

Soumission des demandes de règlement en ligne et forfait électronique à l'intention des fournisseurs de soins médicaux complémentaires de Groupe Assurance Cowan

CONTEXTE

Depuis le 27 juillet 2014, Express Scripts Canada offre aux fournisseurs de soins médicaux complémentaires (SMC) la possibilité de soumettre des demandes de règlement électroniques au nom des participants aux régimes de Groupe Assurance Cowan. La soumission des demandes de règlement est effectuée au moyen du réseau de TELUS Santé. Les fournisseurs peuvent sélectionner « Cowan » à partir du portail de Telus Santé depuis le 27 juillet 2014.

Express Scripts Canada offre un forfait électronique **gratuitement** aux fournisseurs de SMC.

QUESTIONS ET RÉPONSES

Q1. Pourquoi me faites-vous parvenir ce communiqué?

R1. Depuis le 27 juillet 2014, Express Scripts Canada offre aux fournisseurs de SMC la possibilité de soumettre des demandes de règlement électroniques au nom des participants aux régimes de Groupe Assurance Cowan. La soumission des demandes de règlement est effectuée au moyen du réseau de TELUS Santé. Les fournisseurs peuvent sélectionner « Cowan » à partir du portail de Telus Santé depuis le 27 juillet 2014.

Q2. Quels fournisseurs de soins de santé peuvent se prévaloir de ce service?

R2. À l'heure actuelle, seuls les fournisseurs indiqués ci-dessous peuvent soumettre des demandes de règlement en ligne.

- Fournisseurs de soins de la vue
- Physiothérapeutes
- Chiropraticiens
- Massothérapeutes (Alberta, Colombie-Britannique, Manitoba, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Ontario, Saskatchewan, Terre-Neuve-et-Labrador)
- Acupuncteurs (Alberta, Colombie-Britannique, Ontario, Québec, Terre-Neuve-et-Labrador)
- Naturopathes (Alberta, Colombie-Britannique, Manitoba, Nouvelle-Écosse, Ontario, Saskatchewan)
- Podiatres (Québec)
- Psychologues (Québec)

Le participant ou le patient doit soumettre manuellement à Groupe Assurance Cowan les demandes de règlement associées aux autres types de fournisseurs de SMC.

Q3. En quoi consiste le forfait électronique?

R3. Express Scripts Canada offre **gratuitement** aux fournisseurs de SMC deux types de solutions électroniques : le mode de paiement électronique et l'accès aux relevés électroniques. Les fournisseurs de SMC sont payés aux deux semaines au moyen d'un dépôt direct et ont accès aux deux semaines à des relevés électroniques par l'entremise d'un site Web sécurisé.

Si vous ne vous prévaluez pas de ce forfait électronique, des frais de manutention et d'expédition de 15 \$ s'appliqueront à votre compte chaque cycle de paiement.

Q4. Comment puis-je éviter les frais de manutention et d'expédition?

R4. Pour éviter ces frais, veuillez effectuer ce qui suit :

1. Inscrivez-vous au dépôt direct auprès de TELUS Santé (voir les directives ci-dessous, à la R6).
2. Accédez au site Web sécurisé www.escmoncompte.ca pour consulter vos relevés des demandes de règlement pour SMC. Votre code d'utilisateur et votre mot de passe temporaire vous sont parvenus séparément après le 27 juillet 2014.

Q5. Si j'ai besoin d'aide pour établir le dépôt direct ou pour consulter les relevés électroniques, avec qui puis-je communiquer?

R5. **Dépôt direct** : Veuillez communiquer avec le Soutien technique de TELUS Santé, au 1 866 240-7492, du lundi au dimanche entre 8 h et 20 h, HE. Le soutien technique est également offert les jours fériés.

Relevés électroniques : Veuillez communiquer avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs d'Express Scripts Canada, au 1 800 563-3274, du lundi au vendredi, entre 6 h 30 et minuit, HE. Le Centre d'appels est également ouvert les samedis, dimanches et jours fériés, de 8 h à minuit, HE.

Q6. À quelle fréquence les paiements sont-ils effectués?

R6. Deux fois par mois. Les paiements sont effectués le 5 et le 20 de chaque mois.

Q7. Si mes paiements sont virés automatiquement à mon compte bancaire, comment mon relevé me parvient-il?

R7. Les relevés électroniques sont générés **gratuitement** et peuvent être consultés en accédant au site Web sécurisé www.escmoncompte.ca. Si vous souhaitez recevoir vos relevés par la poste, des frais de manutention et d'expédition de 15 \$ s'appliqueront à votre compte chaque cycle de paiement.

Q8. J'ai oublié mon code d'utilisateur ou mon mot de passe pour accéder à mes relevés électroniques. Que dois-je faire?

R8. Rendez-vous au site www.escmoncompte.ca, puis cliquez soit sur Avez-vous oublié votre nom d'utilisateur?, soit sur Avez-vous oublié votre mot de passe? et entrez la même adresse courriel que vous avez utilisée pour établir le compte. Vous recevrez par courriel votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe.

Rappel : Votre code d'utilisateur correspond à votre **numéro de fournisseur et au numéro de votre clinique**, p. ex. 123456789-1234.

Q9. Puis-je utiliser la même adresse courriel pour différents noms d'utilisateur (comptes)?

R9. Non. Chaque nom d'utilisateur (compte) doit avoir une adresse courriel qui lui est propre. L'adresse courriel ne sert que dans les cas suivants :

- Demander la réinitialisation de votre mot de passe.
- Recevoir d'Express Scripts Canada les avis sur la disponibilité de vos relevés.

Q10. Comment puis-je consulter mon relevé des demandes de règlement pour SMC?

R10. Une fois que vous avez ouvert une session, allez à la section Recherche de relevés, qui se trouve sur le côté gauche de l'écran, puis sélectionnez « ESC » dans le menu déroulant. Précisez la plage de dates dans le calendrier des champs relatifs aux dates.

Q11. Est-il possible à l'heure actuelle d'annuler une demande de règlement soumise électroniquement?

R11. La fonction d'annulation des demandes de règlement soumises en ligne a été activée. À partir du portail de TELUS Santé, il est possible d'annuler une demande de règlement qui a été soumise le jour même.

Il n'est toutefois pas possible d'annuler une demande de règlement qui a été mise en suspens. L'annulation sera rejetée si la demande a été mise en suspens. Vous devrez alors communiquer avec le Centre d'appels d'Express Scripts Canada pour faire annuler votre demande.

Q12. Puis-je communiquer avec Express Scripts Canada à propos de la couverture des services d'un participant ou d'un patient?

R12. Les renseignements confidentiels d'un participant ou d'un patient sur la couverture des services et les paiements ne sont pas communiqués au fournisseur de SMC. Pour obtenir des renseignements sur les services couverts, le participant ou le patient doivent communiquer avec le centre d'appels de Cowan au 1 888 509-7797.

Q13. Pour quelle raison ma demande de règlement a-t-elle été rejetée avec un message d'erreur demandant que je communique avec Cowan?

R13. Veuillez communiquer avec le centre d'appels de Cowan au 1 888 509-7797 pour en savoir davantage.