TELUS Santé

eRéclamations pour les services virtuels

Avril 2020

Qu’est-ce qu’eRéclamations?

Comment eRéclamations peut-il aider votre pratique dans le contexte actuel?

Réduction des frais de carte de crédit

Vos frais de carte de crédit et de débit sont réduits, puisque vos patients ne paient que la portion non couverte par leur assureur.

Plus grande accessibilité pour vos patients

Les consultations deviennent plus abordables pour certains patients, puisque les frais qu'ils doivent débourser sont considérablement réduits.

Plus de consultations et fidélisation de la clientèle

La facturation directe donnera à vos patients une raison supplémentaire de recommander vos services et de vous revenir.

Assureurs participants

canada vie

Manuvie

Financière Sun Life

Desjardins Assurances
Vie • Santé • Retraite

iA Groupe financier

JOHNSON

Johnston group

sécurindemnité

BPA
Customer Service | Accountability | Innovation

Avantage maximum

C.C.W.U.

RÉGIME D'ASSURANCE COLLECTIVE DES CHAMBRES DE COMMERCE

CINUP

Cowan

La Corporation d'assurance First Canadian collectives

GMS

GroupHEALTH Benefit Solutions

Group Source

MANION

Disponible depuis une intégration à plusieurs logiciels de gestion de pratique

ANX ANTIBEX SOFTWARE

Clinicmaster evolving together

practice perfect

ABELMed

CHIROSOFT

Claim Manager

DORSO INFORMATIQUE

Bientôt disponible

INNOCARE

Jane

JUVONNO | Multi-location clinic management software |

massage manEdger

Bientôt disponible

MEDEXA CLINIC MANAGEMENT SOLUTIONS

mr SOLUTIONS

Optosys

PRACTICE Jewel

Soumettre de demandes de règlement pour des services virtuels avec eRéclamations

Qu’est-ce que la télépratique?

(aussi appelée *télésoins de santé*, *consultation virtuelle* ou *service numérique*)

Il s’agit de fournir des services de soins de santé à distance, sans contact physique entre le professionnel de la santé et le patient.

Les services sont offerts par des moyens technologiques, par exemple le téléphone, la vidéoconférence, le courriel, une application et des communications Web.

* La définition peut varier d’un ordre professionnel à un autre. Consultez votre ordre professionnel pour connaître la définition qui s’applique dans votre cas.

Suivez les lignes directrices de l’organisation qui régit votre profession

- **Prenez connaissance de toutes les normes et lignes directrices sur la télépratique qui viennent de l’organisation qui régit votre profession** pour vous assurer de vous conformer à toutes les exigences réglementaires.

- La plupart des organismes de réglementation ont publié des lignes directrices sur la télépratique, qui décrivent la façon d’offrir des services virtuels aux patients et les cas où de tels services sont appropriés.

- Les règles qui s’appliquent sont les mêmes que si vous donniez le service en personne.

- La prestation de services virtuels comporte parfois des étapes supplémentaires. Par exemple, veillez à protéger la vie privée de vos patients; conservez les renseignements des patients en sécurité, et précisez dans leur dossier si le service a été fourni virtuellement ou en personne.

Exemples de lignes directrices en matière de télépratique

- Offrez des rendez-vous virtuels pour les services approuvés par votre ordre professionnel ou un organisme de réglementation.
- Prenez les mesures nécessaires pour protéger les renseignements sur la santé de vos patients.
  - Utilisez des outils conformes à la LPRPDE.
  - Assurez-vous que l’endroit où vous êtes et celui où se trouve le patient sont sûrs et privés.
- Demandez au patient son consentement à recevoir le service virtuellement.
- N’offrez des services qu’à des patients que vous avez déjà vus en consultation.

Collaboration avec les assureurs

- En accord avec la position des organismes de réglementation, les assureurs qui participent à eRéclamations acceptent les demandes de règlement pour les services virtuels offerts par la plupart des fournisseurs de soins de santé complémentaires.
- Les assureurs ont un **droit d'audit** et surveilleront les demandes de règlement pour des services virtuels fournis durant la période de confinement. Assurez-vous de consigner ce qui suit dans le dossier du patient :
  - Consentement du patient à recevoir le service virtuellement
  - Description des services fournis et mention stipulant qu'ils ont été fournis virtuellement
- Si vous éprouvez des problèmes au moment de soumettre une demande de règlement, veuillez **communiquer directement avec l'assureur**. Les coordonnées de l'assureur se trouvent sur la **page de notre centre de ressources pour eRéclamations**.

telussante.com/**RessourceseReclamations**

Collaboration avec les assureurs

- Les assureurs qui acceptent les demandes de règlement pour des services virtuels peuvent changer au fur et à mesure que la situation évolue.
- Référez-vous à la page de Services Virtuels d'eRéclamations pour l'information la plus à jour concernant les assureurs qui acceptent les demandes de règlement pour des services virtuels.

http://page.telushealth.com/**eReclamations-ServicesVirtuels**

Comment soumettre des demandes de règlement pour des services virtuels avec eRéclamations

- Il n’y a aucun champ dans eRéclamations pour indiquer que le service a été fourni virtuellement.
- Soumettez les demandes de règlement comme vous le faites pour une consultation ordinaire.
- Désignez l’emplacement principal à partir duquel vous offrez vos services comme étant l’emplacement des services lorsque vous soumettez une demande de règlement de services virtuels.
- Sélectionnez le code de service qui correspond le mieux au service fourni.
- Dans le dossier du patient et sur votre facture, **précisez les services fournis** et mentionnez qu’ils ont été fournis virtuellement.

Exemples de codes de service pour des soins virtuels

Code de service	Catégorie	Description
T.SU.12.TD	Activité de soutien aux ordonnances	Prescription pour l'utilisation de dispositifs d'aide et d'adaptation
2.ZZ.02	Diagnostique	Évaluation lors de la visite initiale (examen ou consultation). Utiliser ce code pour les visites initiales seulement car une brève évaluation fait partie de tous les codes de traitement.
T.NF.17.AV	Diagnostique	Évaluation de l'environnement du lieu de travail
T.DF.12.ZZ	Divers	Service de planification pour tout autre motif non classé ailleurs
T.SF.15	Divers	Service de courtage [comprend le counseling téléphonique, avis sanitaire, soutien clinique, gestion de cas, surveillance, orientation]
T.SU.39	Divers	Documentation à l'intention de tiers, au nom du patient
S.VA.50	Enseignement/éducation	Formation pour habiletés motrices et fondamentales [comprend ergothérapie/formation pour activités quotidiennes (AVQ), formation pour l'utilisation d'un dispositif d'aide ou d'adaptation]
T.DC.59.QH	Enseignement/éducation	Enseignement relatif aux exercices autodirigés
T.SP.19	Enseignement/éducation	Counseling [comprend les risques (existants) pour la santé, les pratiques en matière de santé et sécurité et le mode de vie]
T.DF.69	Enseignement/éducation	Éducation, promotion de la santé et prévention des maladies [comprend l'éducation sur le traitement des affections, des maladies et des blessures, les conseils en matière de santé et bien-être]
[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	Traitement/intervention	Acupuncture réalisée par un chiropraticien, un physiothérapeute, un acupuncteur, un naturopathe, un podologue ou un podiatre, qui consistent à traiter diverses parties du corps à l'aide d'une méthode percutanée [illegible]
T.U.02	Traitement/intervention	Exercice (y compris une brève évaluation), aide/conseils au patient lors des exercices de rééducation [comprend la réadaptation structurée, les exercices d'endurance/de conditionnement]
T.U.04.JH	Traitement/intervention	Mobilisation/thérapie myofasciale (y compris une brève évaluation), à l'aide d'une approche externe utilisant une technique manuelle
T.U.05.JH	Traitement/intervention	Manipulation (y compris une brève évaluation), à l'aide d'une approche externe utilisant une technique manuelle
T.U.06.JA	Traitement/intervention	Hypotherme (y compris une brève évaluation), à l'aide d'une approche externe
T.U.07.JA	Traitement/intervention	Hyperthermie (y compris une brève évaluation), à l'aide d'une approche externe
T.U.08	Traitement/intervention	Services de stimulation, y compris une brève évaluation, fournis par un chiropraticien, un physiothérapeute, un podologue, un podiatre ou un thérapeute en réadaptation physique. Ces services comprennent les ultrasons, TENS, EMS, laser et IFC.
T.U.JJ	Traitement/intervention	Évaluation brève comportant plusieurs interventions thérapeutiques
T.U.JJ.HV	Traitement/intervention	Brève évaluation comportant plusieurs interventions thérapeutiques chez le client

OUI

NON

Foire aux questions

Foire aux questions

Y aura-t-il de nouveaux codes dans eRéclamations pour les services virtuels?

- Aucun nouveau code de service ne sera ajouté pour les services virtuels. Sélectionnez simplement le code qui correspond le mieux au service fourni.

Les honoraires pour une consultation virtuelle devraient-ils être les mêmes que pour une consultation en personne?

- Les fournisseurs de soins de santé doivent utiliser leur jugement professionnel afin de déterminer les honoraires professionnels associés aux services fournis.
- Les fournisseurs de soins de santé devraient informer d'avance le patient de tous les frais associés aux services fournis virtuellement.

Est-ce que TELUS fournit des formulaires de consentement aux télésoins de santé?

- Non. Les fournisseurs de soins de santé doivent utiliser un formulaire de consentement répondant aux exigences de l'organisme régissant leur profession.

Comment les paiements pour les consultations virtuelles se feront-ils?

- Les paiements pour les consultations virtuelles seront faits de la même façon que les consultations régulières.

Foire aux questions

Le délai de 30 jours pour soumettre une demande de règlement par l’entremise de eRéclamations sera-t-il prolongé?

- Il s’agit d’une question importante pour les fournisseurs de soins de santé qui n’ont pas accès à leurs dossiers en raison du confinement. TELUS est en discussion avec les assureurs afin de prolonger le délai pour la soumission des demandes. Nous communiquerons avec vous s’il y a une mise à jour.

Qu’arrive-t-il si un patient a besoin d’un billet de médecin pour son assureur? Cette exigence sera-t-elle levée?

- La plupart des assureurs exigent toujours des patients qu’ils fournissent un billet de leur médecin. La Sun Life a annoncé qu’elle lèvera temporairement cette exigence durant la crise de la COVID-19.

Les fournisseurs de soins de santé peuvent-ils soumettre une demande de règlement dans eRéclamations pour des services virtuels par l’entremise du logiciel de gestion de pratique d’un tiers?

- Oui. Les fournisseurs de soins de santé peuvent soumettre une demande de règlement dans eRéclamations par l’entremise du portail de TELUS ou d’un logiciel de tiers autorisé.

Merci.

telussante.com/eReclamations