

RAPPELS

Coordination des services

Les bénéficiaires du Programme des SSNA qui sont couverts par un autre régime d'assurance santé doivent d'abord demander le remboursement d'un service à l'autre régime avant même de soumettre une demande de paiement au Programme des SSNA. Ce dernier effectuera la coordination des services admissibles avec l'autre régime.

Attestation de spécialité du fournisseur d'ÉMFM

Avant de pouvoir soumettre une demande de paiement pour ÉMFM, 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.

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 avec les fournisseurs d'équipement médical et de fournitures médicales (ÉMFM)*, dans laquelle la nouvelle spécialité sera indiquée, et envoyer le tout à Express Scripts Canada.

Importance des renseignements à jour sur le fournisseur

Les fournisseurs doivent tenir Express Scripts Canada au courant de tout changement relatif à leurs renseignements. Sinon, il se peut qu'ils ne reçoivent pas les dernières mises à jour ou autre information importante de la part de Santé Canada et d'Express Scripts Canada, relativement au Programme des SSNA, au processus de demandes de paiement, etc.

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

- Adresse de courriel, numéro de télécopieur, numéro de téléphone ou *correction* à votre adresse actuelle.

Pour toutes les 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 télécopier ou poster le formulaire aux coordonnées qui y sont indiquées.

Il peut s'agir des renseignements suivants :

- Nouvelle adresse (p. ex., déménagement), renseignements bancaires, ou nom du propriétaire ou changement du propriétaire de l'établissement.

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.

Changement de propriétaire ou inscription d'un établissement d'ÉMFM

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 avec les fournisseurs d'équipement médical et de fournitures médicales (ÉMFM)* devra être remplie, sur laquelle figurera la date d'effet du changement.

Veuillez télécopier **toutes** les pages de *l'Entente avec les fournisseurs d'équipement médical et de fournitures médicales (ÉMFM)* au numéro **1 855 622-0669**, ainsi qu'un bordereau de transmission sur lequel vous indiquez la raison pour laquelle vous envoyez une nouvelle entente, par exemple :

- Changement de propriétaire;
- Nouvel établissement / Inscription; ou
- Réinscription au Programme des SSNA.

Veuillez consulter l'article intitulé **Attestation de spécialité du fournisseur d'ÉMFM** plus haut.

Inscription d'un établissement additionnel d'ÉMFM

Chaque établissement d'ÉMFM reçoit un **numéro de fournisseur** qui lui est *propre* (un seul numéro de fournisseur est assigné à chaque établissement). Veuillez inscrire auprès d'Express Scripts Canada tout nouvel établissement afin d'éviter les interruptions de service dans le traitement et le règlement des demandes de paiement.

Si le nouvel établissement n'est pas déjà inscrit, veuillez remplir *l'Entente avec les fournisseurs d'ÉMFM*, la signer et la **télécopier à Express Scripts Canada, Service des relations avec les fournisseurs, au 1 855 622-0669**. Vous pouvez télécharger ce document 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.

Formulaires de demande d'autorisation préalable pour équipement médical et fournitures médicales

Les autorisations préalables (AP) pour équipement médical et fournitures médicales, ainsi que les modifications apportées à une AP (numéro d'article, coût, quantité, date d'effet ou renouvellements d'AP déjà accordés) sont **obtenues auprès de votre bureau régional de Santé Canada**.

Vous trouverez les coordonnées d'Express Scripts Canada ainsi que celles du Programme des SSNA à la dernière page du présent bulletin.

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. Les fournisseurs doivent conserver la lettre de confirmation aux fins de facturation ou de validation dans le cas de divergences.

Par ailleurs, les fournisseurs **doivent appeler leur bureau régional de Santé Canada respectif pour poser des questions, demander une autorisation préalable ou en modifier une.**

Nota : Express Scripts Canada reçoit des demandes d'autorisation préalable et d'autorisation après les faits de la part des fournisseurs. Veuillez noter qu'Express Scripts Canada **ne traite pas** ces types de demandes. **Toutes les demandes d'autorisation préalable et d'autorisation après les faits et les questions à cet effet doivent être envoyées au bureau régional de Santé Canada.**

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 et si elle a été approuvée, si elle est en attente ou si elle a été refusée, ou encore, il peut vous indiquer comment transférer une demande d'autorisation préalable inscrite sous un numéro de fournisseur vers un nouveau numéro de fournisseur d'un établissement dont le propriétaire a changé. Toutefois, le représentant du Centre d'appels *ne peut* créer ni modifier une demande d'autorisation préalable.

Soumission de demandes de paiement manuelles pour ÉFMF

Pour obtenir rapidement le règlement de vos demandes de paiement, nous vous suggérons de les soumettre **toutes les deux semaines**, en remplissant l'un des formulaires suivants :

- Formulaire généré par ordinateur; ou
- *Formulaire de demande de paiement pour ÉFMF - Programme des SSNA.*

Quel que soit le formulaire que vous utilisez, **toutes les données requises doivent y être indiquées** pour que le traitement des demandes de paiement puisse être effectué. Chaque formulaire de demande de paiement doit comprendre les renseignements ci-dessous :

Renseignements sur le bénéficiaire

- Nom de famille, prénom et adresse du bénéficiaire;
- Renseignements sur le bénéficiaire (numéro d'identification du bénéficiaire, ou numéro de bande et numéro de famille et date de naissance du bénéficiaire); et
- Adresse du destinataire du remboursement (si elle diffère de celle du bénéficiaire).

Renseignements sur la demande de paiement

- **Numéro de fournisseur;**
- **Nom du fournisseur;**
- Adresse du fournisseur où le service a été rendu (*doit correspondre à l'adresse actuelle dans le système de traitement des demandes de paiement des SSNA*);
- **Date du service (AAAA-MM-JJ);**
- Code de l'article;
- Quantité, coût de l'article, majoration, part de l'autre régime, jours d'approvisionnement et le total;
- Numéro d'autorisation préalable, le cas échéant;
- Code de référence du prescripteur

Les formulaires de demandes de paiement contiennent souvent des renseignements erronés, notamment le numéro du fournisseur, le nom et l'adresse du fournisseur, la date du service. Le numéro du prescripteur pour les piles ainsi que pour d'autres réparations (999repairs) est souvent manquant - **assurez-vous d'indiquer ces renseignements importants.**

Numéro de prescripteur et code de référence du prescripteur valides

Assurez-vous d'indiquer sur votre demande de paiement un **numéro de prescripteur** (et non le 99999) et un **code de référence** du prescripteur valides. Le numéro de prescripteur est obligatoire pour toutes les demandes de paiement; celui-ci doit être le numéro de permis d'exercice ou le numéro de fournisseur de la province ou du territoire. Les demandes de paiement sur lesquelles ne figure aucun numéro de prescripteur valide pourraient faire l'objet d'un recouvrement par suite d'une vérification. Le code de prescripteur valide compte deux (2) caractères alphanumériques et permet de savoir s'il s'agit d'un médecin, d'une infirmière praticienne ou de toute autre personne autorisée à prescrire dans la province ou le territoire où elle exerce ses activités. Cette personne doit être reconnue dans le cadre du Programme des SSNA. Les fournisseurs d'ÉFMF peuvent obtenir ces codes en communiquant avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs.

Modification du processus de traitement des demandes de paiement

Express Scripts Canada s'engage à protéger les renseignements personnels. La confidentialité de ces renseignements touche tous les aspects de nos activités ainsi que la manière dont nous traitons les renseignements permettant d'identifier une personne et les renseignements personnels sur la santé. Depuis le 1^{er} novembre 2012, Express Scripts Canada a modifié le processus de traitement des demandes de paiement manuelles. Les formulaires de demandes de paiement du Programme des SSNA ne sont plus retournés aux fournisseurs lorsque des renseignements sont manquants ou incorrects. Une lettre sera désormais télécopiée ou postée au fournisseur et indiquera le nom du bénéficiaire et la date du service, ainsi que les raisons du retour de la demande et celles pour lesquelles elle n'a pas été traitée. **Veillez envoyer un nouveau formulaire à Express Scripts Canada et y indiquer les renseignements manquants ou corrigés.** Veuillez télécopier ou poster le formulaire dûment rempli aux coordonnées suivantes :

Numéro de télécopieur sans frais : 1 855 486-8599

Par la poste : Express Scripts Canada - Demandes de paiement pour ÉFMF - Programme des SSNA, C. P. 1365, succursale K, Toronto (Ontario) M4P 3J4

Corrections aux demandes de paiement et rajustements

Veillez noter que les rajustements que vous souhaitez apporter aux demandes soumises et déjà réglées doivent être indiqués sur le Relevé des demandes de paiement des fournisseurs – ÉFMF, que vous faites parvenir ensuite à Express Scripts Canada.

Assurez-vous que les honoraires professionnels et toute autre demande de changement sont indiqués clairement, ainsi que la ligne de demande de paiement en question.

Erreurs de paiement

Dans le cas d'une erreur de paiement, veuillez effectuer ce qui suit :

- Envoyer à Express Scripts Canada une copie de votre Relevé des demandes de paiement des fournisseurs – ÉFMF, et y indiquer l'erreur de paiement, la date de service en question, ainsi que le nom et le numéro du bénéficiaire.

Soumission de la lettre de transport

Les fournisseurs **doivent** avoir indiqué le montant des frais d'expédition sur la lettre de transport, avant de joindre cette dernière à la demande de paiement à Express Scripts Canada, **faute de quoi, la lettre de transport sera retournée.**

Transfert électronique de fonds

Le transfert électronique de fonds (TÉF) permet de déposer les règlements par voie électronique dans votre compte bancaire le **jour même** 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 postal 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 Mode de règlement du *Formulaire de modification des renseignements sur le fournisseur de services de médicaments/d'ÉMFM*;
2. Signez le formulaire et joignez-y un chèque avec la mention ANNULÉ ou une lettre de la banque; et
3. Télécopiez le formulaire et le chèque ANNULÉ ou la lettre de la banque (par télécopieur, une photocopie du chèque est acceptée) à **Express Scripts Canada, à l'attention du Service des relations avec les fournisseurs, au numéro 1 855 622-0669.**

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.

Pensez vert... Évitez d'imprimer

Choisissez le courriel comme mode de communication!

Soyez informé et recevez le même jour par courriel les renseignements sur le Programme des SSNA de Santé Canada.

...Plus besoin de monopoliser le télécopieur pendant la journée.

...Sauvegardez vos communications sur le réseau de votre établissement et partagez les renseignements sauvegardés au moyen d'un simple clic de la souris.

...Réduisez l'espace de bureaux (plus besoin de classeurs) et les coûts associés aux fournitures (papier, imprimante, télécopieur, etc.).

IL SUFFIT de communiquer avec un représentant du Centre d'appels à l'intention des fournisseurs au 1 888 511-4666.

COORDONNÉES DU PROGRAMME DES SSNA ET D'EXPRESS SCRIPTS CANADA

Veillez avoir votre numéro de fournisseur sous la main lorsque vous communiquez avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs.

EXPRESS SCRIPTS CANADA

Centre d'appels à l'intention
des fournisseurs

*Veillez avoir votre numéro de fournisseur
sous la main.*

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

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

Entente avec les fournisseurs
d'ÉMFM

*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.*

Télécopiez l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM dûment remplie au

Numéro de télécopieur sans frais : 1 855 622-0669

Autre correspondance

Postez toute autre correspondance à l'adresse suivante :

Express Scripts Canada
5770, rue Hurontario, 10^e étage
Mississauga (Ontario) L5R 3G5

Formulaires des SSNA

Vous pouvez télécharger ce document 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

www.provider.express-scripts.ca

PROGRAMME DES SSNA - SERVICES D'ÉMFM -

Bureaux régionaux de Santé Canada

DEMANDES D'AUTORISATION PRÉALABLE Services d'ÉMFM

Alberta	1 800 232-7301
Manitoba	1 800 665-8507
Ontario	1 800 881-3921
Provinces de l'Atlantique	1 800 565-3294
Québec	1 877 483-1575
Saskatchewan	1 866 885-3933
Territoires du Nord-Ouest/Nunavut	1 888 332-9222
Yukon	1 866 362-6717

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS Services d'ÉMFM

Alberta	1 780 495-2694 1 800 232-7301
Manitoba	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 1 866 885-3933
Territoires du Nord-Ouest/Nunavut	1 888 332-9222
Yukon	1 866 362-6717

Régie de la santé des Premières Nations
de la Colombie-Britannique

DEMANDES D'AUTORISATION PRÉALABLE

Colombie-Britannique	1 888 299-9222
----------------------	----------------

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Colombie-Britannique	1 604 666-3331 1 800 317-7878
----------------------	----------------------------------