



Guide de l'utilisateur du service de messagerie sécurisée

Quel est le but du système de messagerie sécurisée?

Le système de messagerie sécurisée permet aux auditeurs de la Canada Vie de soumettre des demandes d'audit électroniques liées aux demandes de règlement de soins paramédicaux (Soins de santé complémentaires [SSC]) soumises pour les adhérents du régime RSSFP directement aux fournisseurs dans un format électronique sécurisé. Cette nouvelle fonction favorise la conformité réglementaire et améliore le processus d'audit. Les auditeurs pourront lancer des demandes d'audit et les fournisseurs pourront répondre à ces demandes via le système de messagerie sécurisée du Portail des fournisseurs.

Quel est le processus pour réaliser un audit?

- Lorsque la Canada Vie lance une demande d'audit pour une demande de règlement de soins paramédicaux (SSC), des renseignements supplémentaires pourraient être requis pour appuyer l'audit. Si des renseignements supplémentaires sont exigés d'un fournisseur ou si un auditeur doit envoyer un message à un fournisseur, l'auditeur se connecte au système de messagerie sécurisée et remplit une demande d'audit.
- Le système de messagerie sécurisée envoie cette demande par courriel au fournisseur, l'invitant à se connecter à l'application via le Portail des fournisseurs.
- Le fournisseur se connecte et consulte la demande d'audit (identifiée par un numéro de dossier), suit les directives de la demande d'audit, qui comprennent le téléchargement des pièces justificatives exigées, puis répond à l'auditeur.
- L'auditeur passe en revue les pièces jointes et les commentaires, puis il ferme la demande ou il effectue une demande de suivi si des renseignements supplémentaires sont requis.

Qui utilise le système de messagerie sécurisée?

Actuellement, le système de messagerie sécurisée est utilisé par les auditeurs de la Canada Vie et les fournisseurs de soins paramédicaux (SSC) pour gérer les audits liés aux demandes de règlement des adhérents du régime RSSFP. Le lien **Demandes d'audit** dans le Portail des fournisseurs n'est visible que pour les utilisateurs dotés du rôle Administrateur.

Le système de messagerie sécurisée est-il offert uniquement aux fournisseurs ayant soumis des demandes RSSFP?

Oui. Pour l'instant, le système de messagerie sécurisée n'est offert qu'aux fournisseurs RSSFP à qui les auditeurs de la Canada Vie ont demandé de fournir des documents supplémentaires en réponse à une demande d'audit ou un avis d'ajustement. Nous évaluons offrir ce service à d'autres assureurs à l'avenir.

Comment un fournisseur peut-il savoir qu'une demande d'audit ou un avis d'ajustement lui a été attribué?

Le fournisseur recevra une notification par courriel lorsqu'une demande d'audit ou un avis d'ajustement lui est attribué.

Quels types de documents les fournisseurs peuvent-ils télécharger?

Les fournisseurs peuvent télécharger des documents ayant les extensions de fichier suivantes : JPG, JPEG, TIFF, PNG, BMP ou PDF.



Guide de l'utilisateur du service de messagerie sécurisée

Que signifient les statuts dans le système de messagerie sécurisée?

Le tableau suivant décrit tous les statuts du système de messagerie sécurisée.

Statut	Description
Nouveau	Le fournisseur n'a pas encore consulté la demande.
Ouvert	Le fournisseur a consulté la demande, mais il n'a pas encore soumis les renseignements demandés à l'auditeur.
Suivi demandé	L'auditeur a communiqué avec le fournisseur pour lui rappeler de donner suite à la demande, car les renseignements envoyés par le fournisseur sont insuffisants pour prendre une bonne décision concernant la demande, ou bien la date d'échéance a changé.
En cours	Le fournisseur a ajouté un commentaire à la demande ou téléchargé un fichier, mais ne les a pas encore soumis.
Soumis	Le fournisseur a soumis une réponse à la demande.
Fermé	L'auditeur a fermé la demande; aucune autre action n'est requise.

À qui les fournisseurs doivent-ils s'adresser s'ils ont des questions liées à une demande d'audit ou un avis d'ajustement?

Effectuez l'une des actions suivantes :

- Connectez-vous au système de messagerie sécurisée, sélectionnez la demande d'audit associé à l'ID d'audit, puis laissez un message à l'auditeur, ou
- Communiquez directement avec la Canada Vie au 1-855-415-4414, du lundi au vendredi de 8 h à 17 h, heure locale de l'appelant.

À qui les utilisateurs doivent-ils s'adresser s'ils rencontrent des problèmes avec le système de messagerie sécurisée?

- Les fournisseurs doivent appeler le numéro de la RVI du service eRéclamations au 1-866-240-7492, puis sélectionner l'option 4 pour rejoindre le centre de soutien du Groupe de gestion des fournisseurs.
- Les auditeurs doivent appeler la RVI des assureurs au 1-866-342-6570. Le Bureau de service CE Tier2IM lancera le processus de gestion d'incidents.



Répondre à des demandes d'audit

Les étapes suivantes décrivent la manière dont vous, en tant que fournisseur de SSC, pouvez répondre à vos demandes d'audit.

1. Connectez-vous au Portail des fournisseurs.
2. Sur la page des services de TELUS Santé, sélectionnez le lien **Demandes d'audit**.

The screenshot shows the TELUS Santé portal interface. The header includes the TELUS Santé logo and navigation icons. The main content area is titled 'Vos services de TELUS Santé'. On the left, there is a sidebar menu with the following items: 'eRéclamations' (with a sub-link 'eRéclamations'), 'Accéder à la page d'accueil eRéclamations', 'Soumettre une nouvelle demande eRéclamations', 'Retourner à une ébauche eRéclamations', 'Relevés de paiements', and 'Demandes d'audit' (highlighted with a red box). To the right of the sidebar is a large image of a purple and yellow flower.

La page des demandes d'audit s'affiche

The screenshot shows the 'TOUS LES CAS DE DEMANDE D'AUDIT' page. The header includes the TELUS Health | Santé logo and a user profile icon. The page title is 'ACCUEIL' and the main heading is 'TOUS LES CAS DE DEMANDE D'AUDIT'. Below the heading, there is a table with 6 rows of data. The table has 4 columns: 'Numéro de requête', 'ID d'audit', 'Sujet', and 'Etat de la requête'. The data is as follows:

Numéro de requête	ID d'audit	Sujet	Etat de la requête
02727462	A0000024	Testing Full Post Mapping 37	Nouveau
02727461	A0000023	Testing Full Post Mapping 36	Suite demandée
02727460	A0000022	Testing Full Post Mapping 35	Fermé
02727459	A0000021	Testing Full Post Mapping 34	En cours
02727458	A0000020	Testing Full Post Mapping 33	Soumise
02727457	A0000019	Testing Full Post Mapping 33	Ouvert



Guide de l'utilisateur du service de messagerie sécurisée

3. Sélectionnez le numéro de dossier de la demande que vous voulez consulter.

La page **Demande d'audit** s'affiche.

The screenshot displays the TELUS Health | Santé user interface. At the top, there is a navigation bar with the TELUS logo and the text "Health | Santé". A user profile icon is visible in the top right corner. Below the navigation bar is a purple header with the word "ACCUEIL". The main content area shows a request card for "Requête Testing Full Post Mapping 33". The status is "Ouvert" and the request number is "02727457". Below the card, there is a section for uploading documents, with a button labeled "Soumettre les réponses". A note specifies that only certain file types (JPG, JPEG, TIFF, PNG, BMP, or PDF) are accepted and that the total upload size limit is 25 Mb. At the bottom, there are two tabs: "DÉTAILS" (selected) and "DOCUMENTS". The "DÉTAILS" tab shows a table of audit information:

DÉTAILS	
Nom du contact	Propriétaire de la requête
Jud ChiroSB	Secure Audit Integration
Nom du compte	Statut
UAT Accounts	Ouvert
ID d'audit	ID du fournisseur
A0000019	2030352
Origine de la requête	Nom du fournisseur
Audit - CANADALIFE	Boots
Audit commencé par	Adresse e-mail
SteveB	
Date de début de l'audit	N° de téléphone du contact
2023-02-02 19 h 00	5551212
Type d'audit	Objet ⓘ
Audit Type String	Testing Full Post Mapping 33
Audit Mis à jour par	Instructions
JohnH	This is the more detailed description of the reason for the audit, and what actions are expected by the provider
Audit Date de mise à jour	Confirmation du service
2023-02-02 19 h 00	



Guide de l'utilisateur du service de messagerie sécurisée

4. Pour ajouter des documents à la demande :

- Sélectionnez l'onglet **Documents**.

The screenshot shows the TELUS Health interface. At the top, there is a header with the TELUS Health logo and a user profile icon. Below the header, there is a navigation bar with the word 'ACCUEIL'. The main content area displays a request card for 'Testing Full Post Mapping 33'. The request status is 'Ouvert' and the number is '02727457'. Below the request card, there is a button labeled 'Soumettre les réponses'. A note indicates that only certain file types are accepted and that the total upload size is limited to 25 Mb. The 'DOCUMENTS' tab is selected, showing a table with one file entry: 'this is the file description' by 'Secure Audit Integration', last modified on '2023-05-24 22 h 30', with a size of '437KB'. There is also a 'Commentaires sur le cas (0)' section with a 'Nouveau' button.

- Sélectionnez **Ajouter des fichiers**.

La fenêtre contextuelle **Sélectionner des fichiers** s'affiche.

The screenshot shows a dialog box titled 'Sélectionner des fichiers'. It has a search bar at the top right with the placeholder text 'Rechercher Fichiers...'. On the left side, there is a sidebar with a 'Charger des fichiers' button and a list of categories: 'Mes fichiers', 'Partagés avec moi', 'Récents', 'Suivis', and 'Fichiers associés'. At the bottom of the dialog, there is a status bar that says '0 fichier(s) sur 10 sélectionné(s)' and two buttons: 'Annuler' and 'Ajouter'.

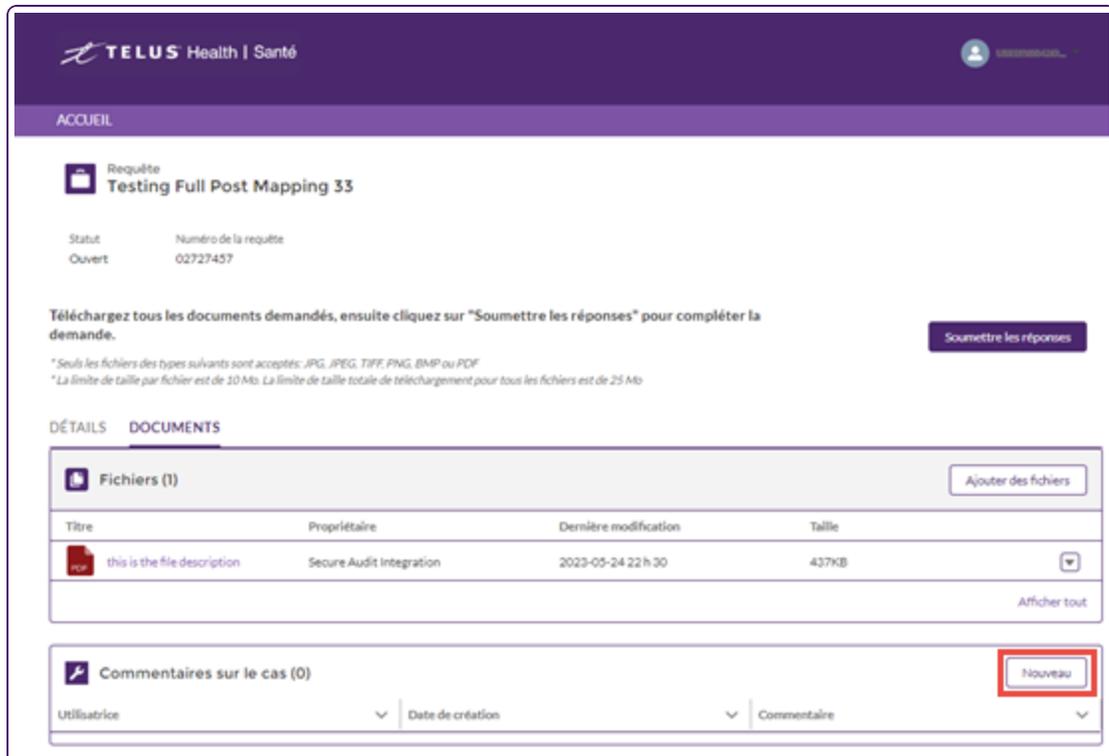


Guide de l'utilisateur du service de messagerie sécurisée

- Sélectionnez **Télécharger des fichiers**.
- Localisez et sélectionnez le fichier que vous voulez télécharger, puis sélectionnez **Ouvrir et Terminé**.
Lorsque le fichier a été téléchargé, il s'affiche dans la section **Fichiers** de l'onglet **Documents**.
- Pour vérifier le document, double-cliquez sur le nom du fichier pour l'ouvrir dans un nouvel onglet, ou sélectionnez le bouton Télécharger  à sa droite.

5. Pour ajouter des commentaires à la demande

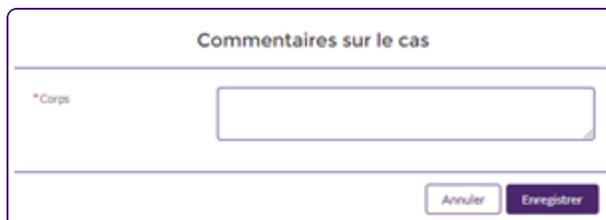
- Dans l'onglet **Détails**, faites défiler la page jusqu'à la section **Commentaires**, puis sélectionnez **Nouveau**.



The screenshot shows the TELUS Health interface. At the top, there is a header with the TELUS Health logo and a user profile icon. Below the header, there is a navigation bar with 'ACCUEIL' selected. The main content area displays a request titled 'Requête Testing Full Post Mapping 33'. The status is 'Ouvert' and the request number is '02727457'. There is a button 'Soumettre les réponses' on the right. Below this, there is a section for 'Fichiers (1)' with a table listing a file named 'this is the file description' with a size of 437KB. At the bottom, there is a section for 'Commentaires sur le cas (0)' with a 'Nouveau' button highlighted in a red box.

La fenêtre contextuelle **Commentaire lié à la demande** s'affiche.

- Saisissez les commentaires, puis sélectionnez **Ajouter**.



The screenshot shows a form titled 'Commentaires sur le cas'. It has a text input field labeled '* Corps' and two buttons at the bottom: 'Annuler' and 'Enregistrer'.

Vous pouvez ajouter jusqu'à 4 000 caractères.

Vous ne pouvez pas supprimer ou modifier les commentaires une fois qu'ils ont été enregistrés.



Guide de l'utilisateur du service de messagerie sécurisée

6. Pour soumettre une réponse :

- Sélectionnez **Envoyer des documents**.

La fenêtre contextuelle **Soumettre des documents** s'affiche.

Soumettre les documents

Veuillez confirmer les éléments suivants avant la soumission

Mon rôle :

- Fournisseur de services
- Représentant du fournisseur

Je comprends que je ne peux pas envoyer de documents après confirmation. J'ai téléchargé tous les documents de référence demandés.

Annuler **Confirmer et envoyer**

- Sélectionnez votre rôle approprié, puis sélectionnez la case à cocher à côté de la déclaration.
- Sélectionnez **Confirmer et envoyer**.

Le message de confirmation suivant s'affiche.



Le **Statut** de la demande d'audit à la page **Demande d'audit** passe à Soumis.