Yukon	1 866 362-6717
	1 866 362-6718
	1 866 362-6719

### DEMANDES relatives à l'ÉMFM

Alberta	1 780 495-2694
	1 800 232-7301
Colombie-Britannique	1 604 666-3331
	1 800 317-7878
Manitoba	1 204 983-8886
	1 800 665-8507
Ontario	1 800 640-0642
Provinces de l'Atlantique	1 902 426-2656
	1 800 565-3294
Québec	1 877 483-1575
	1 514 283-1575
Saskatchewan	1 306 780-8294
	1 800 667-3515
Territoires du Nord-Ouest/Nunavut	1 888 332-9222
Yukon	1 866 362-6717
	1 866 362-6718
	1 866 362-6719

## EXPRESS SCRIPTS CANADA

**Centre d'appels à l'intention des fournisseurs**  
Questions et réinitialisation du mot de passe

1 888 511-4666

### Heures d'ouverture prolongées - Services d'ÉMFM

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

### Demandes de paiement pour ÉMFM

**Veillez poster vos demandes de paiement pour ÉMFM à l'adresse suivante :**

Express Scripts Canada  
Demandes de paiement pour ÉMFM des SSNA  
C. P. 1365, succursale K, Toronto (Ontario) M4P 3J4

### Entente avec les fournisseurs d'ÉMFM

**Veillez télécopier l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM dûment remplie au numéro suivant :**  
Télécopieur : 905 712-0669

### Autre correspondance

**Veillez poster toute autre correspondance à l'adresse suivante :**

Express Scripts Canada  
5770, rue Hurontario, 10<sup>e</sup> étage  
Mississauga (Ontario) L5R 3G5

## NOUVEAUX RENSEIGNEMENTS

### Nouvelle raison sociale de ESI Canada

Nous avons le plaisir de vous confirmer que ESI Canada mène désormais ses activités sous la raison sociale d'Express Scripts Canada. Ce changement vise à harmoniser la dénomination de l'entreprise avec l'image de marque internationale d'Express Scripts.

Par conséquent, nous n'utiliserons plus la raison sociale ESI Canada, ni le logo correspondant dans nos communications. Nous adopterons plutôt la raison sociale Express Scripts Canada ainsi que le logo Express Scripts de la Société.

La dénomination Express Scripts Canada est le nom officiel de ESI Canada, une société en commandite constituée en vertu des lois de l'Ontario. Ainsi, le changement de raison sociale n'a aucune incidence sur les contrats, puisque les deux noms demeurent valides sur le plan juridique. Express Scripts Canada continuera à répondre aux besoins de chacun de ses clients. Le changement de raison sociale a également été communiqué aux fournisseurs de soins de santé.

Une révision des formulaires, qui arboreront le logo d'Express Scripts, est actuellement en cours. Les nouveaux formulaires remplaceront ceux qui sont sauvegardés sur le site Web des fournisseurs et des demandes de paiement du Programme des SSNA. Les formulaires qui se trouvent sur ce site Web à l'heure actuelle demeurent toutefois valides.

### Attestation de spécialité du fournisseur d'ÉFMF

Avant de pouvoir soumettre une demande de paiement pour équipement médical et fournitures médicales, le fournisseur doit être inscrit auprès d'Express Scripts Canada. 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 pour ÉFMF. 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 peut joindre à la demande de paiement une copie de l'attestation ainsi qu'un exemplaire révisé de l'Entente avec les fournisseurs d'ÉFMF dans laquelle la nouvelle spécialité est indiquée et envoyer le tout à Express Scripts Canada.

### Bottes de marche pour les diabétiques

#### Politique

Le Programme des SSNA peut exceptionnellement couvrir les bottes de marche pour les diabétiques dans le cadre du traitement d'un ulcère plantaire d'origine neuropathique ou ischémique lié au diabète. Cet article doit être prescrit par un médecin ou un chirurgien spécialisé en physiothérapie, en orthopédie, en chirurgie plastique, en neurologie, en rhumatologie, en pédiatrie, en gériatrie, ou un chirurgien généraliste.

Le bénéficiaire peut se procurer des bottes de marche chez un orthésiste certifié (CO), un prothésiste orthésiste certifié (CPO)(C), un podiatre (podologue) agréé auprès d'un

organisme de réglementation provincial ou territorial, un docteur en médecine podiatrice ou un bottier orthopédiste membre de l'Association canadienne des podothérapeutes (CPed) (C).

**Nota :** Les bottes de marche ou les supports en acier utilisés dans le traitement des blessures orthopédiques ou musculo-squelettiques graves, telles que les entorses ou les fractures ne sont pas des services couverts dans le cadre du Programme des SSNA. Le traitement de ce type de blessure est prodigué en milieu hospitalier et est couvert par le régime provincial d'assurance maladie.

### Couvre-moignons

#### Politique

Le personnel du Programme des SSNA a récemment reçu de nombreuses demandes de la part des fournisseurs d'ÉFMF concernant l'ajout des couvre-moignons au programme. Le couvre-moignon est un dispositif en plastique rigide qui recouvre le moignon par suite d'une amputation. Il sert à protéger le moignon des chutes et autres impacts.

Le personnel du Programme des SSNA a examiné les avantages inhérents aux couvre-moignons rigides et passé en revue les régimes d'assurance maladie provinciaux afin de savoir si cet article fait partie des normes de soins offerts aux amputés partout au pays. Il n'existe aucune preuve manifeste selon laquelle le couvre-moignon est jugé médicalement nécessaire. Puisque le Programme des SSNA ne couvre que les articles qui sont médicalement nécessaires, les couvre-moignons ne seront pas ajoutés à la Liste des articles et services d'ÉFMF pour le moment.

### Coordination des services

#### Politique

Les bénéficiaires des SSNA doivent d'abord s'adresser à leur régime public ou privé d'assurance maladie avant d'obtenir un remboursement du Programme des SSNA. Lorsque le Programme des SSNA est le deuxième payeur et qu'il effectue la coordination des services relativement à des articles d'ÉFMF admissibles, il doit respecter les dispositions de l'autre régime en matière d'ordonnance tout en appliquant ses propres critères médicaux.

Si le régime public ou privé d'assurance maladie rembourse la totalité du coût d'un article d'ÉFMF et que les bénéficiaires du Programme des SSNA sont admissibles à ce régime, le programme n'approuvera aucune demande de coordination des services ni ne remboursera les quotes-parts d'un article de qualité supérieure.

## RAPPELS

### Formulaires de demande de paiement ou autres demandes relatives à l'ÉFMF

Nous vous rappelons les différents formulaires à utiliser selon la nature de votre demande. Une fois remplis, ces formulaires doivent être acheminés à l'endroit indiqué dans le tableau de la page suivante :

Formulaires ou demandes	Endroit
Formulaires de demandes de paiement pour ÉMFM	Express Scripts Canada
Demandes d'autorisation préalable pour ÉMFM	Bureaux régionaux de Santé Canada
Demandes de renseignements généraux sur l'ÉMFM	Express Scripts Canada

Veillez vous reporter à la *première page* du présent bulletin pour connaître les coordonnées des différents bureaux.

## Articles prêtés pendant la réparation

### Politique

Lorsqu'un article d'ÉMFM est endommagé et que la garantie est échuë, le Programme des SSNA pourrait rembourser le coût des réparations dans certaines circonstances. Pendant la réparation d'un article d'ÉMFM (ex. un fauteuil roulant), le Programme des SSNA encourage le fournisseur à prêter temporairement un équipement de remplacement au bénéficiaire des SSNA.

### Demande de paiement d'un article d'ÉMFM

Les articles d'ÉMFM pour lesquels une quantité annuelle maximale a été établie doivent être fournis et faire l'objet d'une demande de paiement pour une période maximale de trois mois à la fois. Cette règle s'applique à tous les articles soumis, avec ou sans autorisation préalable.

Les articles faisant l'objet d'une demande de paiement doivent correspondre à des unités distinctes et non à l'emballage ou à la boîte, par ex. 99400259 – Piles, prothèse auditive oreille gauche. Cependant, certains articles sont vendus par boîte, p ex. des gants. Veuillez consulter la Trousse de soumission des demandes de paiement pour équipement médical et fournitures médicales (ÉMFM) pour obtenir davantage d'information.

Un maximum de quinze (15) piles peut être soumis et facturé tous les trois (3) mois. Les demandes de paiement soumises pour des quantités qui dépassent la limite prévue pour la période de trois mois seront annulées ou pourraient faire l'objet d'un recouvrement dans le cadre du programme de vérification des SSNA.

### Demande de renseignements et réponses par suite d'une vérification du lendemain

Dans le cadre du programme de vérification du lendemain, les demandes de renseignements sont envoyées aux fournisseurs dans le but d'obtenir de l'information sur des demandes de paiement. Lorsque vous recevez une demande de renseignements, veuillez la lire en entier et faire parvenir tous les documents requis (p. ex., original de l'ordonnance qui est conservé à la pharmacie, factures, etc.) par télécopieur au numéro confidentiel indiqué dans la lettre, faute de quoi la demande de paiement pourrait faire l'objet d'un recouvrement.

## Soumission de demandes de paiement manuelles pour ÉMFM

Pour obtenir rapidement le règlement de vos demandes de paiement, nous vous suggérons de les soumettre **toutes les deux semaines** de l'une des manières suivantes :

- Formulaire généré par ordinateur
- Au moyen du Formulaire de demandes de paiement pour équipement médical et fournitures médicales du Programme des SSNA.

**Nota :** Les annulations ou les corrections que vous souhaitez apporter aux demandes soumises et déjà réglées peuvent être indiquées sur le Relevé des demandes de paiement des fournisseurs - ÉMFM.

Quelle que soit la méthode de facturation utilisée, **toutes les données requises doivent être fournies** pour permettre un traitement efficace des demandes de paiement. Des champs laissés vides ou des données manquantes font souvent partie des erreurs courantes dans les formulaires. Assurez-vous d'indiquer le numéro de fournisseur, les noms et adresses, la date de service, le numéro du prescripteur, surtout lorsqu'il s'agit de piles et autres réparations (999repairs). *Ces renseignements sont importants. Par ailleurs, l'adresse indiquée sur la demande de paiement doit être identique à celle qui correspond au numéro de fournisseur dans nos dossiers.*

## Responsabilités du personnel du Centre d'appels à l'intention des fournisseurs

Le personnel du Centre d'appels est bilingue et peut répondre aux questions des fournisseurs d'ÉMFM inscrits partout au Canada, et ce, pendant les heures d'ouverture prolongées.

Pour accélérer le service, assurez-vous d'avoir en main votre numéro de fournisseur (et non le numéro de permis d'exercice) lorsque vous communiquez avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs.

Voici quelques exemples de demandes types que reçoit le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs :

- Vérification
  - Exigences relatives à l'admissibilité du bénéficiaire
  - Services admissibles dans le cadre du Programme des SSNA et limites de fréquence
  - État de l'inscription du fournisseur
  - État de la demande de paiement et questions relatives aux services.
- Interprétation
  - Renseignements relatifs au Programme des SSNA contenus dans la Trousse de soumission des demandes de paiement pour ÉMFM, le Guide du fournisseur d'ÉMFM, les bulletins et les bulletins des SSNA.
  - Renseignements relatifs à la lettre de confirmation d'autorisation préalable.
- Demandes de renseignements relativement aux documents sur le STRDPSS acheminés par courriel, par télécopieur ou par la poste.

Par ailleurs, il arrive que des *bénéficiaires* communiquent avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs. Veuillez demander aux bénéficiaires de communiquer avec leur bureau régional de Santé Canada.

## Modification des renseignements sur le fournisseur

**Il importe de tenir Express Scripts Canada au courant de tout changement à vos renseignements, car nous les utilisons pour communiquer avec vous.**

Les renseignements indiqués dans le dossier du fournisseur de services d'ÉMFM sont importants et doivent toujours être à jour pour éviter un retard dans le règlement des demandes et dans l'envoi des documents (p. ex. télécopies de Santé Canada, relevés, bulletins, etc.).

Vous pouvez *communiquer* avec un représentant du Centre d'appels à l'intention des fournisseurs pour transmettre les modifications suivantes :

- Numéro de télécopieur
- Numéro de téléphone
- Adresse de courriel
- *Correction* de votre adresse actuelle
- Mode de communication privilégié

Pour effectuer d'autres modifications, veuillez remplir le Formulaire de modification des renseignements sur le fournisseur de services de médicaments/d'ÉMFM, le faire signer par le gérant ou le propriétaire de l'établissement et l'envoyer par télécopieur ou par la poste aux coordonnées indiquées sur le formulaire.

Il peut s'agir des renseignements suivants :

- Une nouvelle adresse (dans le cas d'un déménagement)
- Des renseignements bancaires
- Le nom du propriétaire de l'entreprise ou la dénomination sociale.

Vous pouvez télécharger le Formulaire de modification des renseignements sur le fournisseur de services de médicaments/d'ÉMFM à partir du site Web des fournisseurs et des demandes de paiement du Programme des SSNA ou en faire la demande auprès d'un représentant du Centre d'appels à l'intention des fournisseurs.

## Inscription d'un nouvel établissement

Chaque établissement d'ÉMFM obtient un **numéro de fournisseur** qui lui est *propre* (un seul numéro de fournisseur est assigné à chaque établissement).

Veuillez à inscrire tout nouvel établissement auprès d'Express Scripts Canada afin d'éviter les interruptions de service dans le traitement et le règlement des demandes de paiement.

Si vous n'avez pas déjà inscrit l'établissement, veuillez remplir et signer l'Entente avec les fournisseurs d'équipement médical et de fournitures médicales (ÉMFM) et la **télécopier à Express Scripts Canada au 905 712-0669**. Vous pouvez télécharger l'entente à partir du site Web des fournisseurs et des demandes de paiement du Programme des SSNA ou en demander un exemplaire en communiquant avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs.

## Frais de livraison et utilisation des codes de frais de livraison

**Le fournisseur doit fournir une copie de la lettre de transport pour obtenir le remboursement des frais de livraison.**

Les frais de livraison de l'équipement médical et des fournitures médicales doivent être facturés séparément et ne pas faire partie du prix des fournitures ou de l'équipement. Le Programme des SSNA ne rembourse pas la livraison locale de ces articles, mais peut couvrir les frais de livraison engagés par un fournisseur qui utilise un service de livraison à l'intention du bénéficiaire.

Les codes de frais de livraison du Programme des SSNA sont les suivants et nécessitent tous une demande d'autorisation préalable :

Description	Codes de frais de livraison
Produits de mobilité	99400819
Articles pour l'incontinence	99400820
Oxygène et appareils respiratoires	99400262

Si les articles fournis au bénéficiaire ne font pas partie de l'une de ces catégories, nous demandons au fournisseur de communiquer avec son bureau régional de Santé Canada.

## Transfert électronique de fonds

**Le transfert électronique de fonds (TÉF)** permet de déposer les règlements par voie électronique dans votre compte bancaire *le jour où le montant est versé*, et les relevés sont postés aux fins de rapprochement des transactions.

En utilisant le TÉF, vous n'avez plus à vous préoccuper du délai de livraison d'environ deux semaines, selon la région (locale et dans la province) ou encore de la possibilité que vos chèques soient perdus ou volés.

### Inscrivez-vous, c'est simple comme bonjour!

1. Veuillez remplir la section intitulée Modification du mode de règlement du Formulaire de modification des renseignements sur le fournisseur de services de médicaments/d'ÉMFM.
2. Demandez au gérant ou au propriétaire de l'établissement de signer le formulaire. Joignez-y un chèque avec la mention ANNULÉ ou une lettre de la banque.
3. Télécopiez ou postez le formulaire et le chèque ANNULÉ ou la lettre de la banque. (Par télécopieur, une photocopie du chèque ANNULÉ est acceptée).

Vous pouvez télécharger le Formulaire de modification des renseignements sur le fournisseur de services de médicaments/d'ÉMFM à partir du site Web des fournisseurs et des demandes de paiement du Programme des SSNA ou en faire la demande auprès d'un représentant du Centre d'appels à l'intention des fournisseurs.



## Trousse de soumission des demandes de paiement pour équipement médical et fournitures médicales (ÉMFM)

Les documents intitulés Trousse de soumission des demandes de paiement pour équipement médical et fournitures médicales (ÉMFM) et Trousse de soumission des demandes de paiement pour équipement médical et fournitures médicales (ÉMFM) : Annexes ont été réunis en un seul document intitulé Trousse de soumission des demandes de paiement pour équipement médical et fournitures médicales (ÉMFM).

De plus, certaines sections de ces documents ont fait l'objet d'une révision.

Vous pouvez télécharger la trousse à partir du site Web des fournisseurs et des demandes de paiement du Programme des SSNA ou en demander un exemplaire en communiquant avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs.

Nous aviserons les fournisseurs lorsque le document révisé sera disponible. Un message sera inscrit sur leur relevé et une annonce sera affichée dans le site Web des fournisseurs et des demandes de paiement du Programme des SSNA.

## Demandes d'autorisation préalable pour équipement médical et fournitures médicales

Veillez communiquer avec votre **bureau régional de Santé Canada** pour obtenir une autorisation préalable pour ÉMFM ou modifier une autorisation préalable déjà accordée (p. ex. un changement de numéro d'article, de coût, de quantité, de date d'effet ou les renouvellements dans le cadre d'une autorisation préalable déjà approuvée).

Un numéro d'autorisation préalable commence par la lettre E, suivie de sept (7) caractères (par exemple E1234567). Ce numéro est entré électroniquement dans le système de traitement des demandes de paiement, et la date de service (date d'exécution de l'ordonnance) peut figurer sur la lettre d'autorisation préalable. Les fournisseurs doivent conserver la lettre de confirmation aux fins de facturation ou de validation dans le cas de divergences. Lorsque le fournisseur soumet une demande de paiement, il doit s'assurer d'y indiquer tous les renseignements requis. Pour obtenir davantage de renseignements, veuillez consulter la Trousse de soumission des demandes de paiement pour équipement médical et fournitures médicales (ÉMFM).

## Aide d'un représentant du Centre d'appels à l'intention des fournisseurs

Les représentants du Centre d'appels peuvent indiquer au fournisseur l'état de l'autorisation préalable (approuvée, en attente ou refusée) ou préciser comment transférer une demande d'autorisation préalable inscrite sous un numéro de fournisseur vers un nouveau numéro de fournisseur d'un établissement d'ÉMFM dont le propriétaire a changé. Toutefois, ils *ne peuvent* ni présenter ni modifier une demande d'autorisation préalable. Pour créer ou modifier une demande d'autorisation préalable, le fournisseur doit communiquer avec le bureau régional de Santé Canada de la manière indiquée plus haut. Le fournisseur doit communiquer avec son bureau régional de Santé Canada pour obtenir des réponses à ses questions ou pour faire une demande d'autorisation préalable pour un article d'ÉMFM.