

Votre trousse de la Financière Sun Life concernant les soumissions sur le portail des fournisseurs

Veillez lire au complet et conserver votre trousse de la Financière Sun Life. Celle-ci vous indiquera comment faire concorder vos dossiers avec le relevé fourni par la Financière Sun Life et les renseignements figurant sur le portail des fournisseurs de TELUS. Elle comprend également les étapes importantes que vous devez suivre avant de soumettre des demandes de règlement à la Financière Sun Life et des conseils pour soumettre vos demandes de règlement avec succès.

Mesures requises pour soumettre des demandes de règlement à la Financière Sun Life

- ✓ **Renseignements bancaires** : Assurez-vous de mettre à jour vos renseignements bancaires auprès de TELUS Solutions en santé, puisque la Financière Sun Life effectuera le paiement par virement automatique seulement. Si vous n'avez **pas** fourni vos renseignements bancaires à TELUS Solutions en santé et si vous demandez que le paiement soit versé à vous ou à votre entreprise, le paiement ne vous sera pas envoyé, mais il sera plutôt transmis au participant du régime assuré.
- ✓ **Renseignements sur le courriel** : Assurez-vous de mettre à jour les renseignements sur votre courriel auprès de TELUS Solutions en santé, puisque la Financière Sun Life vous acheminera votre relevé du fournisseur par courriel seulement. Si vous fournissez une adresse de courriel invalide ou ne transmettez aucune adresse de courriel à TELUS Solutions en santé, vous pourriez ne pas recevoir votre relevé du fournisseur de la Financière Sun Life ou retarder sa réception.

Pour mettre à jour vos renseignements bancaires et/ou votre adresse courriel, veuillez ouvrir une session sur le portail et mettre à jour votre profil. Si vous avez besoin d'aide, communiquez avec TELUS au 1-866-240-7492, choisissez la langue et pour les demandes de règlement en ligne, choisissez l'option 9. Les heures d'ouverture sont de 8 h 00 à 20 h 00 (heure de l'Est) du lundi au vendredi (y compris les jours fériés).

Conseils et renseignements importants concernant la soumission de demandes de règlement à la Financière Sun Life

- ✓ Voici un exemple d'une carte-couverture de la Financière Sun Life pour vous montrer quels renseignements entrer dans les zones **Police** et **ID de l'adhérent** :

Participant : Emīlie Gagné

N° de participant : 987654321 Code d'accès : 160000604471

Couverture Frais médicaux, Frais dentaires, Médicaments, Assistance-voyage, Frais d'optique

Contrat n°	025104	Frais médicaux	Contrat n°	025104	Assistance-voyage
	025104	Frais dentaires		025104	Frais d'optique
	025104	Médicaments			

Imprimé le 20 juillet 2012

Cette carte n'est valide que si les garanties sont en vigueur.

Pour en savoir plus sur votre couverture et vos règlements, ou pour effectuer des opérations en ligne, rendez-vous sur le site www.sunlife.ca/participant

Si les renseignements que vous cherchez ne se trouvent pas en ligne ou si vous avez besoin d'assistance, communiquez avec notre Centre de service à la clientèle au numéro sans frais 1 800 361-6212. Vous pouvez utiliser votre code d'accès et votre mot de passe pour accéder au service lorsque vous accédez à notre système téléphonique automatisé.

Pour voir nos principes directeurs en matière de protection des renseignements personnels, visitez notre site Web : www.sunlife.ca/confidentialite

- ✓ Dans certains cas, les patients pourraient présenter leur carte-médicaments. L'image suivante vous montre les renseignements que vous devez entrer dans les zones **Police** et **ID de l'adhérent** :



Veillez noter que les numéros de contrat de la Financière Sun Life ne dépassent pas six caractères et les numéros de participant, onze caractères. Les deux derniers caractères du numéro de participant, soit «01», ne doivent **pas** être entrés dans la zone ID de l'adhérent.

Plusieurs employeurs continuent d'examiner le service de demandes de règlement en ligne et n'ont pas encore choisi de l'offrir à leurs participants. Par conséquent, vous ne pourrez pas présenter de demandes de règlement en ligne au titre de leur régime.

- ✓ **Formulaires d'autorisation** : Des changements ont été apportés aux formulaires d'autorisation sur le portail des fournisseurs. Votre patient doit remplir les formulaires d'autorisation avant de soumettre des demandes de règlement et les formulaires remplis doivent être conservés dans le dossier du patient.

Soumission de soins de santé complémentaires

ENTRÉE DE LA DEMANDE	TRANSACTIONS ACTUELLES	TRANSACTIONS ANTÉRIEURES	FORMULAIRES D'AUTORISATION
----------------------	------------------------	--------------------------	----------------------------

Formulaires de consentement

1. Formulaire de consentement à la transmission électronique [Anglais/Français](#)
2. Formulaire de cession de bénéficiaires [Anglais/Français](#)

- ✓ **Relevé d'indemnités** : Enregistrez et imprimez le relevé d'indemnités qui accompagne toutes les demandes de règlement remplies. Ce relevé d'indemnités doit être remis au patient avant qu'il ne quitte le bureau à titre de reçu confirmant la soumission de sa demande de règlement. Vous ne recevrez aucun relevé d'indemnités détaillé de la part de la Financière Sun Life. Vous recevrez par courriel un relevé du fournisseur de la Financière Sun Life après le traitement des demandes de règlement, lorsque le paiement aura été envoyé à votre entreprise ou à vous-même. Vous ne recevrez aucun relevé du fournisseur pour les demandes de règlement payées au participant assuré.
- ✓ **** À tous les fournisseurs de soins de la vue **** Les demandes de règlement concernant les fournitures de soins de la vue ne doivent pas être soumises avant que le demandeur n'ait payé en entier les fournitures en question. Par exemple, nous n'accepterons pas les demandes de règlement portant sur des fournitures de soins de la vue pour lesquelles un dépôt a été effectué uniquement.
- ✓ **Paiement anticipé des services** : Vous ne devez pas soumettre à l'avance des demandes de règlement pour des services qui n'ont pas encore été fournis, même si le patient a payé d'avance un ensemble de services.
- ✓ **Codes de services et calculs au prorata** : Lorsque vous soumettez une demande de règlement, évitez de sélectionner plusieurs codes de services pour une même visite. Un faible nombre de codes de services entraîne une meilleure exécution en temps réel et une réduction des calculs « au prorata ».
- ✓ **Plus d'un traitement le même jour** : Si vous avez fourni plus d'un service à un patient le même jour (soit le même service sur deux parties du corps différentes ou le même service deux fois le même jour), les demandes de règlement afférentes doivent être soumises en format papier, faute de quoi elles seront considérées comme un double et seront refusées.

Avant de communiquer avec la Financière Sun Life

- ✓ **Dans quels cas puis-je appeler la Financière Sun Life?** Les demandes de renseignements adressées à la Financière Sun Life sont acceptées uniquement si le paiement vous a été cédé, si nous vous avons demandé des renseignements supplémentaires ou si le participant ou patient est présent dans votre bureau au moment de l'appel. Vous devez avoir en main le numéro de contrat et le code de participant du patient faisant l'objet de votre appel. Si vous ne mentionnez pas ces détails, aucun renseignement ne vous sera transmis. Pour communiquer avec la Financière Sun Life, veuillez composer le 1-855-301-4SUN (4786). Les heures d'ouverture sont de 8 h à 20 h, heure de l'Est, du lundi au vendredi.
- ✓ **Quand recevrai-je un paiement?** Vous pourriez recevoir plusieurs paiements par TEF pour les demandes de règlement traitées un jour donné. Les paiements (s'il y a lieu) seront déposés au compte du bénéficiaire. Un délai de 48 heures peut s'écouler entre le moment où la demande de règlement est présentée et celui où la somme paraît dans le compte. Vous pouvez recevoir plus d'un relevé du fournisseur par jour. Vous recevrez un courriel pour chaque virement effectué dans votre compte bancaire. Il vous sera ainsi facile de savoir à quelles demandes de règlement correspond chaque virement.
- ✓ **Pourquoi a-t-on modifié ma demande de paiement de telle sorte que celui-ci soit versé au participant assuré?** Certains régimes ne permettent pas la cession des paiements aux fournisseurs. Si un promoteur de régime ne permet pas la cession, mais que vous faites une demande de cession, le paiement sera envoyé au participant assuré. Une autre raison pouvant expliquer cette situation est que vos renseignements bancaires ne figurent pas à notre dossier. Il est donc important de veiller à ce que votre profil TELUS soit complet et à jour.
- ✓ **Qui dois-je appeler pour mettre à jour mes renseignements personnels?** Vous devez communiquer avec TELUS Solutions en santé pour effectuer toute mise à jour de vos renseignements personnels, notamment votre adresse, vos renseignements bancaires ou les renseignements sur votre courriel. Il est important de garder à jour vos renseignements personnels auprès de TELUS Solutions en santé. Des renseignements erronés entraîneront des retards ou des perturbations dans le service : vous aurez moins de demandes de règlement exécutées en temps réel, les paiements seront versés au participant assuré plutôt qu'à vous et des renseignements importants sur les paiements ne seront pas acheminés. Pour mettre à jour votre profil, veuillez ouvrir une session sur le portail et mettre à jour votre profil. Si vous avez besoin d'aide, communiquez avec TELUS au 1-866-240-7492, choisissez la langue et

pour les demandes de règlement en ligne, choisissez l'option 9. Les heures d'ouverture sont de 8 h 30 à 23 h (heure de l'Est), du lundi au dimanche.

Votre relevé du fournisseur de la Financière Sun Life

Vous recevrez un relevé du fournisseur de la Financière Sun Life pour les demandes de règlement qui vous sont cédées. Le relevé du fournisseur sera envoyé à l'adresse de courriel que vous avez fournie à TELUS. Vous ne recevrez aucun relevé d'indemnités détaillé de la part de la Financière Sun Life. Le relevé du fournisseur est destiné à vous aider à faire concorder vos dossiers avec les renseignements figurant sur le portail des fournisseurs de TELUS.

Voici un exemple de relevé du fournisseur

Votre relevé détaillé de fournisseur - Financière Sun Life est prêt.
Vous recevrez bientôt un autre courriel faisant état du reste des transactions que vous avez effectuées pour la présente période de paiement, s'il y a lieu. Courriel 1 de 1.

Relevé du fournisseur - Financière Sun Life

Sommaire des paiements effectués le :
le 9 février 2014

Nom du praticien/de l'établissement :

Code fournisseur - demandes de règlement électroniques :

Des questions?
Numéro sans frais :
1-855-301-4786

Vue d'ensemble du relevé

Somme totale payée : 56,00\$
Versée au compte no : xxxxx - xxxxxxxx
Code de virement : 040000148
Nombre d'enregistrements : 1

Avant que le paiement ne soit versé à votre compte, il peut s'écouler un délai pouvant aller jusqu'à 48 heures après le traitement de votre demande.

Détail des enregistrements

Pour vous assurer que vous avez reçu le paiement pour chaque demande de règlement présentée, vous pouvez vérifier si le No réf. de l'assureur indiqué sur le présent relevé correspond aux renseignements figurant sur le détail des prestations que TELUS vous a fait parvenir ou s'il concorde avec les renseignements figurant à l'onglet «Transactions antérieures» du Portail des fournisseurs de TELUS.

Date soumise	No réf. de l'assureur / No de dossier de règlement	Initiales du demandeur	Somme totale demandée	Somme remboursée par la Financière Sun Life
le 7 février 2014	2014020743192841	HF	70,00\$	56,00\$

Ne répondez pas à ce message, car le système ne peut accepter aucune réponse électronique. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec nous au numéro sans frais 1-855-301-4786.

Veuillez ajouter l'adresse Financiere_Sun_Life@email.sunlife.com à votre carnet d'adresses afin que cette communication puisse vous être acheminée avec succès sans être classée dans les pourriels.

Le présent message électronique s'adresse au destinataire indiqué et peut contenir des renseignements de caractère confidentiel. Si vous n'êtes pas le destinataire de ce document, nous vous signalons qu'il est strictement interdit de l'utiliser, de le distribuer ou de le reproduire. Si ce message vous a été transmis par erreur, veuillez en informer l'expéditeur et le supprimer immédiatement.

Cette communication a été envoyée par la Financière Sun Life Canada, 227, rue King Sud, Waterloo (Ontario), N2J 1R2.

Confirmer le paiement des demandes de règlement soumises à la Financière Sun Life à l'aide de votre relevé du fournisseur

Lorsque vous recevez votre relevé du fournisseur de la Financière Sun Life, vous pouvez l'utiliser pour confirmer que la Financière Sun Life a reçu le paiement.

Le champ N° réf. de l'assureur se trouve sur le relevé du fournisseur de la Financière Sun Life, le relevé d'indemnités reçu sur le portail et l'écran Transactions antérieures sur le portail. Pour confirmer la réception du paiement lié à chaque demande de règlement, associez le numéro de demande de règlement de la compagnie d'assurance (champ N° réf. de l'assureur) figurant sur votre relevé du fournisseur de la Financière Sun Life aux détails de la demande de règlement indiqués sur le portail de la Solution de demandes de règlement en ligne de TELUS Solutions en Santé. Reportez-vous au relevé d'indemnités que vous avez reçu lorsque vous avez soumis la demande de règlement au moyen du portail ou aux renseignements indiqués sous l'onglet Transactions antérieures sur le portail.

Vous pouvez recevoir plus d'un relevé du fournisseur par jour. Vous recevrez un courriel pour chaque virement effectué dans votre compte bancaire. Il vous sera ainsi facile de savoir à quelles demandes de règlement correspond chaque virement.

Voici des images des documents dont vous aurez besoin et des champs que vous pouvez utiliser pour confirmer le paiement lié à chaque demande de règlement :

Relevé du fournisseur de la Financière Sun Life

Date soumise	No réf. de l'assureur / No de dossier de règlement	Initiales du demandeur	Somme totale demandée	Somme remboursée par la Financière Sun Life
le 17 juillet 2012	2012071701479021	TH	30,00 \$	30,00 \$

Relevé d'indemnités de la Financière Sun Life (enregistré, imprimé ou téléchargé à partir du portail des fournisseurs)

No de demande de l'assureur: 2012071701479021		No du participant: jad666					
Police: 10480 (Santé complémentaire)		Date de naissance: 1968-01-01					
Assuré/participant: Teresa He		Date de naissance: 1968-01-01					
Patient: Teresa He		Date de naissance: 1968-01-01					
Lien de parenté avec l'assuré/participant: Titulaire							
No de référence du fournisseur: 18369		Date soumise: 2012-07-17					
Date de service	Description du service	Soumis	Éligible	Déductible	Payable à	Montant Payé	Note(s)
2012-07-12	Manipulation/ajustement	30,00	30,00		100%	30,00	
	Totaux:	30,00 \$				30,00\$	

Onglet Transactions antérieures sur le portail des fournisseurs de TELUS

TRANSACTIONS ANTÉRIEURES					
No réf. de l'assureur	Statut de la réponse	ID de la demande Web	Nom du patient (nom, prénom)	Total soumis	Total payé
2012071701479021	Rapport d'indemnités	20637	He, Teresa	30,00\$	30,00\$

En utilisant les demandes de règlement ci-dessus, voyons un exemple détaillé

1. Vous recevez un courriel de la Financière Sun Life ayant pour objet : « Votre relevé détaillé du fournisseur de la Financière Sun Life – n° 123456789 ». Ce courriel comporte votre relevé du fournisseur de la Financière Sun Life.
2. Les détails du premier dossier figurant sur votre relevé du fournisseur de la Financière Sun Life indiquent que vous avez soumis une demande de règlement de 30 \$ le 17 juillet 2012 et que le numéro de demande de règlement de la compagnie d'assurance est 2012071701479021.

No réf. de l'assureur / No de dossier de règlement
2012071701479021

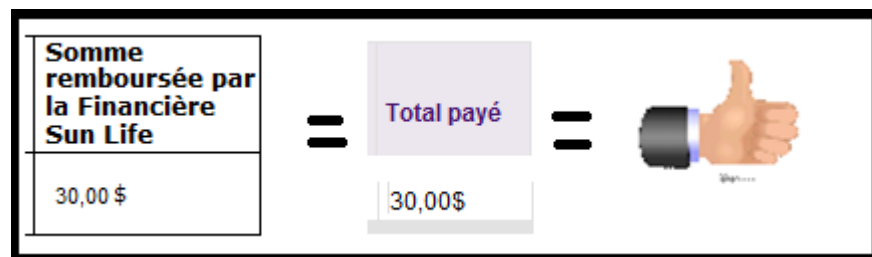
3. Vous ouvrez une session sur le portail des fournisseurs et vérifiez l'onglet Transactions antérieures.



4. À l'aide du numéro de demande de règlement de la compagnie d'assurance figurant sur le relevé du fournisseur de la Financière Sun Life, vous trouvez la demande de règlement correspondante sur le portail des fournisseurs, qui indique que le total payé est de 30 \$.

No réf. de l'assureur
2012071701479021

5. Sur votre relevé du fournisseur de la Financière Sun Life, le champ « Somme remboursée par la Financière Sun Life » confirme que vous avez reçu 30 \$ pour cette demande de règlement.



Légende du nom des champs des documents

Cette légende vous aidera à faire concorder vos documents. Les noms de champ connexes figurant dans les trois types de documents que vous pourriez recevoir sont présentés dans le tableau ci-dessous.

Document	Relevé du fournisseur de la Financière Sun Life	Relevé d'indemnités de la Financière Sun Life (issu du portail des fournisseurs)	Onglet Transactions antérieures du portail des fournisseurs de TELUS
Nom du champ dans le document	Date soumise	↔ Date soumise	↔ Date soumise
	No réf. de l'assureur/No de dossier de règlement	↔ No de demande de l'assureur	↔ No réf. de l'assureur
	Initiales du demandeur	↔ Le prénom et le nom du patient sont affichés P. ex. : Teresa He sur le relevé d'indemnités et TH sur le relevé du fournisseur de la Financière Sun Life.	↔ Nom du patient (nom, prénom) – Vous devrez déduire les initiales du nom et du prénom. P. ex. : He, Teresa = TH.
	Somme totale demandée	↔ Totaux soumis	↔ Total soumis
	Somme remboursée par la Financière Sun Life	↔ Montant payé	↔ Total payé

FAQ concernant le relevé du fournisseur

- ✓ **Quand recevrai-je un relevé du fournisseur de la Financière Sun Life?** Lorsque vous soumettez une demande de règlement qui entraîne la production d'un relevé d'indemnités complet ou d'un accusé de réception de la demande de règlement et lorsque la demande de règlement est payable à votre entreprise ou à vous-même.
- ✓ **Combien de temps s'écoulera avant que je ne reçoive le courriel dans ma boîte de réception?** Si la demande de règlement a entraîné la production d'un relevé d'indemnités complet, le courriel devrait arriver dans votre boîte de réception dans un délai de 24 à 48 heures suivant la soumission de la demande de règlement. Si la demande de règlement a entraîné la production d'un accusé de réception, le courriel s'affichera dans un délai de 24 à 48 heures après la fin de l'examen de la demande de règlement par la Financière Sun Life.
- ✓ **Pourquoi est-ce que je reçois plusieurs relevés de la Financière Sun Life par jour?** – Pour faciliter le rapprochement des comptes, nous avons décidé d'envoyer un relevé de la Financière Sun Life pour chaque virement effectué dans votre compte bancaire. Chaque relevé contient les demandes de règlement se rapportant au virement. Il vous sera ainsi facile de savoir à quelles demandes de règlement correspond chaque virement.
- ✓ **Pourquoi le code de virement n'est inscrit que sur certains relevés?** – Si le montant du paiement est 0,00 \$, aucun code de virement n'est créé, car aucun virement n'est effectué. Pour réduire le nombre de courriels qui vous sont envoyés par jour, toutes les demandes de règlement dont le montant du paiement est 0,00 \$ sont regroupées et présentées sur un seul relevé.
- ✓ **Existe-t-il certains cas où je ne recevrai aucun relevé du fournisseur de la Financière Sun Life?** Oui, si l'état de la réponse à la demande de règlement figurant sous l'onglet « Transactions actuelles » ou « Transactions antérieures » n'indique aucun « relevé d'indemnités » ni « accusé de réception », vous ne recevrez pas de relevé du fournisseur. En outre, si la demande de règlement est annulée le même jour, vous ne recevrez aucun relevé du fournisseur non plus. Enfin, si nous n'avons pas votre adresse de courriel en dossier, nous ne pouvons pas vous envoyer le relevé du fournisseur.
Dans l'exemple ci-dessous, les crochets indiquent les demandes de règlement qui entraîneraient la production d'un relevé du fournisseur et les X indiquent les demandes de règlement qui n'entraîneraient pas la production d'un tel relevé.

<input type="checkbox"/> Fournisseur	Date soumise	Type de demande	Assureur	Statut de la soumission	No réf. de l'assureur	Statut de la réponse	ID de la demande Web	Nom du patient (nom, prénom)	Total soumis	Total payé
<input type="checkbox"/> William Brownqa	2012-07-18	Demande de paiement	Sun Life Financial	En échec		Temps écoulé	<input checked="" type="checkbox"/> 20657	pro rating, test		
<input type="checkbox"/> William Brownqa	2012-07-18	Demande de paiement	Sun Life Financial	Soumise	2012071800020301	Problème rencontré	<input checked="" type="checkbox"/> 20638	check, first	60,00\$	
<input type="checkbox"/> William Brownqa	2012-07-18	Demande de paiement	Sun Life Financial	Soumise	2012071800020300	Rapport d'indemnités	<input checked="" type="checkbox"/> 20637	cloud, comet	60,00\$	0,00\$
<input type="checkbox"/> William Brownqa	2012-07-13	Demande de paiement	Sun Life Financial	Soumise	2012071300018758	Accusé-demande de règlement	<input checked="" type="checkbox"/> 18966	Testing, E2E	221,04\$	
<input type="checkbox"/> William Brownqa	2012-07-13	Demande de paiement	Sun Life Financial	Soumise	2012071300018745	Accusé-demande de règlement	<input checked="" type="checkbox"/> 18950	Testing, E2E	1,04\$	
<input type="checkbox"/> William Brownqa	2012-07-13	Demande de paiement	Sun Life Financial	Soumise	2012071300018744	Accusé-demande de règlement	<input checked="" type="checkbox"/> 18948	Testing, E2E	1,03\$	
<input type="checkbox"/> William Brownqa	2012-07-13	Demande de paiement	Sun Life Financial	Soumise	2012071300018743	Accusé-demande de règlement	<input checked="" type="checkbox"/> 18947	Testing, E2E	1,02\$	
<input type="checkbox"/> William Brownqa	2012-07-13	Demande de paiement	Sun Life Financial	Soumise	2012071300018742	Rapport d'indemnités	<input checked="" type="checkbox"/> 18946	Testing, E2E	1,01\$	0,00\$
<input type="checkbox"/> William Brownqa	2012-07-13	Demande de paiement	Sun Life Financial	Soumise	2012071300018741	Rapport d'indemnités	<input checked="" type="checkbox"/> 18945	Testing, E2E	1,01\$	0,81\$
<input type="checkbox"/> William Brownqa	2012-07-13	Demande de paiement	Sun Life Financial	Soumise	2012071300018735	Rapport d'indemnités	<input checked="" type="checkbox"/> 18931	abrokwah, elizabeth	60,00\$	48,00\$
<input type="checkbox"/> William Brownqa	2012-07-13	Demande de paiement	Sun Life Financial	Soumise	2012071300018734	Rapport d'indemnités	<input checked="" type="checkbox"/> 18930	abrokwah, elizabeth	60,00\$	48,00\$
<input type="checkbox"/> William Brownqa	2012-07-13	Demande de paiement	Sun Life Financial	Soumise	2012071300018733	Accusé-demande de règlement	<input checked="" type="checkbox"/> 18929	abrokwah, elizabeth	60,00\$	
<input type="checkbox"/> William Brownqa	2012-07-13	Demande de paiement	Sun Life Financial	Soumise	2012071300018724	Accusé-demande de règlement	<input checked="" type="checkbox"/> 18920	pro rating, test	11,00\$	
<input type="checkbox"/> William Brownqa	2012-07-13	Demande de paiement	Sun Life Financial	En échec		Temps écoulé	<input checked="" type="checkbox"/> 18896	pro rating, test		
<input type="checkbox"/> William Brownqa	2012-07-12	Demande de paiement	Sun Life Financial	Soumise	2012071200018718	Problème rencontré	<input checked="" type="checkbox"/> 18878	pro rating, test	11,00\$	
<input type="checkbox"/> William Brownqa	2012-07-12	Demande de paiement	Sun Life Financial	Soumise	2012071200018717	Accusé-demande de règlement	<input checked="" type="checkbox"/> 18874	pro rating, test	11,00\$	
<input type="checkbox"/> William Brownqa	2012-07-12	Demande de paiement	Sun Life Financial	Soumise	2012071200018714	Annulée	<input checked="" type="checkbox"/> 18869	cloud, son	100,00\$	