

Trousse

GroupHEALTH Benefit Solutions (GroupHEALTH) est heureuse de faire partie du réseau de TELUS Santé qui permet aux fournisseurs de services de présenter des demandes de règlement au nom des participants.

INTRODUCTION

De quoi ai-je besoin pour présenter une demande de règlement en ligne?

Vous aurez besoin de votre carte d'avantages sociaux pour présenter votre demande de règlement en ligne. Sélectionnez d'abord GroupHEALTH comme compagnie d'assurance. Entrez ensuite le numéro du contrat dans le champ réservé au contrat et le numéro du certificat dans le champ réservé au numéro de participant.

Carte d'avantages sociaux cartonnée

Si le participant vous montre sa carte d'avantages sociaux cartonnée, voici où vous trouverez ce renseignement.

GroupHEALTH
Benefit Solutions

No. de police **123456** Certificat **123456789C**

RON CHERRY
ABC COMPANY

RENSEIGNEMENTS SUR LE SERVICE PAIEMENT DIRECT :

Pharmaciens NIE 610019
Dentistes GroupHEALTH EDI : 605064
Services de santé TELUS eRéclamations : GroupHEALTH

Carte d'avantages sociaux numérique

Si le participant vous montre sa carte d'avantages sociaux sur son appareil mobile, voici où vous trouverez ce renseignement.

myGroupHEALTH Accédée 01 avr. 2018

MIKE LIME

Certificat **1230000004**
ABC Company

Renseignements sur le service Paiement direct

Pharmaciens No. de police 123456
NIE 610019

Dentistes No. de police 123456
GroupHEALTH EDI 000125

Services de santé No. de police 123456
TELUS eRéclamations GroupHEALTH

Puis-je soumettre une demande de détermination préalable des frais remboursables?

Oui, nous acceptons les demandes de détermination préalable et envoyons un accusé de réception.

COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

Comment puis-je communiquer avec GroupHEALTH?

Pour toute question au sujet de vos demandes de règlement, veuillez communiquer avec nous au 1 833 344-6944 ou nous écrire à l'adresse 626 – 21 Four Seasons Place, Toronto (Ontario) M9B 0A6.

Vous pouvez aussi nous envoyer un courriel à l'adresse question@mygrouphealth.ca.

Quand puis-je parler à un représentant de GroupHEALTH?

Il est possible de nous joindre du lundi au jeudi, de 7 h 30 à 21 h (HE) et le vendredi de 7 h 30 à 19 h (HE).

VERSEMENT DES PRESTATIONS

Quand vais-je recevoir les prestations?

GroupHEALTH effectue les versements par dépôt direct ou par chèque du lundi au vendredi pour les demandes de règlement acceptées le jour précédent.

Vais-je recevoir des prestations pour chaque demande de règlement?

Vous recevrez un versement pour chaque demande de règlement de participant. Prenez note que GroupHEALTH regroupe les versements lorsque le même fournisseur fournit plusieurs soins à la même famille le même jour.

Pourquoi n'ai-je pas reçu mon versement?

Cela peut prendre jusqu'à 48 heures pour que les versements effectués par GroupHEALTH soient déposés dans votre compte de banque. Les chèques sont postés tous les jours et livrés par courrier ordinaire de première classe de Postes Canada.

J'ai présenté plusieurs demandes de règlement. Vais-je recevoir un seul versement pour toutes les demandes?

Non, vous recevrez un versement par demande de règlement, par jour. Prenez note que GroupHEALTH regroupera les versements si vous soumettez des demandes de règlement le même jour pour plusieurs membres de la même famille.

Si je m'inscris au dépôt direct, comment vais-je savoir si j'ai été payé?

Vous recevrez pour chaque dépôt direct effectué au cours d'une journée un courriel indiquant le nom de votre patient, le numéro de la demande de règlement et la date des soins.

Qui dois-je appeler si je ne reçois pas de versement?

Dépôt direct : Ouvrez une session sur le portail de TELUS Santé, assurez-vous que les renseignements bancaires et l'adresse courriel sont exacts et communiquez ensuite avec GroupHEALTH au 1 833 344-6944.

Chèque : Veuillez communiquer avec GroupHEALTH au 1 833 344-6944.

RELEVÉS DE RÈGLEMENT

Comment vais-je être avisé des versements par dépôt direct?

Vous recevrez un courriel vous avisant qu'un dépôt a été effectué. Le courriel indiquera le nom du patient, la date des soins et le numéro de la demande de règlement. Le versement correspondra au montant fourni à la date de soumission de la demande de règlement.

Quels renseignements figureront sur le relevé transmis par courriel?

Le courriel indiquera les renseignements suivants au sujet des prestations versées :

- Date des soins
- Numéro de la demande de règlement
- Nom du patient

Conservez toujours dans vos dossiers les relevés transmis par courriel.

Quels renseignements vais-je recevoir si je suis payé par chèque?

Un relevé de règlement joint au chèque indiquera les renseignements suivants au sujet des prestations versées :

- Date des soins
- Numéro de la demande de règlement
- Nom du patient

Conservez toujours ce document pour vos dossiers.

Que faut-il faire en cas d'erreur dans le montant versé?

Si vous constatez un problème dans le montant versé, veuillez communiquer avec nous au 1 833 344-6944.

Qui dois-je appeler si j'ai une question au sujet du relevé de règlement que j'ai reçu ou si j'ai besoin d'une copie supplémentaire?

Veuillez communiquer avec GroupHEALTH au 1 833 344-6944.

ACCUSÉS DE RÉCEPTION OU RELEVÉS DE RÈGLEMENT

Dois-je sauvegarder ou imprimer les accusés de réception ou les relevés de règlement?

Les demandes de règlement en ligne peuvent uniquement être consultées dans les opérations antérieures du mois en cours ou du mois précédent. Assurez-vous de sauvegarder ou d'imprimer les accusés de réception et les relevés de règlement. Le patient doit recevoir une copie de l'accusé de réception ou du relevé de règlement confirmant la soumission de sa demande de règlement.

Qui dois-je appeler si j'ai une question au sujet des renseignements qui figurent sur l'accusé de réception ou sur le relevé de règlement?

Pour toute question au sujet des demandes de règlement, veuillez communiquer avec GroupHEALTH au 1 833 344-6944. Veuillez noter que les renseignements confidentiels sur les participants et les patients ainsi que le détail des versements ne sont pas divulgués aux fournisseurs de soins de santé.

FORMULAIRES D'AUTORISATION

Les patients doivent remplir les formulaires d'autorisation avant la soumission des demandes de règlement et vous devez conserver les formulaires remplis dans vos dossiers.

SOUSSIONS DES DEMANDES DE RÈGLEMENT – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Puis-je facturer à l'avance les soins qu'un patient recevra?

Non, vous devez uniquement soumettre les demandes de règlement lorsque les soins ont été fournis. Vous ne pouvez soumettre à l'avance des demandes de règlement pour des services qui n'ont pas encore été fournis.

De même, nous n'accepterons pas pour les soins de la vue les demandes de règlement lorsque le patient a seulement versé un dépôt.