



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



Date d'effet : Le 9 avril 2010

Numéro de version du document : 3.0

Date de révision : Octobre 2011

*Optimiser la valeur
des régimes de
soins de santé*



EXPRESS SCRIPTS®

Tout commentaire ou toute demande de renseignements peuvent être acheminés à :
Express Scripts Canada
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.

© Express Scripts Canada, 2009-2010

Toute reproduction, adaptation ou traduction du présent document 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

| | |
|---|-----------|
| 1. Introduction | 5 |
| 1.1 Modalités générales | 5 |
| 1.2 Trousse de soumission des demandes de paiement pour équipement médical et fournitures médicales (ÉMFM) | 5 |
| 1.3 Interprétation | 5 |
| 2. Définitions et glossaire | 6 |
| 2.1 Définitions..... | 6 |
| 2.2 Glossaire | 7 |
| 3. Contexte..... | 8 |
| 3.1 Rôle et responsabilités de Santé Canada (SC) | 8 |
| 3.2 Rôle et responsabilités de Express Scripts Canada | 8 |
| 3.3 Système de traitement des renseignements et des demandes de paiement pour services de santé | 9 |
| 4. Politiques de Express Scripts Canada en matière de protection de la vie privée | 10 |
| 5. Entente avec les fournisseurs d'ÉMFM..... | 10 |
| 5.1 Exigences relatives à l'admissibilité du fournisseur..... | 10 |
| 5.2 Entente avec les fournisseurs et mises à jour | 11 |
| 5.3 Marche à suivre en vue de l'inscription auprès de Express Scripts Canada et de l'obtention d'un numéro de fournisseur..... | 12 |
| 5.4 Modalités..... | 12 |
| 5.5 Modification des renseignements sur le fournisseur | 15 |
| 6. Processus habituel de soumission des demandes de paiement | 15 |
| 6.1 Identification et admissibilité des bénéficiaires..... | 15 |
| 6.1.1 Numéros d'identification des bénéficiaires inuits reconnus..... | 16 |
| 6.1.2 Numéros d'identification des bénéficiaires admissibles des Premières nations | 16 |
| 6.1.3 Dispositions spéciales pour les nourrissons des Premières nations et des Inuits âgés de moins de un an | 17 |
| 6.1.4 Personnes exclues..... | 17 |
| 6.1.5 Services de santé non assurés fournis par les organisations des Premières nations et des Inuits | 18 |
| 6.2 Coordination des services | 18 |
| 6.3 Autorisation préalable..... | 19 |
| 6.3.1 Processus d'appel..... | 19 |
| 6.3.2 Confirmation..... | 20 |
| 6.3.3 Soumission d'une demande de paiement avec autorisation préalable | 20 |
| 6.4 Options de soumission et renseignements obligatoires pour la transmission des demandes de paiement | 20 |
| 6.5 Lignes directrices pour la facturation et le règlement | 20 |
| 6.6 Messages sur le Relevé des demandes de paiement des fournisseurs - ÉMFM relatifs aux demandes de paiement..... | 21 |

| | | |
|------------|---|-----------|
| 7. | Services couverts par le Programme des SSNA et limites | 21 |
| 7.1 | Lignes directrices suggérées pour le remplacement | 22 |
| 7.2 | Location | 22 |
| 7.3 | Garantie | 22 |
| 7.4 | Limite de quantité | 23 |
| 7.5 | Exceptions..... | 23 |
| 7.6 | Exclusions | 23 |
| 8. | Vérification des fournisseurs | 23 |
| 8.1 | Aperçu..... | 23 |
| 8.2 | Objectifs du Programme de vérification..... | 24 |
| 8.3 | Responsabilité du fournisseur..... | 24 |
| 8.4 | Volets du Programme de vérification des fournisseurs | 25 |
| 8.4.1 | Programme de vérification du lendemain..... | 25 |
| 8.4.2 | Programme de confirmation par les bénéficiaires | 25 |
| 8.4.3 | Programme d'établissement du profil des fournisseurs..... | 25 |
| 8.4.4 | Programme de vérification à distance..... | 25 |
| 8.4.5 | Programme de vérification sur place | 26 |
| 8.4.5.1 | Étapes d'une vérification sur place | 26 |
| 8.4.5.2 | Prévérification ou entretien préalable | 26 |
| 8.4.5.3 | Déroulement de la vérification sur place..... | 26 |
| 8.4.5.4 | Entrevue postérieure à la vérification | 27 |
| 8.4.5.5 | Rapport de vérification | 27 |
| 8.4.5.6 | Documents exigés aux fins de vérification | 27 |
| 8.5 | Documents de référence | 28 |
| 8.6 | Renseignements additionnels | 28 |
| 9. | Coordonnées | 29 |
| 10. | Fils Really Simple Syndication | 29 |
| 11. | Annexes | 29 |
| 12. | Trousse de soumission des demandes de paiement pour équipement médical et fournitures médicales (ÉMFM) - Annexes | 30 |

1. Introduction

1.1 Modalités générales

Les modalités générales qui régissent la relation entre le fournisseur et Express Scripts Canada sont énoncées dans l'Entente avec les fournisseurs d'équipement médical et de fournitures médicales (ÉMFM) (ci-après « l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM »). La présente Trousse de soumission des demandes de paiement pour équipement médical et fournitures médicales (ÉMFM) (ci-après « le présent document ») précise les modalités additionnelles et la marche à suivre permettant de vérifier l'admissibilité des bénéficiaires et celles relatives à l'admissibilité, à la soumission, au traitement, au règlement, aux questions en litige, au paiement, à l'annulation et à la vérification des demandes de paiement. Dans le cadre de l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM qu'ils ont conclue, les fournisseurs sont liés aux modalités et à la marche à suivre énoncées dans le présent document et doivent les respecter.

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

Le présent document est conçu pour aider les fournisseurs à comprendre le fonctionnement du Système de traitement des renseignements et des demandes de paiement pour services de santé (STRDPSS) de Express Scripts Canada. Il précise le rôle du fournisseur et contient tous les renseignements que celui-ci a besoin pour soumettre une demande de paiement.

Seule Express Scripts Canada peut modifier le présent document en tout temps. Toutes les modifications et les mises à jour qui y sont effectuées seront affichées sur le site Web des fournisseurs et des demandes de paiement du Programme des SSNA (ci-après « le site Web des fournisseurs ») à l'adresse www.provider.express-scripts.ca et prennent effet immédiatement, à moins d'avis contraire. Les fournisseurs seront informés des mises à jour au présent document de la manière indiquée au paragraphe [5.2 Entente avec les fournisseurs d'ÉMFM et mises à jour](#). Le fournisseur doit avoir en sa possession la version la plus à jour du présent document et s'y reporter en tout temps. Le fournisseur doit par ailleurs obtenir une version à jour du présent document au début de chaque trimestre (en février, en mai, en août et en novembre) en la téléchargeant à partir du site Web des fournisseurs à l'adresse www.provider.express-scripts.ca ou en demandant un exemplaire papier à Express Scripts Canada.

Pour toute question ou commentaire sur le présent document, n'hésitez pas à communiquer avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs en composant le numéro sans frais 1 888 511-4666.

1.3 Interprétation

Dans l'éventualité où les modalités du présent document contrediraient celles de l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM, les dispositions de l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM prévaudraient jusqu'à la résolution du conflit ou de la divergence. Si le présent document 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 ses 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. Toutefois, dans l'éventualité où les parties ne seraient pas en mesure de résoudre une question portant sur l'interprétation du présent document, Santé Canada devrait alors trancher.

2. Définitions et glossaire

2.1 Définitions

Les expressions et les acronymes utilisés dans le présent document ont le sens indiqué ci-après dans ce contexte. Veuillez vous reporter au glossaire pour obtenir une liste complète des termes et des expressions et de la signification qui leur est donnée dans le cadre du présent document et du Programme des SSNA.

| Expression | Description |
|--|--|
| Autre régime | Services offerts, en totalité ou en partie, aux bénéficiaires du Programme des SSNA par un régime d'assurance maladie provincial, territorial ou autre. |
| Bénéficiaire | Personne admissible aux services d'ÉMFM, conformément aux critères d'admissibilité énoncés au paragraphe 6.1.4 Identification et admissibilité des bénéficiaires du présent document. |
| CDS | Coordination des services (CDS) entre deux régimes de soins médicaux complémentaires, qu'il s'agisse de régimes privés ou d'une combinaison de régimes privés et publics. |
| 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 avec les fournisseurs d'ÉMFM et à au présent document. |
| DGSPNI | Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits de Santé Canada. |
| DSPNI | Direction de la santé des Premières nations et des Inuits de Santé Canada. |
| Fournisseur | Le fournisseur qui signe l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM. |
| Entente avec les fournisseurs d'ÉMFM | Entente conclue entre Express Scripts Canada et les fournisseurs d'ÉMFM, ses annexes et toutes les modifications qui y sont apportées par écrit. |
| Liste des services d'ÉMFM du Programme des SSNA | Liste établie par Santé Canada sur laquelle figurent les articles et services d'ÉMFM pour lesquels le fournisseur peut soumettre une demande de paiement à Express Scripts Canada lorsqu'il offre des articles et des services d'ÉMFM aux bénéficiaires. |
| N° de fournisseur | Numéro de référence qui est utilisé pour identifier un fournisseur. |
| N° du prescripteur | Numéro de référence, émis par un ordre professionnel ou un régime provincial, que les prescripteurs d'un médicament, d'équipement médical et de fournitures médicales ou de services professionnels utilisent pour s'identifier. |
| PDS | Système Point de service ou le système au moyen duquel la transaction s'effectue, p. ex. le terminal du magasin d'ÉMFM. |
| Programme des SSNA | Programme des services de santé non assurés (SSNA) de Santé Canada, |

| Expression | Description |
|--|--|
| (ou ci-après « le Programme ») | qui offre aux 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. |
| Santé Canada | Ministère de la Santé du Canada. |
| Services d'ÉMFM | Équipement médical et fournitures médicales, tels que fauteuils roulants et aides à la marche, figurant sur la liste des services d'ÉMFM du Programme des SSNA et offerts aux bénéficiaires. |
| TPSGC | Ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux (Canada). |
| Trousse de soumission des demandes de paiement pour équipement médical et fournitures médicales (ÉMFM) ou « le présent document ». | Le présent document, élaboré par Express Scripts Canada et mis à jour périodiquement. Il précise les modalités additionnelles prévues pour la soumission des demandes de paiement en vertu de l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM. |

2.2

Glossaire

| Expression | Description |
|---|---|
| AINC (Affaires indiennes et du Nord canadien) | Ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien (MAINC), qui est chargé des Affaires indiennes et inuites et du Nord canadien. Ces deux volets visent à aider les Autochtones et les Inuits à établir des collectivités saines et plus durables et à participer plus pleinement au développement politique, social et économique du Canada. |
| Express Scripts Canada | Entreprise de gestion de régimes de soins de santé chargée du traitement des demandes de paiement soumises dans le cadre du Programme des SSNA. |
| LPRPDE | <i>Loi sur la protection des renseignements personnels et des documents électroniques</i> (Canada). Cette loi vise à faciliter et à promouvoir le commerce électronique en protégeant les renseignements personnels recueillis, utilisés ou communiqués dans certaines circonstances, en prévoyant l'utilisation de moyens électroniques pour communiquer ou enregistrer de l'information et des transactions et en modifiant la <i>Loi sur la preuve au Canada</i> , la <i>Loi sur les textes réglementaires</i> et la <i>Loi sur la révision des lois</i> . |
| Système de traitement des renseignements et des demandes de paiement pour services de santé (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 soumises dans le cadre du Programme des SSNA 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. |

3. Contexte

3.1 Rôle et responsabilités de Santé Canada (SC)

Santé Canada est le ministère fédéral chargé d'aider les Canadiennes et les Canadiens à maintenir et à améliorer leur santé, tout en respectant les choix individuels et les circonstances. Santé Canada a pour but de classer les Canadiens parmi les populations les plus en santé au monde, à l'aide de critères tels la longévité, les habitudes de vie et l'utilisation efficace du système public de soins de santé.

La santé est principalement du ressort des provinces et des territoires. Les services de soins de santé comprennent les soins hospitaliers et les soins de santé primaires assurés, tels que les services des médecins et d'autres professionnels de la santé. Comme tous les autres résidents, les peuples des Premières nations et les Inuits ont accès à ces services assurés par l'entremise des gouvernements provinciaux et territoriaux.

Il existe plusieurs produits et services liés à la santé qui ne sont ni assurés par les provinces ou les territoires, ni par des régimes d'assurance privés. Pour aider les peuples des Premières nations et les Inuits à atteindre un état de santé global comparable à celui des autres Canadiens dont la situation géographique est semblable, le Programme des services de santé non assurés (SSNA) de Santé Canada couvre 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 (ÉMFM), les services d'intervention d'urgence, la prestation de conseils en santé mentale et le transport pour raison médicale lorsqu'ils ne sont pas couverts par un autre régime.

Les bureaux de la Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits (**DGSPNI**) sont situés à Ottawa. Le personnel est chargé de mettre en place les politiques relatives au Programme des SSNA et de le gérer ainsi que d'assurer les services de traitement des demandes de paiement au moyen d'un contrat avec une entreprise externe. La DGSPNI établit par ailleurs les règles et les lignes directrices pour la prestation des services. Elle définit également les lignes directrices du programme et l'autorisation préalable (AP).

Les autorités régionales de la Direction de la santé des Premières nations et des Inuits (**DSPNI**) sont situées dans dix régions géographiques. Elles sont chargées notamment de mettre en œuvre la politique nationale au sein des régions et de la communiquer aux fournisseurs, aux bénéficiaires et aux gouvernements provinciaux; de négocier les contrats avec les fournisseurs (le cas échéant) et d'établir les directives relatives au prix, à l'autorisation préalable des articles d'ÉMFM et aux remboursements accordés aux bénéficiaires, de répondre aux questions des bénéficiaires sur le Programme des SSNA et de diriger les bénéficiaires des Premières nations et des Inuits vers les ressources dont ils ont besoin pour obtenir leur numéro d'identification.

3.2 Rôle et responsabilités de Express Scripts Canada

Express Scripts Canada, conformément à un contrat conclu avec le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux et avec Santé Canada, administre le Système de traitement des renseignements et des demandes de paiement pour services de santé (STRDPSS) pour les services d'ÉMFM couverts par le Programme des SSNA. Cela englobe tous les aspects du traitement et du règlement des demandes de paiement pour ÉMFM et

s'applique également à la validation, à la vérification administrative et au recouvrement lorsque cela est 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 aille de pair avec les modalités relatives à la soumission des demandes de paiement décrites dans le présent document.

Dans le contexte de la gestion des articles d'ÉMFM, Express Scripts Canada n'est pas une compagnie d'assurance. Elle a pour mandat de recevoir, d'analyser et de traiter les demandes de paiement soumises électroniquement ou manuellement par les fournisseurs dans le cadre du Programme des SSNA. Pour plus d'information, veuillez appeler le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs au numéro sans frais 1 888 511-4666.

3.3 **Système de traitement des renseignements et des demandes de paiement pour services de santé**

Le Système de traitement des renseignements et des demandes de paiement pour services de santé (STRDPSS) est le système de traitement électronique des demandes de paiement qui reçoit, traite et autorise ou refuse automatiquement les demandes de paiement pour ÉMFM en fonction des règles du Programme des SSNA.

Les éléments de données obligatoires de la demande sont saisis de la manière précisée dans la Trousse de soumission des demandes de paiement pour équipement médical et fournitures médicales (ÉMFM) - Annexes. Visitez le Site Web des fournisseurs et des demandes de paiement du Programme des SSNA (ci-après « le site Web des fournisseurs ») à l'adresse www.provider.express-scripts.ca pour consulter et télécharger un exemplaire de ce document.

Après la saisie des données du Formulaire de demande de paiement pour équipement médical et fournitures médicales, la demande est soumise en vue de son traitement. Le système vérifie l'admissibilité du fournisseur et du bénéficiaire. Le système vérifie également l'admissibilité de l'article acheté, puis s'assure que la demande n'a pas été soumise en double. Il effectue ensuite un contrôle de l'autre régime, de la fréquence des services et des tarifs demandés. Toutes les données sont affichées à l'écran avec le numéro de la demande, (numéro de référence), l'état (R - rejetée, A – acceptée, B - réduction) et tout autre code du Programme des SSNA généré par suite du traitement.

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

- a) Acceptée (avec peut-être quelques rajustements), et le fournisseur est réglé.
- b) Rejetée en raison d'un manque de renseignements (p. ex., la date de service, le code de l'article, le coût de l'article, etc. manquent sur le Formulaire de demande de paiement pour équipement médical et fournitures médicales) ou de l'inadmissibilité des services. La liste des messages d'erreurs et de leur explication figurant sur le Relevé des demandes de paiement des fournisseurs - ÉMFM se trouve dans la Trousse de soumission des demandes de paiement pour équipement médical et fournitures médicales (ÉMFM) - Annexes. Ce document est affiché sur le site Web des fournisseurs à l'adresse www.provider.express-scripts.ca

4. Politiques de 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 de 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) de juridiction fédérale et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

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

| | |
|-----------------------------------|--|
| Par courriel à l'adresse : | esicanada_privacy@express-scripts.com |
| Site Web : | www.provider.express-scripts.ca/privacy/ |
| Par téléphone au numéro : | 1 888 677-0111 (demandez à parler au responsable de la protection de la vie privée) |
| Par la poste à l'adresse : | Bureau de la protection de la vie privée Express Scripts Canada 5770, rue Hurontario, 10 ^e étage, Mississauga (Ontario) L5R 3G5 |

5. Entente avec les fournisseurs d'ÉMFM

5.1 Exigences relatives à l'admissibilité du fournisseur

Les fournisseurs qui veulent soumettre des demandes de paiement pour des services offerts aux bénéficiaires doivent s'inscrire auprès de Express Scripts Canada et signer l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM. En s'inscrivant auprès de Express Scripts Canada, les fournisseurs obtiennent de nombreux services, y compris l'accès au site Web des fournisseurs à l'adresse www.provider.express-scripts.ca des mises à jour régulières au moyen de bulletins ainsi que l'accès au système de TEF, qui permet le règlement rapide et efficace de leurs demandes de paiement.

La date d'effet de l'inscription correspond à la date à laquelle les deux parties ont signé l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM.

La date de fin (expiration) de l'inscription correspond à l'une des dates suivantes :

Date à laquelle le fournisseur avise Express Scripts Canada par écrit qu'il ne sera plus un fournisseur.

Date indiquée dans la lettre envoyée par Express Scripts Canada informant le fournisseur de la date de sa résiliation (c'est-à-dire la date à laquelle le fournisseur n'est plus un fournisseur admissible dans le cadre du Programme des SSNA et à laquelle il ne peut plus soumettre de demandes de paiement).

Date à laquelle l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM prend fin, conformément au processus de résiliation indiqué dans l'entente. Le fournisseur peut par exemple prendre sa retraite; il peut y avoir changement de propriétaire ou les résultats d'une vérification peuvent entraîner la résiliation du fournisseur.

Les demandes de paiement dont la date est antérieure à la date de début ou postérieure à la date de fin de l'admissibilité ne seront pas réglées.

Les fournisseurs qui veulent offrir des services aux bénéficiaires doivent s'inscrire auprès de Express Scripts Canada et signer l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM. Après avoir reçu l'entente, Express Scripts Canada envoie un exemplaire signé de l'entente au bureau régional de Santé Canada. Par suite de l'examen de ce document, l'inscription du fournisseur pourrait être acceptée ou refusée.

Les fournisseurs qui ont les connaissances requises pour offrir différents articles d'ÉMFM **doivent** indiquer toutes leurs spécialités sur l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM.



Seuls les articles d'ÉMFM indiqués dans l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM à titre de spécialité seront admissibles au règlement.

Pour être admissible à titre de fournisseur dans le cadre du Programme des SSNA, il faut répondre aux critères suivants :

Avoir les compétences pour fournir de l'équipement médical et des fournitures médicales, tel que l'indique sa ou ses spécialité(s) et avoir obtenu l'approbation écrite du bureau régional de la DSPNI au moment de l'inscription.

Ne pas être un ancien fournisseur pour le Programme des SSNA qui a été résilié à la demande de Santé Canada.

5.2 Entente avec les fournisseurs et mises à jour

Dans le cadre du Programme des SSNA, l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM fait partie intégrante de la relation établie entre Express Scripts Canada et les fournisseurs d'ÉMFM admissibles. Lorsque le fournisseur a rempli puis signé l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM et que le bureau régional de la DSPNI l'a approuvée, il obtient un numéro d'identification et peut soumettre des demandes de paiement à Express Scripts Canada. On s'attend à ce que les fournisseurs assument les responsabilités qui leur incombent, telles qu'elles sont précisées dans le présent document et autres communications du Programme des SSNA.

Le fournisseur doit examiner l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM, remplir toutes les pages, puis la retourner à Express Scripts Canada. Pour en savoir davantage, veuillez vous reporter au paragraphe [5.3 Marche à suivre pour l'inscription auprès de Express Scripts Canada et l'obtention d'un numéro d'identification du fournisseur](#).

Nota : Express Scripts Canada n'émettra pas de nouveau numéro de fournisseur avant d'avoir reçu la totalité de l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM dûment remplie et signée.

Les renseignements concernant les politiques du programme, la soumission des demandes de paiement ou les règlements subséquents seront portés à la connaissance des fournisseurs au moyen des éléments suivants :

- Mises à jour régulières sur le site Web des fournisseurs à l'adresse www.provider.express-scripts.ca
- des Bulletins des SSNA;
- des lettres d'information sur le Programme des SSNA;
- des messages à diffusion générale.

Il est important que les fournisseurs disposent de la plus récente version des documents afin de satisfaire aux exigences du programme. Visitez le site Web des fournisseurs à l'adresse www.provider.express-scripts.ca pour obtenir des renseignements concernant les personnes-ressources, les bulletins, les lettres d'information, les avis des SSNA et plus encore! Vous trouverez des renseignements additionnels dans l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM. Pour de l'information sur les vérifications des fournisseurs, reportez-vous à l'article [Z](#). [Vérification des fournisseurs](#)

5.3 Marche à suivre en vue de l'inscription auprès de Express Scripts Canada et de l'obtention d'un numéro de fournisseur

Inscription :

1. Visitez le site Web des fournisseurs à l'adresse www.provider.express-scripts.ca pour obtenir un exemplaire de l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM, ou communiquez avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs en composant le 1 888 511-4666. Un exemplaire de l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM et des annexes sera envoyé au fournisseur par télécopieur, par courriel ou par la poste.
2. Télécopiez ou envoyez par la poste l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM dûment remplie aux coordonnées suivantes:

| Par télécopieur au numéro : | Par la poste à l'adresse : |
|-----------------------------|--|
| 905 712-0669 | Service des relations avec les fournisseurs Express Scripts Canada 5770, rue Hurontario, 10 ^e étage, Mississauga (Ontario) L5R 3G5 |

3. Si la demande d'inscription est acceptée, le fournisseur obtiendra un numéro d'identification personnel après avoir signé l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM. Ce numéro servira à l'identification du fournisseur et au règlement des demandes traitées par Express Scripts Canada. Les fournisseurs doivent inscrire ce numéro d'identification sur leurs demandes de paiement et sur toute communication avec Express Scripts Canada.

5.4 Modalités

Les modalités suivantes s'appliquent à tous les services couverts par le Programme des SSNA. Le fournisseur qui souhaite se faire rembourser les services rendus doit respecter les modalités du programme, telles qu'elles sont précisées dans l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM et le présent document, notamment les suivantes :

Exigences en matière d'admissibilité du bénéficiaire (paragraphe [6.1 Identification et admissibilité des bénéficiaires](#)).

Exigences en matière de permis d'exercice ou d'admissibilité du fournisseur (paragraphe [5.1 Exigences relatives à l'admissibilité des fournisseurs](#)).

Services couverts et les limites applicables (paragraphe [7. Services couverts par le Programme des SSNA et limites](#)).

Coordination des services avec d'autres régimes d'assurance maladie (paragraphe [6.2 Coordination des services](#)).

Processus de soumission des demandes de paiement et les exigences relatives aux documents à l'appui d'une demande (paragraphe [Soumission et traitement des demandes de paiement](#)).

Documents et dossiers pertinents à conserver (alinéa [8.4.5.6 Documents exigés aux fins de vérification](#)).

Exigences relatives à la vérification, par Express Scripts Canada, des demandes de paiement soumises dans le cadre du Programme des SSNA (article [8. Vérification des fournisseurs](#)).

Entente avec les fournisseurs d'ÉMFM

Le fournisseur doit rendre les services indiqués ci-dessous en ce qui a trait à l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM :

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. Pour obtenir de plus amples renseignements, consulter le paragraphe [6.1 Identification et admissibilité des bénéficiaires](#).

Délivrance : Préparer les articles couverts par le Programme des SSNA pour chaque bénéficiaire, conformément à toutes les lois et à tous les règlements applicables et aux politiques, exigences administratives et processus prévus par le Programme des SSNA, tels qu'ils sont précisés dans le présent document et dans le Guide des fournisseurs pour la prestation des articles d'ÉMFM que vous trouverez à l'adresse www.provider.express-scripts.ca (cliquez sur « Renseignements sur le programme et les politiques ») ou communiquez avec le bureau régional de la DSPNI le plus près de chez vous pour en obtenir un exemplaire.

Soumission et traitement des demandes de paiement

A. Soumission électronique des demandes de paiement

Fournisseurs qui utilisent un logiciel de gestion de la pharmacie et qui peuvent soumettre par ÉÉD : Veuillez soumettre chaque demande de paiement pour un article d'ÉMFM à Express Scripts Canada selon les normes les plus à jour de l'APhC relatives à la transmission, au traitement et au règlement de la demande. Celle-ci doit comprendre entre autres :

- le numéro d'identification valide du prescripteur, tel qu'il a été émis par l'organisme de réglementation provincial approprié;
- le pseudo-DIN qui est utilisé pour l'identification de l'équipement médical et des fournitures médicales;
- l'adresse du bénéficiaire.

Si la demande de paiement ne peut être transmise en ligne, le fournisseur prendra les mesures jugées raisonnables pour transmettre la demande de paiement de nouveau. Si la retransmission échoue, le fournisseur doit communiquer avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs au numéro 1 888 511-4666 dès qu'il est raisonnablement possible de le faire afin de prendre d'autres dispositions.

2. Les demandes électroniques doivent être soumises dans les 30 jours suivant la date de l'exécution de l'ordonnance.

Champs obligatoires :

- Numéro du bénéficiaire, de la bande ou de la famille. Ce numéro doit être entré pour les demandes transmises par échange électronique de données (ÉÉD).
- Nom du bénéficiaire.
- Prénom du bénéficiaire.
- Date de naissance du patient.
- Date du service (doit être entrée selon le format AAAA-MM-JJ et ne peut être une date future).
- Coût de l'article (doit être numérique et supérieur à zéro).
- Quantité (doit être numérique et supérieure à zéro).
- Numéro du prescripteur (numéro alphanumérique permettant d'identifier le prescripteur).

B. Soumission de demandes de paiement manuelles

Les demandes de paiement pour un article d'ÉMFM peuvent être soumises à Express Scripts Canada au moyen :

- du Formulaire de demandes de paiement pour équipement médical et fournitures médicales du Programme des SSNA.
- d'un imprimé d'ordinateur.

Les demandes de paiement soumises plus d'un an après la date à laquelle les services ont été rendus au bénéficiaire sont rejetées.

1. **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 d'ÉMFM aux bénéficiaires, y compris les services de consultation. De plus, le fournisseur ne doit pas offrir de services selon des normes moins élevées que celles qui sont utilisées par d'autres fournisseurs de la collectivité lorsqu'ils offrent leurs services à d'autres clients. Le fournisseur ne doit pas refuser d'offrir les services requis dans le cadre du Programme des SSNA à moins que son jugement professionnel ne lui dicte que les services ne devraient pas être rendus.
2. **Conformité avec les lois applicables, les permis et les licences.** Le fournisseur est lié, et doit faire en sorte que le personnel régulier et contractuel à son service, soit aussi lié par les dispositions de l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM et par toutes les lois, règles et règlements provinciaux et territoriaux applicables, et ils doivent tous se conformer à ces lois, règles et règlements, notamment aux règles de pratique établies par les autorités de réglementation ou les organismes chargés d'accorder les permis d'exercice provinciaux et territoriaux. Le fournisseur doit obtenir et maintenir en règle, et faire en sorte que le personnel régulier et contractuel à son service obtienne et maintienne en règle, à tout moment, les licences, accréditations et permis requis pour que lui-même et son personnel puissent fournir les articles d'ÉMFM aux bénéficiaires du Programme des SSNA. Le fournisseur doit remettre à Express Scripts Canada, à Santé Canada ou à la personne désignée par Express Scripts Canada ou Santé Canada la preuve qu'il est en règle et la preuve de son accréditation et des permis et licences dont il est titulaire, et ce, sans frais et dans les cinq jours d'une demande écrite à cet effet de la partie en question.

Le fournisseur doit avertir immédiatement Express Scripts Canada par écrit dans l'éventualité où ces permis et licences étaient suspendus, restreints ou limités.

3. **Conformité de la revue de l'utilisation avec la liste des services du Programme des SSNA et le présent document.** Le fournisseur et son personnel doivent :
 - se conformer à la marche à suivre de Express Scripts Canada en matière de revue de l'utilisation, telle qu'elle est présentée dans le présent document;
 - respecter la liste des services d'ÉMFM dans le cadre du Programme des SSNA lorsqu'ils rendent ces services aux bénéficiaires.

5.5 Modification des renseignements sur le fournisseur

Le fournisseur doit aviser Express Scripts Canada sans délai dès qu'il modifie tout renseignement fourni au moment de son inscription.

Les fournisseurs peuvent télécharger le Formulaire de modification des renseignements sur le fournisseur de services de médicaments et d'ÉMFM de Express Scripts Canada à partir du site Web des fournisseurs à l'adresse www.provider.express-scripts.ca ou encore communiquer avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs au numéro 1 888 511-4666 pour en obtenir un exemplaire. Ce formulaire peut servir à effectuer les démarches suivantes :

Demande visant à soumettre des demandes de paiement au moyen du système d'échange électronique de données (ÉÉD) ou selon les normes de l'APhC.

Modification aux renseignements actuels (p. ex. l'adresse).

Début, modification ou arrêt du transfert électronique de fonds (TÉF).

Augmentation ou diminution de ses honoraires professionnels et habituels.

Le fournisseur doit remplir le formulaire papier et l'envoyer par courriel ou par télécopieur à Express Scripts Canada.

Les fournisseurs qui souhaitent changer le nom de leur établissement ou encore en modifier la raison sociale doivent remplir une nouvelle entente avec les fournisseurs d'ÉMFM, après quoi ils recevront un nouveau numéro de fournisseur.

6. Processus habituel de soumission des demandes de paiement

6.1 Identification et admissibilité des bénéficiaires

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 de un an dont le parent est un bénéficiaire.

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

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

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

6.1.1 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 (GTNO)** - Les bénéficiaires inuits des Territoires du Nord-Ouest peuvent s'identifier en présentant le numéro du régime d'assurance maladie qu'offre le GTNO. Ce numéro est valable dans toutes les régions du Canada et vérifié en rapport avec le numéro de la DGSPNI. Il commence par la lettre « T » et est suivi de sept chiffres.
- **Numéro du régime d'assurance maladie du Nunavut** - Les bénéficiaires inuits du Nunavut peuvent s'identifier en présentant le numéro du régime d'assurance maladie qu'offre le gouvernement du Nunavut. Ce numéro est valable dans toutes les régions du Canada et vérifié en rapport avec le numéro de la DGSPNI. 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)** - Un 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.

6.1.2 Numéros d'identification des bénéficiaires admissibles des Premières nations

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

- Numéro d'inscription des AINC (connu également comme le numéro du ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien (MAINC), le numéro de traité ou le numéro de statut) – Il s'agit d'un numéro de 10 chiffres émis par le MAINC. Le numéro des AINC est celui que l'on préfère généralement pour l'identification des bénéficiaires des Premières nations.

Le numéro de 10 chiffres des AINC est composé de ce qui suit :

- trois premiers chiffres qui représentent le numéro de bande à laquelle la personne appartient.
- sept autres chiffres servent à identifier la personne, le cas échéant.
- **Numéro de bande et numéro de famille** - S'il n'y a pas de numéro du MAINC, 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 reçoivent un numéro émis par la DGSPNI. Ce numéro commence par la lettre B et est suivi de huit chiffres.

6.1.3 Dispositions spéciales pour les nourrissons des Premières nations et des Inuits âgés de moins de un an

Santé Canada a prévu des dispositions spéciales pour l'identification des nourrissons de moins de un an. Ces dispositions donnent aux parents admissibles au Programme des SSNA le temps d'inscrire leurs nourrissons auprès de l'organisme applicable.

Si un nourrisson âgé de moins de un an n'a pas été inscrit, les bénéficiaires (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 AINC en composant le 1 819 953-0960 |
| Inuits résidents des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut | Les parents doivent s'adresser à leur ministère de la Santé et des services sociaux respectif. |
| 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 la DSPNI le plus près. |

La première demande de paiement pour articles d'ÉMFM présentée pour un nourrisson de moins de un an, y compris un Inuit, qui n'a pas été inscrit auprès de l'organisme approprié (voir la liste ci-dessus), doit être soumise manuellement à Express Scripts Canada au moyen du Formulaire de demande de paiement pour équipement médical et fournitures médicales.

Toutes les demandes de paiement subséquentes pour le nourrisson peuvent être traitées en ligne lorsque la première demande manuelle a été soumise à Express Scripts Canada et qu'elle a été réglée. Les demandes subséquentes soumises électroniquement au nom du nourrisson doivent comporter le numéro d'identification principal de l'un des parents (par exemple, le numéro des AINC, 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** et les renseignements d'identification du nourrisson inscrits dans les champs du nom de famille, du prénom et de la date de naissance.



Afin que le bénéficiaire demeure admissible, les parents doivent obtenir un numéro d'identification valide pour leur nourrisson avant son premier anniversaire de naissance auprès du bureau d'inscription ou de l'organisme approprié.

6.1.4 Personnes exclues

Les personnes suivantes sont exclues du Programme des SSNA :

- Les membres des Premières nations et des Inuits inscrits mais incarcérés dans un centre de détention fédéral, provincial, territorial ou municipal. Ces personnes se trouvent sous la responsabilité du centre de détention en question;
- Les enfants placés sous la protection des services sociaux provinciaux. Ces enfants se trouvent sous la responsabilité de la province
- Les personnes qui séjournent dans une institution provinciale.

Les demandes visant à obtenir des services du Programme des SSNA pour ces personnes doivent être acheminées à l'établissement ou à l'organisation applicable.

6.1.5 **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 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.

Les bulletins aux fournisseurs des SSNA avisent ces derniers des changements de responsabilité relativement à la prestation des services offerts dans le cadre du Programme des SSNA. Les membres de ces groupes obtiendront alors 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 Inuits ci-dessous ont pris en main la responsabilité de la gestion des services d'ÉMFM :

- Akwesasne, bande n° 159.
- Bigstone Cree Nation, bande n #458.
- Gouvernement du Nunatsiavut (anciennement la Commission des services de santé des Inuits du Labrador).
- Nisga'a Valley Health Board.
- Gingolx (Kincolith), bande n) #671.
- Gitakdamix (New Aiyanih), bande n) #677.
- Lakalzap (Greenville) bande n) #678.
- Gitwinksilkw (Canyon City), bande n) #679.

6.2 **Coordination des services**

Pour chaque demande de paiement, les fournisseurs doivent vérifier auprès du bénéficiaire s'il participe à un autre régime. Le cas échéant, le fournisseur doit 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 de soins médicaux complémentaire provincial (Programme des accessoires et appareils fonctionnels) ou territorial ou d'un régime privé, y compris les régimes offerts par les Services sociaux, la Commission des accidents du travail ou ceux offerts par des employeurs. À la suite de la réception d'une

explication des services (EDS) de l'autre régime, le fournisseur peut envoyer la demande de paiement à Express Scripts Canada en vue du traitement.

6.3 Autorisation préalable

Lorsqu'un article d'ÉMFM exigeant une autorisation préalable est prescrit pour un bénéficiaire, le fournisseur doit :

- Obtenir du bénéficiaire l'ordonnance émise par le médecin ou le spécialiste médical;
- Identifier le bénéficiaire de la manière décrite à la section Identification et admissibilité des bénéficiaires;
- Avant de fournir l'article d'ÉMFM, communiquer avec un bureau régional de la DSPNI qui donnera l'autorisation pour amorcer le processus d'autorisation préalable;
- Donner la date de service exacte (pour un cas ponctuel) ou les dates de la période (pour le cas à répétition) à l'analyste du bureau régional de la DSPNI;
- Au besoin, remplir le formulaire d'autorisation préalable approprié et le retourner au bureau régional de la DSPNI accompagné de tous les documents pertinents;
- Pour éviter des délais dans le processus d'examen de l'autorisation préalable, s'assurer que tous les champs du formulaire sont bien remplis;
- Lorsque le bureau régional de la DSPNI a terminé le processus d'autorisation préalable de l'article d'ÉMFM, soumettre la facture à Express Scripts Canada pour règlement.

6.3.1 Processus d'appel

Dans le cadre du Programme des SSNA, le bénéficiaire dispose de trois 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 fournisseur de services de soins de santé.

Voici les éléments d'information qui doivent être inclus :

- La maladie (diagnostic et pronostic) pour laquelle l'article d'ÉMFM est requis.
- Les autres solutions essayées.
- Les résultats des tests de diagnostic pertinents.
- La justification du service ou de l'article proposé.

Un consultant en soins de santé examine l'appel et fournit une recommandation à l'agent autorisé de Santé Canada. La décision finale sera prise par le bureau régional de la DSPNI à la lumière de la recommandation du consultant, des besoins précis du bénéficiaire, de l'accès aux solutions de rechange et de la politique du Programme des SSNA.

Vous trouverez des renseignements décrivant les niveaux d'appel ainsi que la liste des personnes-ressources sur le site Web de Santé Canada à l'adresse www.hc-sc.gc.ca (cliquez sur Santé des Premières Nations, des Inuits et des Autochtones, sur Services de santé non assurés, sur Information sur les prestations, puis sur Procédure d'appel pour les prestations), dans la section Procédure d'appel pour les prestations.

Les articles qui sont exclus dans le cadre du Programme des SSNA ne peuvent faire l'objet d'un appel.

6.3.2 **Confirmation**

Si une autorisation préalable est accordée, le fournisseur recevra un numéro d'autorisation préalable aux fins de facturation. Le fournisseur doit conserver ce numéro et les détails 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 gardée pour les besoins de facturation.

6.3.3 **Soumission d'une demande de paiement avec autorisation préalable**

Lorsque vous soumettez une demande de paiement pour un article ayant fait l'objet d'une autorisation préalable, assurez-vous que le numéro d'autorisation préalable, la date de service ou les dates de la période sont précisés et qu'ils correspondent à ceux qui figurent sur la lettre de confirmation d'autorisation préalable. Ces dates sont importantes parce qu'elles détermineront le règlement de la demande.

La date de l'autorisation préalable sert dans les cas suivants :

- Pour un article ponctuel (sans dates de début et de fin), la date de service sur la demande de paiement doit être identique ou postérieure à la date d'autorisation préalable, sinon la demande de paiement sera rejetée.
- Pour un article avec dates de début et de fin, la date de service sur la demande de paiement doit se situer dans l'intervalle des dates précisées sur l'autorisation préalable, sinon la demande de paiement sera rejetée.
- Lorsqu'il s'agit d'une autorisation préalable pour l'un des codes de frais de livraison (99400819, 99400820, 99400262), le fournisseur doit soumettre une copie du bordereau d'envoi indiquant les frais de livraison afin que la demande puisse être réglée.

Lorsqu'une autorisation préalable est établie pour une période d'un an, la facturation doit correspondre à l'utilisation de l'article par le bénéficiaire. La quantité prévue pour une période maximale de trois mois doit être délivrée, puis facturée au programme.

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

Pour en apprendre davantage sur les options de soumission et les renseignements obligatoires sur les demandes de paiement, reportez-vous à l'article 11.2 de la Trousse de soumission des demandes de paiement pour équipement et fournitures médicales (ÉMFM) - Annexes.

6.5 **Lignes directrices pour la facturation et le règlement**

Les fournisseurs peuvent facturer les services rendus à Express Scripts Canada de l'une des méthodes suivantes :

- au moyen d'un imprimé d'ordinateur;
- au moyen du Formulaire de demandes de paiement pour ÉMFM du Programme des SSNA;
- par ÉÉD (pour les fournisseurs qui disposent du logiciel conforme aux normes de l'APhC).

Quelle que soit la méthode de facturation utilisée, toutes les données requises doivent être fournies pour permettre le traitement efficace des demandes de paiement. Les données doivent être soumises dans le même ordre qu'elles figurent sur le Formulaire de demande de paiement pour équipement médical et fournitures médicales des SSNA. Les fournisseurs ont avantage à soumettre leurs demandes de paiement à Express Scripts Canada au moins toutes les deux semaines.

Pour obtenir davantage d'information sur les méthodes de facturation, le format des données ou leur présentation, veuillez communiquer avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs au numéro 1 888 511-4666.

6.6 Messages sur le Relevé des demandes de paiement des fournisseurs - ÉMFM relatifs aux demandes de paiement

Le STRDPSS du Programme des SSNA affiche des codes de rejet et d'avertissement à trois caractères ainsi que des messages imprimés 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. Le code d'avertissement, qui est composé de la lettre « W » suivie de deux chiffres et accompagné d'un message, explique qu'une demande de paiement a été traitée mais que ses données ont été modifiées.

Pour obtenir la liste des messages et des explications qui peuvent figurer sur le Relevé des demandes de paiement des fournisseurs - ÉMFM, visitez le site Web des fournisseurs à l'adresse www.provider.express-scripts.ca pour télécharger un exemplaire de la Trousse de soumission des demandes de paiement pour équipement médical et fournitures médicales (ÉMFM) - Annexes.

7. Services couverts par le Programme des SSNA et limites

Pour obtenir davantage de renseignements, reportez-vous au Guide du fournisseur d'équipement médical et de fournitures médicales (ÉMFM) que vous trouverez sur le site Web des fournisseurs à l'adresse www.provider.express-scripts.ca (cliquez sur « Renseignements sur le programme et les politiques ») ou communiquez avec le bureau régional de la DSPNI le plus près de chez vous pour en obtenir un exemplaire.

Les bénéficiaires admissibles peuvent obtenir des services d'ÉMFM lorsque TOUTES les conditions suivantes sont réunies :

- L'article figure sur la liste des services d'ÉMFM du Programme des SSNA
- 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 la DSPNI.
- 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 un spécialiste médical, 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.

Pour obtenir la liste complète des articles d'ÉMFM admissibles, de même que ceux pour lesquels une autorisation préalable est requise, veuillez vous reporter à la section Prestations et critères en équipement médical et fournitures médicales sur le site Web des fournisseurs à l'adresse www.provider.express-scripts.ca ou communiquer directement avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs au numéro 1 888 511-4666.

7.1 Lignes directrices suggérées pour le remplacement

L'équipement, les dispositifs et les fournitures servent à répondre aux besoins du bénéficiaire. Les lignes directrices décrivant la quantité et le remplacement sont établies en fonction des besoins médicaux moyens des bénéficiaires. Une quantité ou un remplacement supérieurs aux valeurs prescrites par les lignes directrices peuvent être autorisés dans certains cas lorsqu'il est démontré que le besoin existe.

L'équipement et les dispositifs seront remplacés uniquement lorsque l'état de santé du bénéficiaire présente un changement notable qui impose le remplacement ou lorsque l'équipement ou le dispositif sont détériorés à un point tel qu'il n'est plus rentable de les réparer. S'il s'agit d'un changement de l'état de santé du bénéficiaire, l'information médicale à l'appui doit être fournie.

Aucun remplacement ne sera accordé dans les cas de mauvais usage ou de négligence de la part du bénéficiaire.

7.2 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 comporter une clause prévoyant que si l'achat de l'article devenait une option, les sommes payées pour la location seront prises en considération pour fixer le prix d'achat.

7.3 Garantie

Toutes les garanties doivent être expirées avant qu'une demande de réparation soit soumise au Programme des SSNA. Pour les articles d'ÉMFM bénéficiant 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 frais pour le Programme des SSNA.

7.4 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 articles et des fournitures médicales;
- Liste des orthèses et des chaussures faites sur mesure. Un bénéficiaire du Programme des SSNA ne peut profiter, directement ou indirectement, notamment des réductions, coupons, points, remises, crédits ou produits et 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 offertes dans le cadre de telles promotions ou qu'elles sont permises par la loi, ces mesures incitatives doivent plutôt être offertes au Programme des SSNA.
- 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.

7.5 Exceptions

Les articles qui ne figurent pas sur la Liste des services d'ÉMFM du Programme des SSNA et qui ne sont pas exclus dans le cadre du Programme des SSNA peuvent être considérés au cas par cas si un besoin exceptionnel est démontré.

7.6 Exclusions

Les exclusions sont des articles qui ne figurent pas sur la Liste des articles et des services d'ÉMFM du Programme des SSNA et qui ne sont pas offerts par l'entremise du processus d'exception. Les articles qui sont exclus dans le cadre 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.

8. Vérification des fournisseurs

8.1 Aperçu

Étant donné que le Programme des SSNA est subventionné par l'État, le gouvernement fédéral doit rendre compte de la façon dont les fonds publics sont dépensés. Le Programme de vérification des fournisseurs contribue en partie à satisfaire à cette exigence. L'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM que les fournisseurs ont signée permet à Express Scripts Canada de comparer les demandes de paiement réglées aux dossiers de la pharmacie afin de confirmer que les demandes ont été facturées conformément aux modalités du Programme des SSNA.

Le processus de vérification est effectué à partir des demandes de paiement déjà réglées. Express Scripts Canada décide de la période devant faire l'objet d'une vérification. Toutes les activités de vérification, depuis le choix des fournisseurs devant faire l'objet d'une vérification jusqu'à la remise des rapports de vérification aux fournisseurs, sont approuvées par des représentants de Santé Canada.

Santé Canada et Express Scripts Canada reconnaissent l'importance des services que les fournisseurs rendent aux bénéficiaires du Programme des SSNA. Le Programme de vérification des fournisseurs a pour objectif de transmettre aux fournisseurs des renseignements concernant le processus de facturation et de vérifier si le règlement des demandes de paiement est effectué conformément aux exigences du Programme des SSNA. Les demandes qui ne respectent pas ces exigences peuvent faire l'objet d'un recouvrement.

8.2 Objectifs du Programme de vérification

Les objectifs du Programme de vérification des fournisseurs sont les suivants :

- Déceler les irrégularités dans la facturation ou les demandes de paiement.
- S'assurer qu'une ordonnance valide existe (telle qu'elle a été définie dans les règlements provinciaux et fédéraux) ainsi que les documents requis à l'appui de chaque demande de paiement, comme l'énonce l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM et le présent document.
- 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).
- S'assurer que les frais d'exécution de l'ordonnance soumis ou réglés n'excèdent pas les honoraires professionnels habituels du fournisseur.
- Vérifier que les services réglés ont bien été rendus à des bénéficiaires admissibles du Programme des SSNA.
- Vérifier la validité du permis d'exercice des fournisseurs.

Le processus de vérification des fournisseurs ne porte pas sur les questions de pratique professionnelle qui pourraient survenir sur place. De fait, les enquêtes sur les questions de pratique professionnelle incombent aux organismes de réglementation appropriés. 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.

8.3 Responsabilité 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 de 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 au sujet des bénéficiaires du Programme des SSNA ou dans le cadre de l'entente avec les fournisseurs d'ÉMFM ou le présent document, et ce, au moment où Express Scripts Canada le juge nécessaire pour déterminer la conformité des pratiques avec les modalités précisées dans ces documents.

8.4 Volets du Programme de vérification des fournisseurs

Les différents volets du Programme de vérification des fournisseurs sont énumérés ci-dessous. 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 à l'information suivante, 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 (afin de coordonner les services).

8.4.1 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 que Express Scripts Canada communique avec les fournisseurs pour leur demander des copies des ordonnances ou des factures internes ainsi que tout autre document financier connexe. Si les documents demandés ne sont pas disponibles pour l'examen ou si des erreurs sont détectées au cours de ce processus, la demande de paiement sera annulée.

8.4.2 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.

8.4.3 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 et 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. Les demandes de paiement qui ne satisfont pas aux critères du Programme des SSNA peuvent faire l'objet d'un recouvrement.

8.4.4 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 en vue d'une vérification administrative.

8.4.5 Programme de vérification sur place

Ce volet porte sur un échantillon de demandes de paiement d'un fournisseur en vue d'une vérification sur place. Le choix des fournisseurs pour la vérification sur place n'est pas aléatoire. Ils 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.

8.4.5.1 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 un photocopieur;
- 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;
- accès à une prise de courant;
- 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.

8.4.5.2 Prévérification ou entretien préalable

Le fournisseur sera invité à décrire le système de classement des ordonnances 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.

8.4.5.3 Déroulement de la vérification sur place

La vérification sur place permet de faire une comparaison entre les demandes de paiement qui ont été réglées et les dossiers d'ÉMFM. À la fin de chaque journée de vérification, le vérificateur remet au fournisseur de services une liste des ordonnances ou des documents manquants. Le fournisseur de services a la possibilité de trouver et de remettre les documents au vérificateur le jour suivant. Les documents qui n'auront pas été remis au vérificateur à la fin de la vérification sur place pourront l'être dès la réception du 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.

8.4.5.4 **Entrevue postérieure 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.

8.4.5.5 **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 de services l'informant du retard et de la nouvelle date pour l'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 temps supplémentaire pour répondre, il doit demander un délai supplémentaire 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 de demandes de 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 suivant la lettre, Express Scripts Canada retiendra sur les sommes à verser au fournisseur la somme due jusqu'au recouvrement total.

8.4.5.6 **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. Le fournisseur doit attribuer un numéro d'ordonnance unique à chaque article qu'il fournit à un bénéficiaire des SSNA et pour lequel il demande le règlement.

Le fournisseur doit documenter de façon appropriée chaque intervention aux fins de vérification par rapport aux critères de facturation du programme. Les questions touchant la sécurité du bénéficiaire et la protection du fournisseur ne font pas partie du mandat du programme de vérification ni de celui du Programme des SSNA, car ces rôles sont définis par les ordres professionnels, en vertu des lois. Les renseignements complémentaires comprennent ce qui suit, sans toutefois s'y limiter :

- date de l'intervention;
- résumé de l'intervention du pharmacien;
- communication documentée 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 est annulée).
- documents permettant de vérifier que le bénéficiaire est un membre admissible des Premières nations ou un Inuit reconnu;
- documents permettant de vérifier que le bénéficiaire est un résident du Canada ou qu'il est étudiant ou travailleur migrant à l'extérieur du Canada et qu'il est inscrit ou autorisé à s'inscrire à un régime d'assurance maladie provincial ou territorial.

Une ordonnance individuelle valide (selon la définition de la législation fédérale et provinciale) est nécessaire pour chaque membre d'une famille en vue du règlement des demandes de paiement soumises dans le cadre du Programme des SSNA. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les activités de vérification des fournisseurs, consultez le rapport annuel du Programme des SSNA que vous trouverez sur le site Web de Santé Canada à l'adresse www.hc-sc.gc.ca (cliquez sur Santé des Premières Nations, des Inuits et des Autochtones, puis sur Services de santé non assurés).

8.5 Documents de référence

- Entente avec les fournisseurs d'équipement médical et de fournitures médicales (ÉMFM).
- Bulletins des SSNA publiés trimestriellement par Express Scripts Canada
- Lettres d'information à l'intention des fournisseurs d'ÉMFM.
- Entente entre le Programme des SSNA et les associations provinciales de fournisseurs d'ÉMFM.
- Guide du fournisseur pour la prestation des services d'ÉMFM.

8.6 Renseignements additionnels

Les fournisseurs qui ont besoin de plus de renseignements au sujet du Programme de vérification des fournisseurs peuvent communiquer par écrit avec Express Scripts Canada à l'adresse suivante :

Consultant en matière d'intégrité des pratiques d'affaires

Express Scripts Canada

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

9. Coordonnées

| Source | Détails |
|---|--|
| Centre d'appels à l'intention des fournisseurs, Express Scripts Canada | 1 888 511-4666 |
| Service des relations avec les fournisseurs de Express Scripts Canada Service des relations avec les fournisseurs Express Scripts Canada 5770, rue Hurontario, 10 ^e étage Mississauga (Ontario) L5G 3R5 | Télécopieur : 905 712-0669 |
| Site Web des fournisseurs | www.provider.express-scripts.ca |

Pour toute question d'ordre général, veuillez envoyer un courriel au Service des relations avec les fournisseurs à l'adresse NIHBPProviderRelations@express-scripts.com

10. Fils Really Simple Syndication

Les fils RSS ou *Really Simple Syndication* permettent aux fournisseurs d'être automatiquement tenus au courant des nouveaux renseignements et des mises à jour effectuées sur le site Web de Santé Canada. S'ils s'inscrivent aux fils RSS, les fournisseurs reçoivent un message qui est affiché dans leur 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. Pour pouvoir recevoir les fils RSS, votre ordinateur doit être doté d'un agrégateur. Il existe divers agrégateurs gratuits accessibles sur Internet. Pour ajouter un nouveau site Web (fil RSS) à un agrégateur, il suffit de se rendre sur le site Web en question et de cliquer sur le bouton RSS ou XML dans la page d'accueil ou de copier puis coller l'adresse URL du site, selon le type d'agrégateur. L'une ou l'autre de ces méthodes fera en sorte que le fournisseur aura rapidement et régulièrement accès à la distribution.

Sites Web

Santé Canada :

www.hc-sc.gc.ca/index-fra.php (cliquez sur Santé des Premières Nations, des Inuits et des Autochtones, puis sur Services de santé non assurés)

Express Scripts Canada :

www.express-scripts.ca

11. Annexes

- Formulaire de demandes de paiement pour équipement médical et fournitures médicales du Programme des SSNA
- Relevé des demandes de paiement des fournisseurs – ÉMFM

- Lettre de confirmation d'autorisation préalable
- Formulaire de modification des renseignements sur le fournisseur de services de médicament 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

12. **Trousse de soumission des demandes de paiement pour équipement médical et fournitures médicales (ÉMFM) - Annexes**

- 12.1 Messages et explications sur le Relevé des demandes de paiement des fournisseurs – ÉMFM
- 12.2 Options de soumission et renseignements obligatoires pour la soumission des demandes de paiement pour ÉMFM
- 12.3 Prestations et critères en équipement médical et fournitures médicales