

Régime canadien de soins dentaires (RCSD)

Entente de traitement et de paiement des réclamations



Numéro de contrat du RCSD

333333

Si vous êtes dentiste, dentiste spécialiste, denturologue ou hygiéniste dentaire indépendant et que vous êtes titulaire d'un permis d'exercice en règle délivré par un organisme de réglementation de la province ou du territoire où vous exercez, vous pouvez choisir de participer au RCSD.

1 Renseignements sur le fournisseur de soins buccodentaires

Prénom	Nom de famille
--------	----------------

Type de fournisseur de soins buccodentaires (sélectionnez tout ce qui s'applique) :

- Généraliste
 Hygiéniste dentaire
 Orthodontiste
 Dentiste pédiatrique
 Chirurgien buccal et maxillo-facial
 Denturologue
 Endodontiste
 Prosthodontiste
 Parodontiste
 Spécialiste en radiologie buccale
 Anesthésiste
 Pathologiste buccal
 Spécialiste en médecine buccale

Numéro d'identification unique (NIU) (p. ex. CDAnet, CDHANet, DACnet, RéseauACDQ)	Numéro d'enregistrement/de permis/d'agrément provincial	Province ou territoire

2 Renseignements sur la clinique/le cabinet

S'il y a plusieurs cliniques ou cabinets, veuillez en dresser la liste complète ci-dessous. Si l'espace est insuffisant, utilisez une feuille distincte signée et datée.

Les coordonnées fournies dans la section **Clinique/Cabinet n° 1** seront utilisées pour communiquer avec vous.

Clinique/Cabinet n° 1

Numéro de la clinique/du cabinet (p. ex. CDAnet, CDHANet, DACnet, RéseauACDQ)		Nom de la clinique/du cabinet		
Adresse de la clinique/du cabinet (numéro et rue)			Appartement ou bureau	C. P.
Ville		Province ou territoire	Code postal	
Numéro de téléphone		Adresse courriel		

Autre adresse postale – À remplir si l'adresse postale n'est pas celle de l'établissement de services indiqué ci-dessus :

Adresse (numéro et rue)	Appartement ou bureau	Ville	Province ou territoire	Code postal
-------------------------	-----------------------	-------	------------------------	-------------

2 Renseignements sur la clinique/le cabinet (suite)

Clinique/Cabinet n° 2

Numéro de la clinique/du cabinet (p. ex. CDAnet, CDHANet, DACnet, RéseauACDQ)		Nom de la clinique/du cabinet		
Adresse de la clinique/du cabinet (numéro et rue)		Appartement ou bureau	C. P.	
Ville		Province ou territoire	Code postal	
Numéro de téléphone		Adresse courriel		

Autre adresse postale – À remplir si l'adresse postale n'est pas celle de l'établissement de services indiqué ci-dessus :

Adresse (numéro et rue)	Appartement ou bureau	Ville	Province ou territoire	Code postal
-------------------------	-----------------------	-------	------------------------	-------------

Clinique/Cabinet n° 3

Numéro de la clinique/du cabinet (p. ex. CDAnet, CDHANet, DACnet, RéseauACDQ)		Nom de la clinique/du cabinet		
Adresse de la clinique/du cabinet (numéro et rue)		Appartement ou bureau	C. P.	
Ville		Province ou territoire	Code postal	
Numéro de téléphone		Adresse courriel		

Autre adresse postale – À remplir si l'adresse postale n'est pas celle de l'établissement de services indiqué ci-dessus :

Adresse (numéro et rue)	Appartement ou bureau	Ville	Province ou territoire	Code postal
-------------------------	-----------------------	-------	------------------------	-------------

3 Préférences de communication

Langue (un seul choix) : Anglais Français

Mode de communication – RCSD (un seul choix) : Poste Courriel

4 Outil de recherche de fournisseur du RCSD

Nous vous ajouterons dans l'outil de recherche de fournisseur du RCSD. Les clients du RCSD pourront s'en servir pour trouver des fournisseurs de soins bucco-dentaires dans leur région. Si vous ne voulez pas y être ajouté, écrivez à chercher.fournisseur@sunlife.com pour nous en informer.

5 Modalités de traitement et de paiement des réclamations du RCSD (Entente de facturation)

Les modalités de traitement et de paiement des réclamations (Entente de facturation) du Régime canadien de soins dentaires (RCSD) énoncent les modalités qui régissent toutes les réclamations soumises à l'administrateur des prestations du RCSD – la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance vie (Sun Life) – aux fins de paiement.

Paramètres du RCSD

En soumettant des réclamations au RCSD pour paiement, les paramètres suivants doivent être respectés.

- Au moment du traitement, vous étiez titulaire d'un permis de pratique valide et en règle avec l'organisme de réglementation provincial ou territorial de la juridiction dans laquelle vous exercez votre profession.
- Vous avez fait les efforts raisonnables pour vérifier l'identité du client du RCSD au moyen de votre processus d'admission des patients existant.
- Vous avez confirmé la couverture du client en vertu du Guide des prestations dentaires du RCSD* au moyen d'une demande par échange de données informatisé (EDI), en communiquant avec le centre d'appel du RCSD ou en utilisant l'outil de recherche de la couverture du RCSD dans Sun Life En Direct.
- Vous avez discuté avec le client du RCSD des services que vous recommandez qui seront ou ne seront pas couverts par le RCSD et des montants, le cas échéant, qui lui seront facturés pour ces services avant qu'il n'accepte de recevoir des soins.
- Vous avez soumis la réclamation pour paiement direct (par dépôt direct ou par chèque de la Sun Life) pour les services couverts par le RCSD. Le client du RCSD ne peut pas soumettre une réclamation pour remboursement par le RCSD.

5 Modalités de traitement et de paiement des réclamations du RCSD (Entente de facturation) (suite)

Vous êtes encouragé à facturer les tarifs indiqués dans les grilles tarifaires des soins dentaires du RCSD* afin de réduire les obstacles financiers pour les clients du RCSD. Toutefois, il n'est pas interdit de facturer le solde jusqu'à concurrence des tarifs habituels et réguliers. Si vous ne facturez pas conformément aux grilles tarifaires des soins dentaires du RCSD, les clients du régime seront responsables de la partie de vos tarifs qui n'est pas couverte par le RCSD ainsi que de toute quote-part, le cas échéant. Le RCSD procédera au remboursement des réclamations rapidement (c'est-à-dire dans un premier temps dans les 48 heures, puis éventuellement dans les 24 heures).

Déclaration sur la protection de la vie privée et l'échange d'informations

- Les renseignements fournis au RCSD ne seront utilisés par la Sun Life au nom de Santé Canada qu'aux fins du RCSD. Ces renseignements sont recueillis en vertu de la *Loi sur le ministère de la Santé* du gouvernement du Canada et seront traités conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.
- Toutes les informations personnelles recueillies auprès du client du RCSD sont confidentielles et ne seront pas utilisées ou divulguées à d'autres fins que l'administration du RCSD, sans le consentement du client du RCSD, sauf en conformité avec la législation applicable en matière de protection de la vie privée.
 - Dans le cadre du processus de soumission de demande du RCSD, le consentement des clients du RCSD est demandé et ces clients sont informés quant au possible partage de leurs renseignements personnels par le fournisseur de soins buccodentaires, lorsque considéré utile par la Sun Life dans le contexte de l'administration du régime, de la vérification des réclamations et de gestion de réclamations. Ces informations peuvent inclure, mais ne se limitent pas aux détails des services fournis, données cliniques du patient, les paiements et les radiographies.
 - Les fournisseurs, tel que requis par la loi et la réglementation en vigueur dans la juridiction dans laquelle ils pratiquent, devraient continuer de demander le consentement de leur patient quant au partage de leur informations personnelles ou de leur dossier.
- En tant que régime à financement public du gouvernement du Canada, le RCSD est tenu de mettre en place des processus et des procédures pour vérifier l'utilisation des fonds des contribuables. Ces procédures sont conformes aux normes de l'industrie des soins dentaires et permettent de rendre des comptes aux Canadiens et Canadiennes. Toutes les réclamations soumises dans le cadre du RCSD pourraient faire l'objet d'une vérification.

Modalités de paiement

En soumettant des réclamations à l'administrateur des prestations du RCSD, la Sun Life, vous vous engagez à :

- présenter à la Sun Life, par voie électronique ou sur papier, des réclamations qui constituent un compte rendu exact des services que vous avez fournis et que les frais soumis sont conformes aux modalités de traitement et de paiement des réclamations du RCSD (Entente de facturation) présente. La Sun Life ne traitera que les réclamations soumises par EDI jusqu'en novembre 2024. À compter de novembre, la Sun Life traitera à la fois les réclamations soumises par EDI et celles soumises sur papier ;
- fournir toute information et documentation liée aux réclamations que vous soumettez au RCSD, à la demande de la Sun Life, dans le cadre du programme de vérification des réclamations du RCSD* ;
- ne pas tenir la Sun Life ou Santé Canada responsable envers vous ou un tiers pour les réclamations, les tarifs, les coûts, les dépenses ou de toute autre action ou dommage découlant de la prestation des services soumis pour paiement par le RCSD ;
- veiller à ce que vos employés, agents et sous-traitants respectent les modalités de traitement et de paiement des réclamations du RCSD (Entente de facturation) pour ce qui est les réclamations soumises en votre nom.

Vous ou Santé Canada pouvez choisir de mettre fin à votre participation (que vous soyez inscrit ou que vous participez réclamation par réclamation) à tout moment. Vous pouvez vérifier votre admissibilité à soumettre des réclamations auprès du centre d'appel du RCSD ou en soumettant une demande d'estimation au moyen du EDI.

Vous ou Santé Canada pouvez choisir de mettre fin à votre participation (que vous soyez inscrit ou que vous participez réclamation par réclamation) à tout moment. Vous pouvez vérifier votre admissibilité à soumettre des réclamations auprès du centre d'appel du RCSD ou en soumettant une demande d'estimation au moyen du EDI.

Prénom du fournisseur de soins buccodentaires (en lettres détachées)		Nom de famille du fournisseur de soins buccodentaires (en lettres détachées)	
Numéro d'identification unique (NIU)	Numéro d'enregistrement/de permis/d'agrément provincial	Province ou territoire	
Signature du fournisseur de soins buccodentaires X		Signé le (jj-mm-aaaa)	

Note : La signature doit être manuscrite. S'il n'est pas dûment rempli et signé, le présent formulaire sera retourné. En tant que signataire du présent formulaire, vous serez responsable de tous les services qui vous sont facturés comme fournisseur de soins buccodentaires, et payés par la Sun Life, peu importe la structure organisationnelle de la clinique où vous exercez. La présentation d'une demande de règlement avec votre numéro d'identification unique (NIU) indique que vous comprenez et acceptez l'Entente de traitement et de paiement des réclamations.

*Vous trouverez les documents dont il est question dans ce formulaire sur le site Web public de la Sun Life pour le RCSD (www.sunlife.ca/sl/cdcp/fr/provider/).

6 Envoi des documents

Sun Life

Régime canadien de soins dentaires (RCSD)

C. P. 99865, succ. D

Montréal QC H3C 0E6

7 Programme de vérification des réclamations

Le programme de vérification des réclamations vise à confirmer que les réclamations sont soumises conformément aux modalités de traitement et de paiement des réclamations du RCSD (l'entente de paiement). Le programme est exécuté selon une méthodologie basée sur les risques et sera pris en compte avant et après la vérification. Le programme n'est pas conçu pour viser spécifiquement les fournisseurs de soins buccodentaires qui ont plus de patients ou qui ont soumis plus de réclamations. Le processus sera évalué régulièrement afin de vérifier s'il est équitable et impartial. De plus amples renseignements sur le programme, y compris le processus d'appel, sont disponibles sur le site web RCSD public de la Sun Life*.

Le programme de vérification des réclamations a pour objectifs :

1. Identifier les erreurs administratives lors de la soumission de réclamations.
2. Identifier les soumissions inexactes et recouvrir les trop-payés.
3. Confirmer que les fournisseurs de soins buccodentaires ont conservé les documents justificatifs appropriés, conformément aux exigences des organismes de réglementation de leur province ou territoire et du RCSD.
4. Assurer que les traitements ou services réclamés ont été reçus par les clients du RCSD.
5. Vérifier si les fournisseurs de soins buccodentaires sont en règle avec leurs organismes de réglementation.
6. Confirmer l'inadmissibilité d'un fournisseur de soins buccodentaires à soumettre des réclamations futures au RCSD s'il s'avère qu'il a intentionnellement soumis des informations fausses ou incomplètes afin de recevoir des prestations ou des paiements.

Les responsabilités des fournisseurs de soins buccodentaires

Dans le cadre de la prestation de soins aux clients du RCSD, les fournisseurs de soins buccodentaires acceptent de coopérer avec la Sun Life en ce qui concerne les activités de vérification des réclamations. Des documents supplémentaires ou le dossier du client du RCSD pourraient être demandés afin de justifier la réclamation d'une dépense. La documentation demandée serait en lien au traitement sous vérification, selon les normes de l'industrie. Le fournisseur de soins buccodentaires est tenu de remettre la documentation demandée dans les vingt-et-un (21) jours suivant la première requête. Voici quelques **exemples** de documents qui pourraient être demandés :

- Fiches ou dossiers du client du RCSD
- Radiographies ou photographies du client du RCSD
- Registre de rendez-vous quotidien/preuves de transactions financières
- Factures ou reçus de laboratoire
- Preuves d'une couverture supplémentaire (par exemple, la coordination des prestations)

Un fournisseur de soins buccodentaires doit conserver les documents en lien aux réclamations au RCSD pour un minimum de deux (2) ans suivant la date de soumission de la réclamation. En absence de documentation justificative du fournisseur de soins buccodentaires, une décision de vérification sera prise.

Les résultats d'une vérification pourraient entraîner une rectification de paiement, où l'administrateur des prestations du RCSD remettra un paiement supplémentaire ou demandera un remboursement pour un trop-payé au fournisseur. Dans le cas d'un trop-payé, la Sun Life fournira un avis écrit de la décision prise à la suite d'une vérification. Si le paiement n'est pas reçu dans les 30 jours suivant l'avis de décision, un trop-payé pourrait être remboursé au moyen d'une déduction sur les réclamations admissibles futures. La Sun Life ne demandera pas de remboursement auprès d'un fournisseur de soins buccodentaires si le trop-payé est dû à une fausse déclaration de la part d'un client du RCSD.

Les résultats d'une vérification seront partagés avec le fournisseur de soins buccodentaires. Le fournisseur de soins buccodentaires pourra demander une révision de la décision d'une vérification de la Sun Life. Si le fournisseur n'est pas en accord avec la décision prise après la demande de révision, celui-ci pourra faire appel de cette décision à Santé Canada.

Vérification quotidienne des réclamations

La Sun Life examinera les réclamations soumises par les fournisseurs de soins buccodentaires la journée ouvrable suivant la date de soumission de la réclamation. La Sun Life pourrait temporairement retenir ou reporter le paiement en attendant la vérification de la réclamation.

Confirmation du client

La Sun Life enverra une lettre de confirmation aux clients du RCSD afin de vérifier s'ils ont reçu les services demandés. Cette vérification sera effectuée après le paiement et n'aura pas d'impact sur le calendrier de paiement des fournisseurs.

Si le client du RCSD ne peut pas confirmer les services, la Sun Life communiquera avec le fournisseur de soins buccodentaires pour demander la documentation justificative, comme mentionnée ci-dessus.

Vérification documentaire des réclamations

La vérification documentaire des réclamations est un examen et une évaluation d'un échantillon défini de réclamations afin d'assurer la conformité aux modalités de traitement et de paiement des réclamations du RCSD. Les fournisseurs de soins buccodentaires sont demandés de fournir toute la documentation justificative et de valider les dossiers du client du RCSD, selon les exemples mentionnés ci-dessus. La Sun Life sélectionnera un petit échantillon de réclamations à vérifier et augmentera la taille de l'échantillon qu'en cas de préoccupations additionnelles.

Vérification à l'échelon supérieur (sur place)

Dans le cas où les vérifications préalables effectuées sont insuffisantes pour vérifier la conformité aux modalités de traitement et de paiement des réclamations du RCSD (Entente de facturation), Santé Canada consultera d'abord l'organisme de réglementation de la province ou du territoire pertinent quant aux prochaines étapes à prendre. Pour certains organismes de réglementation provinciaux ou territoriaux, cela pourra être sous forme d'une plainte officielle devant faire l'objet d'une enquête par l'organisme de réglementation. Pour d'autres, une vérification sur place pourrait être envisagée comme l'une des nombreuses étapes à suivre.

Les vérifications sur place ne seront effectuées qu'à la demande de Santé Canada, qui en définira la portée. Les vérifications seront effectuées avec préavis et seulement afin de vérifier la conformité aux modalités de traitement et de paiement des réclamations du RCSD.