

## Régime canadien de soins dentaires (RCSD)

### Entente de traitement et de paiement des réclamations

*\* Afin de faciliter la lecture du présent texte, nous avons employé le masculin comme genre neutre pour désigner les fournisseurs de soins buccodentaires ainsi que les patients.*

Le Régime canadien de soins dentaires (RCSD) a pour but d'aider à couvrir les coûts de divers services de soins buccodentaires et réduire les obstacles financiers à l'accès aux soins pour les résidents du Canada admissibles qui n'ont pas accès à une couverture dentaire.

Vous jouez, en tant que fournisseur de soins buccodentaires, un rôle essentiel dans la prestation de soins buccodentaires. Le RCSD permet à un plus grand nombre de résidents du Canada de bénéficier de vos soins.

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.

### Modalités de traitement et de paiement des réclamations du RCSD

#### Validation des clients du RCSD

Le RCSD souhaite éviter toute confusion quant à savoir qui est admissible à ses services, afin d'éviter de placer tout fardeau financier excessif sur les patients que vous voyez. Vous devez faire des efforts raisonnables pour valider l'identité d'un client du RCSD par votre processus d'accueil des patients, avant de fournir des soins.

#### Confirmation des services admissibles dans le cadre du RCSD

Vous devez aviser les clients du RCSD des services qui, parmi ceux que vous recommandez, seront couverts ou non par le RCSD, avant qu'ils ne consentent à recevoir des soins.

Vous êtes fortement encouragé à facturer les tarifs indiqués dans les grilles tarifaires de soins dentaires du RCSD afin de réduire les obstacles financiers pour les clients du RCSD. Cependant, la facturation d'un solde jusqu'aux tarifs habituels et courants n'est pas interdite. Dans les cas où vous ne facturez pas conformément aux tarifs du RCSD, les clients du RCSD seront responsables de la portion de vos tarifs qui n'est pas

couverte par le RCSD. Ils ont besoin d'être informés de tout tarif qui ne sera pas couvert par le RCSD avant de recevoir les soins.

- Vous devriez connaître le [guide de prestations dentaires du RCSD](#) et les [grilles tarifaires de soins dentaires du RCSD](#).
- Pour rendre cette vérification plus facile, la Sun Life (l'administrateur des prestations du RCSD) peut vérifier l'admissibilité des services pour vous au moyen de l'échange de données informatisé (« Electronic data interchange » ou EDI), du portail des fournisseurs du RCSD (Sun Life Direct) ou de son centre de contact.
- Les réclamations seront payées conformément aux grilles tarifaires de soins dentaires du RCSD de la province ou du territoire où vous exercez. Des normes de niveau de service pour les paiements seront publiées; le RCSD paiera les réclamations rapidement (c.-à-d. en quelques jours).

### **Acceptation d'ordonner le paiement par dépôt direct ou par chèque**

Nous sommes conscients que pour de nombreux résidents canadiens, le fait de devoir payer de leur poche les frais liés aux soins buccodentaires les empêche d'accéder à ces soins. Même avec la couverture du RCSD, si les clients doivent avancer les coûts eux-mêmes, ils risquent de ne pas chercher à obtenir les soins nécessaires, perpétuant ainsi les inégalités existantes. Pour limiter les frais en amont à la charge des clients du RCSD, les fournisseurs acceptent, en concluant cette entente, d'ordonner le paiement par dépôt direct ou par chèque de la Sun Life au fournisseur de soins buccodentaires pour les services couverts au titre du RCSD (moins la quote-part ou les autres frais restants que le client du RCSD doit payer lui-même).

### **Fournir les informations nécessaires à la vérification des réclamations**

En tant que régime du gouvernement du Canada financé par des fonds publics, le RCSD est tenu d'avoir des procédures et des processus établis pour vérifier l'utilisation des fonds publics. Ces procédures sont conformes aux normes de l'industrie en matière de prestations de soins dentaires et permettent de rendre des comptes à la population canadienne. Toutes les réclamations soumises dans le cadre du RCSD feront l'objet d'une vérification. Sur demande, vous devrez fournir les renseignements relatifs aux réclamations que vous soumettez au RCSD.

- Le processus de soumission des demandes de règlement a été élaboré pour s'harmoniser avec les procédures standard de l'industrie. Des outils et des renseignements, pour aider les fournisseurs de soins buccodentaires participants à présenter des demandes de règlement, seront affichées sur le site de la Sun Life en direct et seront disponibles hors ligne sur demande.
- Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision définitive d'une vérification, vous pouvez interjeter appel de la décision auprès de Santé Canada.

## Déclaration d'entente

- Vous souhaitez participer au RCSD et acceptez les modalités de traitement et de paiement des réclamations au titre du RCSD tout en comprenant que les modalités seront mises à jour de temps à autre. Vous serez informé de tout changement.
- Vous comprenez que vous-même ou Santé Canada pouvez choisir, à tout moment, de mettre fin à votre participation. Vous pouvez mettre fin à cette entente en informant la Sun Life.
- Les réclamations que vous soumettez, par voie électronique ou sur papier, à la Sun Life aux fins de paiement constitueront un compte rendu exact des services que vous avez fournis et les frais soumis sont conformes aux modalités de traitement et de paiement des réclamations du RCSD. La Sun Life ne traitera que les demandes présentées par l'EDI jusqu'au 24 novembre 2024. À compter de novembre, la Sun Life traitera les demandes soumises par l'EDI et les demandes sur papier.
- Vous fournirez 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 (vous trouverez à l'annexe A le programme de vérification des réclamations).
- Ni la Sun Life ni Santé Canada ne sera tenu responsable envers vous ou un tiers pour les réclamations, frais, coûts, dépenses, ou toute autre action ou tout autre dommage découlant de la prestation des services soumis aux fins de paiement au RCSD.
- Toute information fournie sera utilisée par la Sun Life au nom de Santé Canada aux fins du RCSD uniquement. Ces renseignements sont recueillis conformément à la [Loi sur le ministère de la Santé](#) du Gouvernement du Canada et ils seront traités conformément à la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#). Tous les renseignements personnels recueillis auprès du client du RCSD sont confidentiels et ne seront pas utilisés ou divulgués à d'autres fins que l'administration du RCSD, sans le consentement du client, sauf s'ils sont conformes aux lois applicables en matière de protection des renseignements personnels. Vous acceptez de respecter les exigences de toutes les lois applicables en matière de protection des renseignements personnels, les exigences des organismes de réglementation dentaire et leurs modifications en ce qui concerne les renseignements personnels en votre possession, et de vous y conformer.

## Annexe A : Programme de vérification des réclamations

Le programme de vérification des réclamations, qui est géré par l'administrateur des prestations du RCSD (la Sun Life), a pour but de confirmer que les réclamations sont soumises conformément à l'entente de traitement et de paiement des réclamations du RCSD. Il est réalisé à l'aide de méthodes fondées sur le risque et fera l'objet d'un examen avant et après la vérification. Il n'est pas conçu pour favoriser les fournisseurs de soins buccodentaires qui ont plus de patients ou qui soumettent plus de réclamations. Le processus sera revu périodiquement afin de vérifier qu'il est équitable et objectif. Des renseignements additionnels sur le processus de soutien au programme, notamment le processus d'appel, sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.sunlife.ca/sl/cdcp/fr/>.

Au sein du programme de vérification des réclamations, les actions suivantes seront prises :

1. Déceler les erreurs administratives dans la soumission des réclamations, afin de réduire le fardeau administratif potentiellement constant imposé aux fournisseurs.
2. Déceler les réclamations inexactes et recouvrer les trop-payés.
3. Confirmer que les fournisseurs ont conservé les documents justificatifs appropriés, comme l'exigent l'organisme de réglementation de leur province ou territoire et le RCSD.
4. S'assurer que les traitements ou services réclamés ont été reçus par les clients.
5. Valider que les fournisseurs sont et demeurent en règle avec leurs organismes de réglementation.

### Responsabilités du fournisseur de soins buccodentaires

Dans le cadre de sa participation au RCSD, le fournisseur accepte de coopérer avec la Sun Life dans toutes les activités de vérification des réclamations. Des documents supplémentaires ou les dossiers de clients du RCSD (le consentement du client est obtenu dans le cadre de son inscription au régime pour les besoins du RCSD) peuvent être demandés à l'appui d'une dépense réclamée. La documentation doit contenir des renseignements tels que le traitement ou le service fourni, le patient concerné et les honoraires facturés, conformément aux normes de l'industrie. Le fournisseur est tenu de fournir la documentation demandée dans les vingt-et-un (21) jours civils qui suivent la demande initiale. Voici des **exemples** de documents qui pourraient être demandés :

- Fiche ou dossiers du client
- Radiographies ou photographies du client
- Registres des rendez-vous quotidiens ou preuve des transactions financières
- Factures ou reçus de laboratoires
- Preuves de couverture supplémentaire (ex. coordination des prestations)

Le fournisseur est tenu de conserver les documents des réclamations au titre du RCSD pendant au moins deux (2) ans suivant la date de soumission de la réclamation. En l'absence de documents justificatifs de la part du fournisseur, une décision de vérification sera prise.

Les résultats de la vérification pourraient mener à une rectification des paiements, que ce soit l'administrateur des prestations du RCSD fournissant un paiement supplémentaire ou recouvrant des fonds. Tout trop-payé est considéré comme une créance de la Couronne et peut être récupéré, notamment par déduction de réclamations admissibles futures. La Sun Life ne poursuivra pas le recouvrement auprès du fournisseur si le trop-payé résulte d'une erreur ou d'une omission de la part d'un client du RCSD, ou d'une tromperie de la part d'une personne qui se présente faussement comme un client du RCSD.

Les résultats de la vérification seront communiqués au fournisseur. Les fournisseurs auront un (1) an à partir de la date de vérification de la réclamation pour interjeter appel des décisions prises lors du processus de vérification des réclamations. Si un fournisseur n'est pas d'accord avec le résultat de son appel, la demande peut être transmise à Santé Canada aux fins d'examen.

### **Vérification quotidienne des réclamations**

La vérification quotidienne des réclamations consiste à examiner les réclamations soumises par les fournisseurs le jour ouvrable suivant la date de soumission de la réclamation. Le paiement peut être retenu ou différé temporairement en attendant une vérification concluante de la réclamation.

### **Confirmation par le client**

La confirmation par le client consiste en l'envoi par la Sun Life d'une lettre au client lui demandant de confirmer qu'il a bien reçu les services soumis dans sa réclamation. Cette vérification sera effectuée après le paiement et n'aura donc pas d'incidence sur le calendrier de paiement des fournisseurs.

Si le client n'est pas en mesure de confirmer les services reçus, la Sun Life communiquera avec le fournisseur pour demander les documents justificatifs susmentionnés.

### **Vérification documentaire des réclamations**

La vérification documentaire des réclamations est un examen et une analyse d'un échantillon défini de réclamations afin de garantir la conformité aux modalités de traitement et de paiement des réclamations au titre du RCSD. Les fournisseurs doivent fournir sur demande tous les documents justificatifs et la validation des dossiers des clients du RCSD. La Sun Life sélectionnera un petit échantillon de réclamations à vérifier et n'élargira l'échantillon que si des préoccupations additionnelles surviennent.

### **Vérification à l'échelon supérieur (sur place)**

Si les vérifications ne suffisent pas à vérifier la conformité à l'entente de traitement et de paiement des réclamations au titre du RCSD, les fournisseurs acceptent que la Sun Life, à la demande de Santé Canada, procède à une vérification sur place. Cette vérification sera effectuée avec un préavis et aura pour seul but de déterminer la conformité à l'entente de traitement et de paiement des réclamations au titre du RCSD. Les vérifications sur place ne seront effectuées qu'après consultation des organismes de réglementation provinciaux et territoriaux. Cette consultation aura lieu avant toute vérification sur place. La vérification sur place est l'une des nombreuses étapes qui peuvent être suivies. Elle ne sera effectuée qu'à la demande de Santé Canada, qui en définira la portée. Dans certains organismes de réglementation provinciaux et territoriaux, cette demande peut prendre la forme d'une plainte officielle devant faire l'objet d'une enquête par les organismes de réglementation provinciaux et territoriaux.