

Soumission électronique des demandes de règlement au nom de Johnson Inc. et forfait à l'intention des fournisseurs de soins médicaux complémentaires

CONTEXTE

Depuis le 18 mars 2018, les professionnels en soins médicaux complémentaires peuvent continuer à soumettre à Express Scripts Canada les demandes de règlement par voie électronique au nom des participants aux régimes de Johnson Inc. au moyen du portail des demandes de règlement de TELUS Santé.

Les professionnels devraient avoir reçu une communication de TELUS Santé à cet effet. Cependant, en ce qui a trait aux relevés, les professionnels en soins médicaux complémentaires doivent y accéder à partir du portail d'Express Scripts Canada plutôt qu'à partir de celui de TELUS Santé.

Express Scripts Canada communiquera avec les professionnels dès qu'ils auront soumis une demande de règlement et ce, afin d'établir leur accès en ligne aux fins de consultation ou d'impression de leurs relevés.

QUESTIONS ET RÉPONSES

Q1. Quels professionnels de la santé peuvent soumettre des demandes de règlement électroniques à Express Scripts Canada?

R1. À l'heure actuelle, seuls les professionnels en soins médicaux complémentaires ci-dessous peuvent soumettre des demandes de règlement par voie électronique.

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

Le participant ou le patient doit soumettre manuellement tous les autres types de demandes de règlement pour soins médicaux complémentaires à Johnson Inc.

Q2. En quoi consiste le forfait électronique?

R2. Express Scripts Canada offre gratuitement aux professionnels en soins médicaux complémentaires des solutions électroniques relatives aux paiements et à l'accès aux relevés. Les professionnels en soins médicaux complémentaires seront payés deux fois par mois au moyen d'un dépôt direct et auront accès à des relevés électroniques à partir d'un site Web sécurisé.

Si le fournisseur ne se prévaut pas de ce forfait électronique, des frais de manutention et d'expédition de 15 \$ s'appliqueront à son compte chaque cycle de paiement.

Q3. Comment puis-je éviter les frais de manutention et d'expédition?

R3. Pour éviter les frais de manutention et d'expédition, veuillez vous inscrire au dépôt direct auprès de TELUS Santé (vous trouverez des renseignements supplémentaires à la réponse de la question 4 ci-dessous). Vous pourrez accéder à vos relevés électroniques au moyen du site Web sécurisé d'Express Scripts Canada à l'adresse escmoncompte.ca. Une fois que vous aurez soumis une première demande de règlement à Express Scripts Canada, vous recevrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe temporaire sous pli séparé pour accéder au site Web.

Q4. Si j'ai besoin d'aide pour établir le dépôt direct ou consulter les relevés électroniques, avec qui puis-je communiquer?

R4. Pour obtenir de l'aide, veuillez composer l'un des numéros ci-dessous.

Dépôt direct : Veuillez communiquer avec l'équipe de soutien de TELUS Santé au numéro sans frais 1 888 709-8759.

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, de 8 h à 22 h, HE. Le Centre d'appels est également ouvert les samedis, dimanches et jours fériés, de 8 h à 17 h, HE.

Q5. À quelle fréquence les paiements sont-ils effectués?

R5. Les paiements sont effectués deux fois par mois (le 5 et le 20 de chaque mois).

Q6. Si je reçois mes paiements par dépôt direct, comment puis-je accéder à mon relevé?

R6. Les relevés sont accessibles gratuitement sur le site Web sécurisé à l'adresse 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.

Q7. Comment puis-je consulter mon relevé en ligne?

R7. Une fois que vous avez ouvert une session, cliquez sur **Recherche de relevés** à gauche de l'écran, puis sélectionnez **ESC** dans le menu déroulant. Précisez la plage de dates au moyen du calendrier.

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

A8. Rendez-vous sur le site Web escmoncompte.ca, puis cliquez soit sur **Avez-vous oublié votre code 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 votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe par courriel.

Remarque : Votre nom d'utilisateur correspond à votre numéro de fournisseur (p. ex. 123456789-1234).

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

R9. Non. Chaque code d'utilisateur (compte) doit avoir une adresse courriel qui lui est propre. Cette adresse courriel ne sert qu'à vous joindre aux fins de réinitialisation de votre mot de passe ou pour vous aviser lorsque les relevés sont accessibles.

Q10. Comment puis-je consulter les relevés de plusieurs professionnels dans un même compte?

R10. Pour regrouper plusieurs professionnels sous un même compte, veuillez télécopier le formulaire Établissement d'un compte de groupe - Soins médicaux complémentaires dûment rempli. Vous pouvez télécharger ce formulaire à partir du site Web d'Express Scripts Canada à l'adresse fr.express-scripts.ca.

Q11. Puis-je annuler une demande de règlement en ligne?

R11. Oui. Pour annuler une demande de règlement soumise le jour même, visitez le portail de TELUS Santé. Il est toutefois impossible d'annuler les demandes de règlement mises en suspens. Cette transaction sera rejetée. Pour annuler une demande de règlement mise en suspens, communiquez avec le Centre d'appels d'Express Scripts Canada à l'intention des fournisseurs au numéro sans frais 1 800 563-3274.

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, notamment ceux relatifs à la couverture des services et aux paiements ne sont pas communiqués aux professionnels en soins médicaux complémentaires. Express Scripts Canada ne communiquera que le montant réel payable au professionnel en question. Pour obtenir des renseignements sur les services couverts, le participant ou le patient doit communiquer avec le centre d'appels de Johnson Inc. au 1 866 773-5467.

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

R13. Pour ce qui est des demandes de règlement soumises avant le 18 mars 2018, c'est-à-dire la date de la transition à Express Scripts Canada, veuillez communiquer avec Johnson Inc. au 1 866 773-5467 pour en savoir davantage. Pour ce qui est des demandes de règlement soumises le 18 mars ou par la suite, veuillez communiquer avec le Centre d'appels à l'intention des fournisseurs au 1 800 563-3274.

Q14. Que dois-je faire si je reçois un message de rejet en raison d'un numéro de groupe erroné lorsque je soumetts une demande de règlement à Express Scripts Canada au nom d'un participant d'un régime de Johnson Inc.

R14. En ce qui a trait aux demandes rejetées en raison d'un numéro de groupe erroné, veuillez consulter le tableau ci-dessous qui présente les noms de régimes de Johnson Inc. avec leur numéro de groupe antérieur, leur numéro de police actuel et leur numéro de police antérieur. Les demandes de règlement doivent être soumises avec le numéro de police actuel qui est indiqué dans le tableau ci-dessous.

Nom du régime (N° de groupe antérieur)	N° de police actuel	N° de police antérieur
RTAM (096/796)	644182	9820001
City of St. John's (353)	353	10107
NLTA (610)	140834	GH13018 et GH35431, 13018, 35431
FFAW (612)	28233	960908
Johnson Staff Members (615)	615	GH11301 et GH38321, 11301, 38321
NBTF (630)	MPP83564	MPP83565, MPP83566, MPP84032 et MPP84532, 83564, 83565, 83566, 84032, 84532
RSA UC Retirees (646)	8100	8200
NL Housing Corp	GH37563	GH37564, 37564
RTO/ERO (717)	983430	983429, 983431 et 983432
ONA (748)	90541	20348