

Soumission électronique des demandes de règlement pour soins médicaux complémentaires

Soumission des demandes de règlement des fournisseurs et accès aux avis de paiement en ligne

CONTEXTE

Express Scripts Canada traite les demandes de règlement pour soins médicaux complémentaires envoyées au moyen du portail des fournisseurs de TELUS Santé pour Group Medical Services/GMS Insurance Inc., Groupe Assurance Cowan et Johnson Insurance.

Le portail des fournisseurs de TELUS Santé comprend une plateforme qui permet la soumission des demandes de règlement pour soins médicaux complémentaires par voie électronique et l'inscription au dépôt direct. Express Scripts Canada **ne s'occupe pas** de l'inscription des fournisseurs de soins médicaux complémentaires au dépôt direct ni à la soumission des demandes de règlement par voie électronique.

QUESTIONS ET RÉPONSES

Section A – Soumission des demandes de règlement

- Q1. Comment puis-je m'inscrire à la soumission électronique des demandes de règlement pour soins médicaux complémentaires?**
- Pour obtenir de l'aide relative à la soumission électronique des demandes de règlement pour soins médicaux complémentaires, veuillez communiquer avec TELUS Santé au numéro 1 866 240-7492 ou visitez le [portail des fournisseurs de TELUS Santé](#).
- Q2. Pourquoi n'ai-je pas l'option de soumettre les demandes de règlement à Express Scripts Canada quand j'utilise le portail des fournisseurs de TELUS Santé?**
- Express Scripts Canada n'est pas un assureur. Elle agit à titre de tiers entre les assureurs et les participants aux régimes.
 - Lorsque vous soumettez des demandes de règlement par voie électronique, veuillez sélectionner l'assureur du patient (p. ex., Group Medical Services/GMS Insurance Inc.).
- Q3. Dois-je m'inscrire en tant que fournisseur de soins médicaux complémentaires auprès d'Express Scripts Canada pour soumettre des demandes de règlement par voie électronique?**
- Non. Express Scripts Canada ne s'occupe pas de l'inscription des fournisseurs de soins médicaux complémentaires pour la soumission des demandes de règlement par voie électronique.
 - Pour obtenir de l'aide relative à la soumission électronique des demandes de règlement pour soins médicaux complémentaires, veuillez communiquer avec TELUS Santé au numéro 1 866 240-7492 ou visitez le [portail des fournisseurs de TELUS Santé](#).

Q4. Puis-je annuler une demande de règlement en ligne?

- Oui, vous pouvez annuler une demande de règlement en ligne sur le [portail des fournisseurs de TELUS Santé](#) si la demande a été soumise le jour même.
- Note : Les demandes de règlement en suspens ne peuvent pas être annulées en ligne. Pour annuler une demande de règlement mise en suspens, communiquez avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs d'Express Scripts Canada au 1 800 563-3274.

Section B – Avis de paiement (y compris l'accès en ligne)

Q5. Puis-je consulter mon avis de paiement (c.-à-d., mon relevé) en ligne si je ne suis pas inscrit au dépôt direct?

- Non. Seuls les fournisseurs de soins médicaux complémentaires inscrits à la soumission des demandes de règlement par voie électronique et au dépôt direct auprès de TELUS Santé peuvent consulter les avis de paiement en ligne.
- Pour obtenir de l'aide relative à l'inscription au dépôt direct, veuillez communiquer avec TELUS Santé au numéro 1 888 709-8759 ou visitez le [portail des fournisseurs de TELUS Santé](#).
- Pour obtenir des outils, des ressources ou de la formation en lien avec la soumission électronique des demandes de règlement pour soins médicaux complémentaires, veuillez communiquer avec TELUS Santé au numéro 1 866 240-7492 ou visitez le [portail des fournisseurs de TELUS Santé](#).

Q6. Comment puis-je m'inscrire au dépôt direct ou vérifier mes renseignements bancaires et les modifier?

- Pour obtenir de l'aide relative à l'inscription au dépôt direct ou pour vérifier ou modifier vos renseignements bancaires, veuillez communiquer avec TELUS Santé au numéro 1 888 709-8759. Pour obtenir plus de renseignements, visitez le [portail des fournisseurs de TELUS Santé](#).

Q7. Comment puis-je consulter mon avis de paiement (c.-à-d. mon relevé) en ligne?

- Seuls les fournisseurs de soins médicaux complémentaires inscrits à la soumission des demandes de règlement par voie électronique et au dépôt direct auprès de TELUS Santé peuvent consulter les avis de paiement en ligne.
- De plus, veuillez tenir compte des renseignements ci-dessous relatifs aux nouveaux comptes.
 - Nouveaux comptes de groupe :
 - Si vous voulez consulter les avis de paiement de plusieurs fournisseurs au moyen d'un seul nom d'utilisateur et d'un seul mot de passe, vous devez créer un compte de groupe en remplissant le formulaire d'établissement d'un compte de groupe accessible à l'adresse <https://www.express-scripts.ca/fr/downloads-and-resources>.
 - Un nom d'utilisateur et un mot de passe seront créés pour le groupe et seront transmis au bureau par écrit.
 - Nouveaux comptes individuels :
 - Après la première soumission électronique d'une demande de règlement envoyée à l'assureur (p. ex., Group Medical Services), Express Scripts Canada communiquera par écrit avec les fournisseurs, leur indiquant comment procéder pour créer un compte sur le site Web des relevés.
 - Un nom d'utilisateur et un mot de passe seront transmis au fournisseur par écrit.

Q8. Combien de temps prend la création d'un nouveau compte?

- En plus du délai d'envoi postal, veuillez compter dix jours ouvrables à partir de la date à laquelle vous avez soumis une demande de règlement par voie électronique ou un formulaire d'établissement d'un compte de groupe.

Q9. Il y a dix jours, j'ai soumis une première demande de règlement par voie électronique ou un formulaire d'établissement d'un compte de groupe. Je ne peux toujours pas accéder à mon compte. Que puis-je faire?

- Pour consulter leur avis de paiement en ligne, les fournisseurs doivent s'inscrire à la soumission des demandes de règlement par voie électronique **et** au dépôt direct auprès de TELUS Santé.
- Une fois les délais d'envoi postal et de traitement écoulés, vous pouvez faire un suivi en communiquant avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs d'Express Scripts Canada au 1 800 563-3274. Le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs est ouvert du lundi au vendredi de 8 h à 22 h, HE, et les samedis, de 8 h à 17 h, HE.
- Vous pouvez également communiquer avec le Service des relations avec les fournisseurs d'Express Scripts Canada par courriel à l'adresse ProRelationsTOR@express-scripts.com. N'oubliez pas d'indiquer tous les renseignements nécessaires, y compris le numéro de fournisseur et les renseignements relatifs au bureau.

Q10. J'ai oublié mon nom d'utilisateur ou mon mot de passe et je ne peux pas consulter mon avis de paiement (c.-à-d. mon relevé) en ligne. Que dois-je faire?

- Le site Web des relevés comprend l'option de récupérer un nom d'utilisateur ou de réinitialiser un mot de passe.
 - Rendez-vous au site www.escstatement.ca.
 - Cliquez sur « Avez-vous oublié votre nom d'utilisateur? » ou sur « Avez-vous oublié votre mot de passe? ».
 - Suivez les instructions.
 - Nous vous enverrons des renseignements relatifs à la modification du mot de passe à l'adresse que vous avez indiquée lors de l'inscription.

Q11. J'ai un nom d'utilisateur et un mot de passe. Je suis un nouveau fournisseur de soins médicaux complémentaires. Comment puis-je ouvrir une session sur le site www.escstatement.ca?

- Pour ouvrir une session d'un compte individuel sur le site www.escstatement.ca, entrez votre nom d'utilisateur (p. ex., E123456789-234A) et votre mot de passe.
 - Le nom d'utilisateur commence par une lettre qui représente le type de fournisseur (« E » pour soins médicaux complémentaires).
 - Cette lettre initiale est suivie du numéro de huit chiffres et du code alphanumérique du bureau composé de quatre caractères.
 - Le nom d'utilisateur pour accéder à votre compte individuel doit commencer par la lettre E.
 - Pour ouvrir une session, le nom d'utilisateur comprend le numéro de huit chiffres précédé de la lettre E et le code du bureau (p. ex., E123456789-234A).
 - Pour consulter un avis de paiement une fois la session ouverte, le nom d'utilisateur correspond au numéro de 8 chiffres précédé de la lettre E (p. ex., E123456789). Le code alphanumérique du bureau (p. ex., 234A) doit être entré dans un autre champ.

Q12. J'ai un nom d'utilisateur et un mot de passe. Je travaille au sein d'un groupe de fournisseurs et j'ai accès aux relevés des autres fournisseurs du groupe au moyen d'un seul nom d'utilisateur. Comment puis-je ouvrir une session sur le site www.escstatement.ca?

- Pour ouvrir une session d'un compte de groupe sur le site www.escstatement.ca, entrez le nom d'utilisateur (p. ex., EHC12450) et le mot de passe.
 - Le nom d'utilisateur est composé des lettres EHC suivies du numéro attribué au groupe par Express Scripts Canada. Le nombre de chiffres de ce numéro peut varier.

- Le nom d'utilisateur pour accéder à votre compte de groupe doit comprendre les lettres EHC.

Q13. À quelle fréquence les dépôts directs sont-ils effectués?

- Les dépôts directs sont effectués deux fois par mois, soit le 5^e et le 20^e jour de chaque mois.
- Il pourrait y avoir un retard dans les paiements en raison du temps de traitement et du transfert des fonds entre la banque d'Express Scripts Canada et votre banque.
- Les paiements des demandes de règlement traitées entre le 5^e et le 19^e jour d'un mois seront déposés le 20^e jour de ce mois.
- Les paiements des demandes de règlement traitées entre le 20^e jour d'un mois et le 4^e jour du mois suivant seront déposés le 5^e jour de ce mois.
- Note : Lorsque la date du paiement tombe un jour férié, le dépôt sera effectué le jour ouvrable suivant.

Q14. Nous sommes le 5^e ou le 20^e jour du mois et j'ai ouvert une session sur le site www.escstatement.ca. Il n'y a pas de nouveaux relevés même si j'ai soumis des demandes de règlement au cours de la période de paiement qui vient de se terminer. Y a-t-il un problème avec mon compte?

- Le temps de traitement peut varier d'une banque à l'autre.
- L'avis de paiement (c.-à-d. le relevé) est affiché une fois que les fonds ont été versés aux comptes des fournisseurs, et non le jour même où le paiement est effectué.

Q15. J'ai ouvert une session sur le site www.escstatement.ca. Comment puis-je consulter mon avis de paiement en ligne?

- Pour consulter l'avis de paiement en ligne, veuillez suivre les étapes ci-dessous.
 - Allez à l'onglet **Relevés**.
 - Entrez le numéro de 8 chiffres précédé de la lettre E comme nom d'utilisateur ainsi que le code alphanumérique du bureau.
 - Sélectionnez une plage de dates au moyen des icônes de calendrier (p. ex., la dernière année).
 - Trouvez l'avis de paiement dans la liste.

Q16. Pourquoi est-ce que je reçois un message d'erreur m'indiquant que l'adresse courriel est déjà utilisée quand j'essaie de créer un compte sur le site www.escstatement.ca?

- Cela signifie que l'adresse courriel est déjà associée à un compte existant.
- Chaque compte doit avoir une adresse courriel qui lui est propre.
- Si un compte individuel est associé à une adresse courriel et qu'ensuite la création d'un compte de groupe est requise (afin de consulter les avis de paiement des fournisseurs d'un même groupe), le compte individuel et le compte de groupe doivent être associés à des adresses courriel distinctes.
- Autrement dit, une adresse courriel distincte est requise pour le compte de groupe et pour chaque compte individuel.
- Veuillez supprimer l'adresse courriel du compte existant si vous voulez l'associer à un nouveau compte.

Q17. Puis-je utiliser la même adresse courriel pour plusieurs comptes?

- Non. Si un compte individuel est associé à une adresse courriel et qu'ensuite la création d'un compte de groupe est requise (afin de consulter les avis de paiement des fournisseurs d'un même groupe), chaque compte doit avoir une adresse courriel distincte.

- Veuillez supprimer l'adresse courriel du compte existant si vous voulez l'associer à un nouveau compte.

Q18. Comment puis-je ajouter des fournisseurs à un compte de groupe ou les retirer de ce dernier?

- Pour modifier un groupe de fournisseurs, vous devez remplir le formulaire d'établissement d'un compte de groupe en y indiquant les renseignements des fournisseurs que vous voulez ajouter ou retirer. Ce formulaire est accessible à l'adresse express-scripts.ca/fr/healthcare-providers/health-care-downloads-and-resources.

Q19. Combien de temps prend le traitement d'une demande de modification d'un groupe fournisseur?

- Le délai de traitement d'une demande de modification d'un groupe est de dix jours.

Q20. Comment puis-je vérifier qu'un fournisseur a été ajouté au compte de groupe ou retiré de celui-ci?

- Ouvrez une session sur le site www.escstatement.ca en utilisant le nom d'utilisateur et le mot de passe du groupe.
 - Vérifiez si le fournisseur a été ajouté ou retiré en faisant une recherche avec les renseignements ci-dessous :
 - le numéro de 8 chiffres attribué au fournisseur précédé de la lettre E,
 - le code alphanumérique du bureau, et
 - une plage de dates à l'aide des icônes de calendrier (p. ex., la dernière année).

Q21. Il y a dix jours, j'ai soumis une demande pour modifier mon compte de groupe. J'ai fait une recherche sur le site Web www.escstatement.ca, comme il est indiqué ci-dessus. Que puis-je faire de plus?

- Pour faire un suivi une fois que le délai de traitement de dix jours ouvrables est écoulé, veuillez communiquer avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs d'Express Scripts Canada au 1 800 563-3274. Le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs est ouvert du lundi au vendredi de 8 h à 22 h, HE, et les samedis, de 8 h à 17 h, HE.
- Vous pouvez également communiquer avec le Service des relations avec les fournisseurs d'Express Scripts Canada par courriel à l'adresse ProRelationsTOR@express-scripts.com. N'oubliez pas d'indiquer tous les renseignements nécessaires, y compris le numéro de fournisseur et les renseignements relatifs au bureau.

Q22. Je n'ai pas ouvert une session depuis six mois ou cela fait six mois que mon compte a été activé. J'ai entré les bons nom d'utilisateur et mot de passe, mais je n'arrive pas à ouvrir une session. Que puis-je faire?

- Un compte peut être fermé après six mois d'inactivité. Après ce délai, vous devez faire une nouvelle demande d'ouverture de compte.
- Comptes de groupe :
 - Pour demander l'ouverture d'un compte de groupe, veuillez remplir le formulaire d'établissement d'un compte de groupe accessible à l'adresse express-scripts.ca/fr/healthcare-providers/health-care-downloads-and-resources.
 - Le nom d'utilisateur et le mot de passe de groupe seront envoyés par la poste à votre bureau après le délai de traitement indiqué sur le formulaire.
 - Note : Les fournisseurs indiqués dans le groupe doivent être déjà inscrits à la soumission de demandes de règlement par voie électronique et au dépôt direct auprès de TELUS Santé.
- Comptes individuels :
 - Pour demander l'ouverture d'un compte individuel, veuillez communiquer avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs d'Express Scripts Canada.

Q23. Quand dois-je changer mon mot de passe?

- Vous devrez entrer un nouveau mot de passe lors de votre première ouverture de session. Pour des raisons de sécurité, votre mot de passe doit respecter les critères suivants :
 - il doit contenir au moins huit (8) lettres,
 - il doit contenir au moins une majuscule et une minuscule, et
 - il doit contenir au moins un (1) chiffre et un (1) caractère spécial.
- De plus, le mot de passe
 - doit être changé tous les six (6) mois et
 - doit être différent des six (6) derniers mots de passe associés au compte.

Q24. J'ai eu des problèmes avec mon navigateur quand j'ai accédé au site Web www.escstatement.ca. Comment puis-je résoudre ce problème?

- Si vous éprouvez des difficultés à accéder au site Web et que vous utilisez Internet Explorer ou Google Chrome, suivez les étapes ci-dessous.
- Internet Explorer 11 :
 - Cliquez sur **Outils** dans la barre de menus.
 - Sélectionnez **Paramètres d'affichage de compatibilité**.
 - Assurez-vous que les **paramètres d'affichage de compatibilité** sont désactivés pour le site www.escstatement.ca.
 - Autrement dit, assurez-vous que le site www.escstatement.ca ne figure pas dans la liste des sites Web auxquels s'appliquent ces paramètres.
- Google Chrome :
 - Par défaut, Google Chrome comporte une extension liée à la **visionneuse de PDF**.
 - Lorsqu'elle est activée, la visionneuse de PDF permet l'affichage des fichiers PDF dans le navigateur.
 - Pour vérifier si ce paramètre est activé ou désactivé, rendez-vous à l'adresse <https://support.google.com/drive/answer/2423485?hl=fr>.

Section C – Couverture des participants aux régimes

Q25. Est-ce qu'Express Scripts Canada fournit des renseignements relatifs à la couverture d'un participant à un régime ou d'un patient?

- Non. Express Scripts Canada ne divulgue pas des renseignements relatifs à la couverture d'un participant à un régime. Pour obtenir des renseignements sur la couverture, le participant doit communiquer directement avec l'assureur.