



## Fournisseurs d'ÉMFM



Printemps 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)

### Bureaux régionaux de Santé Canada

**Visitez** le site Web de Santé Canada pour consulter la liste des bureaux régionaux

[www.hc-sc.gc.ca/contact/fniah-spnia/fnih-spni/nihbr-ssnar-fra.php](http://www.hc-sc.gc.ca/contact/fniah-spnia/fnih-spni/nihbr-ssnar-fra.php)

### Centre d'appels à l'intention des fournisseurs

**Questions et réinitialisation du mot de passe**  
1 888 511-4666

### Heures d'ouverture prolongées

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

ESI Canada  
Demandes de paiement pour ÉMFM des SSNA  
C.P. 1365, succursale K  
Toronto (Ontario) M4N 3N4

### 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 :**

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

## À L'INTÉRIEUR...

### Nouveaux renseignements

- |  |          |
|--|----------|
| 1. <b>Modification de la politique sur les critères relatifs aux prescripteurs de prothèses et d'orthèses.....</b> | <b>2</b> |
| 2. <b>Identification du bénéficiaire dans le cadre du Programme des SSNA.....</b>                                  | <b>2</b> |

### Rappels

- |   |          |
|---|----------|
| 1. <b>Responsabilités du personnel du Centre d'appels à l'intention des fournisseurs.....</b>                   | <b>2</b> |
| 2. <b>Soumission des demandes de paiement manuelles pour ÉMFM.....</b>  | <b>3</b> |
| 3. <b>Modification des renseignements sur le fournisseur.....</b>   | <b>3</b> |
| 4. <b>Frais de livraison et utilisation des codes de frais de livraison.....</b>                                | <b>3</b> |
| 5. <b>Transfert électronique de fonds.....</b>  | <b>4</b> |
| 6. <b>Trousses de soumission des demandes de paiement pour équipement médical et fournitures médicales.....</b> | <b>4</b> |
| 7. <b>NOUVELLE case postale destinée à recevoir les formulaires de demande de paiement pour ÉMFM.....</b>       | <b>4</b> |
| 8. <b>Changement d'adresse.....</b>   | <b>4</b> |
| 9. <b>Demandes d'autorisations préalables pour équipement médical et fournitures médicales.....</b>             | <b>4</b> |

## NOUVEAUX RENSEIGNEMENTS

### Modification de la politique sur les critères relatifs aux prescripteurs de prothèses et d'orthèses

Pour faciliter l'accès aux services de prothèses et d'orthèses, la politique en matière d'ÉMFM dans le cadre du Programme des SSNA a été modifiée de la manière suivante :

1. Le Programme des SSNA permettra désormais aux médecins généralistes de prescrire des prothèses ou des orthèses, comme le font les spécialistes à l'heure actuelle.
2. Remplacement de prothèses ou d'orthèses initialement obtenues par l'entremise du Programme des SSNA :
  - Aucune ordonnance n'est nécessaire si le remplacement vise un problème médical permanent\*. Le fournisseur doit toutefois préciser le numéro du prescripteur qui figure dans le dossier du bénéficiaire.
  - Une ordonnance d'un médecin sera exigée si le remplacement vise un problème médical temporaire\*\*.
3. En ce qui a trait au remplacement anticipé d'une prothèse ou d'une orthèse, une ordonnance d'un médecin sera requise.

\* Les fournisseurs doivent conserver au dossier une copie de l'ordonnance indiquant que le problème médical du bénéficiaire est permanent.

\*\* Dans le cadre de la présente politique, on définit un problème médical temporaire comme étant d'une durée inférieure à 12 mois.

Le formulaire de demande d'autorisation préalable des SSNA - Orthèses, chaussures faites sur mesure, prothèses, vêtements de compression sera mis à jour afin que les fournisseurs puissent y saisir les renseignements voulus. Le Guide du fournisseur d'équipement médical et de fournitures médicales (ÉMFM) sera également mis à jour pour tenir compte de ce changement.

**Ce changement à la politique entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2011.**

Pour obtenir plus de renseignements sur la politique du Programme des SSNA relative à l'ÉMFM, veuillez communiquer avec votre bureau régional de Santé Canada.

### Identification du bénéficiaire dans le cadre du Programme des SSNA

Nous rappelons aux fournisseurs qu'ils sont tenus de vérifier l'admissibilité des bénéficiaires du Programme des SSNA et de déterminer si ces derniers bénéficient de la couverture d'un autre régime, le cas échéant.

Un bénéficiaire admissible 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 âgé de moins d'un an dont le parent est un bénéficiaire admissible.

Un bénéficiaire inuit admissible doit être inscrit au Programme des SSNA et détenir l'un des numéros suivants :

- Numéro du régime d'assurance maladie du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (T.N.-O.);
- Numéro du régime d'assurance maladie du gouvernement du Nunavut;
- Numéro d'identification de la DGSPNI (Numéro N).

### Numéro d'identification requis pour les membres admissibles des Premières nations

L'un des numéros suivants est requis pour identifier un membre admissible des Premières nations :

- Numéro d'inscription des AINC;
- Numéro de bande et de famille;
- Numéro d'identification de la DGSPNI.

Pour en savoir plus sur les numéros des bénéficiaires Inuits reconnus ou des membres admissibles des Premières nations, veuillez vous reporter à la Trousse de soumission des demandes de paiement pour ÉMFM, à la section sur **l'identification et l'admissibilité des bénéficiaires**.

Par ailleurs, le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien (AINC) a commencé à émettre le nouveau Certificat sécurisé de statut d'Indien (CSSI), mieux connu sous le nom de carte de statut d'Indien. Cette nouvelle carte comporte de nombreuses caractéristiques de sécurité qui réduisent au minimum les risques de modification ou de reproduction. Ainsi, l'intégrité des programmes et des services est assurée. Les bénéficiaires sont protégés des risques de fraude et de vol d'identité.

Les bénéficiaires peuvent présenter cette nouvelle carte d'identité dès maintenant. Pour en savoir plus, veuillez consulter le site Web suivant :

[www.ainc-inac.gc.ca/br/is/scs/index-fra.asp](http://www.ainc-inac.gc.ca/br/is/scs/index-fra.asp)

Les bénéficiaires peuvent également présenter une confirmation temporaire d'inscription. Ce document peut servir en attendant l'émission de leur nouvelle carte CSSI.

## RAPPELS

### 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 à propos du Programme des SSNA, et ce, pendant les heures d'ouverture prolongées.

Pour accélérer le service, assurez-vous d'avoir en main votre numéro de fournisseur de ESI Canada (*et non votre numéro de permis d'exercice*) lorsque vous communiquez avec un représentant du 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'autorisation préalable
  - Exigences relatives à l'admissibilité du bénéficiaire
  - 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'équipement médical et de fournitures médicales, les bulletins et les bulletins des SSNA
  - Renseignements contenus dans la lettre de confirmation d'autorisation préalable
- Demandes par courriel, par télécopieur ou par la poste relativement aux documents sur le STRDPSS.

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

### Soumission des demandes de paiement manuelles pour ÉMFM

Pour obtenir rapidement le règlement de vos demandes de paiement manuelles pour ÉMFM, 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 corrections ou les annulations (y compris les motifs d'annulation) que vous souhaitez effectuer aux demandes déjà réglées doivent être indiquées sur le Relevé des demandes de paiement des fournisseurs - ÉMFM.

Quelle que soit la méthode utilisée, toutes les données requises doivent être enregistrées pour permettre le traitement efficace des demandes de paiement.

**L'adresse qui figure sur le formulaire de demande de paiement doit être identique à celle qui est inscrite pour l'établissement correspondant au numéro de fournisseur.**

### Modification des renseignements sur le fournisseur

**Il importe de tenir ESI 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 d'ÉMFM sont importants et doivent toujours être à jour pour éviter un retard dans le règlement des demandes et l'envoi de documents (p. ex. les télécopies de Santé Canada, les relevés, les 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 (télécopieur, courriel ou par la poste)

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

Il peut s'agir des renseignements suivants :

- Une nouvelle adresse (p. ex. dans le cas d'un déménagement).
- 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 demander un exemplaire en communiquant avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs.

### Inscription d'un nouvel établissement

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

Veuillez à inscrire tout nouvel établissement auprès de ESI Canada afin d'éviter les interruptions de service dans le traitement et le règlement des demandes de paiement. Les demandes qui sont soumises par un fournisseur dont l'établissement n'est pas inscrit auprès de ESI Canada lui seront retournées.

Si vous n'avez pas déjà inscrit le nouvel établissement, veuillez remplir *l'Entente avec les pharmacies ou l'Entente avec les fournisseurs d'équipement médical et de fournitures médicales (ÉMFM)* et la **télécopier à ESI Canada au numéro 905 712-0669**. Vous pouvez télécharger ce document 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.

### 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 au bénéficiaire engagés par un fournisseur qui utilise un service de livraison.

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

Codes de frais de livraison	Description

99400819	Produits de mobilité
99400820	Articles pour l'incontinence (stomie)
99400262	Oxygène et appareils respiratoires

Si les articles fournis au bénéficiaire ne font pas partie de l'une de ces catégories, veuillez communiquer avec votre 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 ESI Canada verse le montant*, et les relevés sont postés aux fins de rapprochement des transactions.

Ainsi, 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, volés ou égarés!

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

1. Veuillez remplir la section C - Modification du mode de règlement du *Formulaire de modification des renseignements sur le fournisseur de services de médicaments/d'ÉFMF*.
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 est acceptée).

Vous pouvez télécharger le *Formulaire de modification des renseignements sur le fournisseur de services de médicaments/d'ÉFMF* 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

La *Trousse de soumission des demandes de paiement pour ÉFMF* et la *Trousse de soumission des demandes de paiement pour ÉFMF : Annexes* ont été réunies en un seul document intitulé *Trousse de soumission des demandes de paiement pour ÉFMF*. En outre, certaines sections ont fait l'objet d'une révision.

Vous pouvez télécharger les 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.

### NOUVELLE case postale destinée à recevoir les formulaires de demande de paiement pour ÉFMF

ESI Canada a amélioré le processus de traitement des demandes de paiement manuelles dans le cadre du Programme des SSNA et a mis en service une NOUVELLE

case postale destinée à recevoir les demandes de paiement pour ÉFMF.

Veuillez continuer d'utiliser les formulaires de demande de paiement pour ÉFMF du Programme des SSNA que vous avez en stock avant de placer une nouvelle commande.

#### Nouvelle adresse :

ESI Canada

Demandes de paiement pour ÉFMF des SSNA

C.P. 1365, succursale K, Toronto (Ontario) M4N 3N4

Vous pouvez télécharger les formulaires révisés de demande de paiement pour ÉFMF 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.

### Changement d'adresse

Depuis le 31 janvier 2011, l'adresse du bureau de la Région du Nord est la suivante :

#### Bureau de la Région du Nord

Territoires du Nord-Ouest, Nunavut

Santé des Premières nations et des Inuits

Santé Canada

Immeuble Qualicum,

2936, Chemin Baseline, Tour A, 4e étage

Ottawa (Ontario) K1A 0K9

Numéro sans frais : 1 888 332-9222

### Demandes d'autorisations préalables pour équipement médical et fournitures médicales

Veuillez communiquer avec votre bureau régional de Santé Canada pour obtenir une autorisation préalable (AP) pour ÉFMF ou apporter des changements à une autorisation préalable approuvée (p. ex. un changement de numéro d'article, de coût, de quantité, de date d'effet ou les renouvellements dans le cadre d'une AP déjà approuvée).

Un numéro d'autorisation préalable commence par la lettre E qui est suivie de sept (7) chiffres, 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 de confirmation d'autorisation préalable. Nous conseillons aux fournisseurs de conserver cette lettre aux fins de facturation ou de validation dans le cas de divergences. Lorsque le fournisseur soumet une demande de paiement, il doit s'assurer de préciser la date de service (date d'exécution de l'ordonnance).

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

Le représentant du centre d'appels peut vous indiquer l'état de l'AP (approuvée, en attente ou refusée), ou encore comment transférer la demande d'AP à un nouveau numéro de fournisseur, dans le cas où la propriété de l'établissement d'ÉFMF aurait changée. Toutefois, le représentant du centre

d'appels *ne peut créer* ni modifier une demande d'autorisation préalable. Pour créer ou modifier une demande d'autorisation préalable, communiquez avec le bureau régional de Santé Canada de la manière indiquée ci-dessus. Les fournisseurs doivent désormais communiquer avec leur bureau régional de

Santé Canada pour obtenir réponse à leurs questions ou effectuer des demandes d'autorisations préalables.