

## Communication aux gestionnaires de pharmacie

La présente communication est distribuée par l'équipe des Services professionnels et porte spécifiquement sur les solutions de paiement direct des médicaments offertes par TELUS Santé

### Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP)

En tant que partenaire important des opérations liées au RSSFP, vous recevrez ce bulletin deux fois par an. Vous y trouverez des conseils et des outils vous permettant de mieux servir les membres du régime privé d'assurance de soins de santé le plus important au Canada.

### Documents exigés lors d'un audit

Les audits constituent un élément standard des régimes de garanties collectives. Ils permettent d'assurer que les participants bénéficient des garanties auxquelles ils ont droit et ils réduisent la fréquence des erreurs administratives et des abus. Conformément à votre contrat auprès de TELUS Santé, il se peut qu'à l'occasion, votre pharmacie soit sélectionnée à des fins d'audit.

Lorsque des demandes de règlement présentées au titre du RSSFP font l'objet d'un audit, l'auditeur de TELUS Santé vérifie normalement les points suivants, parmi d'autres :

- Y a-t-il une ordonnance au dossier? Est-elle à jour?
- Le nom figurant sur l'ordonnance correspond-il au nom du client?
- Le nombre de renouvellements effectués est-il approprié?
- Les demandes de règlement portant sur des préparations magistrales sont-elles conformes aux directives de TELUS en ce qui touche les remboursements?
- Les dérogations aux règles du système sont-elles consignées de façon appropriée?
- Les renseignements prescrits par le médecin ont-ils été vérifiés ou documentés adéquatement?
- Si un médicament d'origine a été délivré, la mention «aucune substitution» est-elle suffisamment documentée?

Vous avez l'obligation contractuelle de maintenir et de fournir des dossiers à l'appui de tous les règlements. Si vous n'êtes pas en mesure de fournir de tels dossiers, le paiement effectué pour les demandes de règlement faisant l'objet de l'audit sera renversé. Le fait de ne pas fournir les documents requis augmente également les probabilités qu'un audit de suivi ait lieu. Maintenir un système de conservation des dossiers uniforme et complet facilitera le processus d'audit.

**Si vous avez besoin d'assistance ou si vous voulez obtenir des renseignements supplémentaires au sujet de l'audit, communiquez avec le Centre de soutien aux pharmacies de TELUS Santé.**

Tous les Bulletins – Fournisseur sont accessibles sur le site Web du fournisseur du RSSFP :  
[www.telussante.com/soutienpharmacie/RSSFP](http://www.telussante.com/soutienpharmacie/RSSFP)

**Centre de soutien aux pharmacies (règlements) : 1-800-668-1608**  
**Du lundi au dimanche** De 5 h 30 à 2 h (HE)