



Foire aux questions (FAQ)

Renseignements généraux

Qui est TELUS Santé ?

TELUS Santé fournit des services d'aiguillage et de traitement des demandes de règlement de soins dentaires et des médicaments depuis plus de 25 ans à certaines des plus importantes compagnies d'assurance au Canada. TELUS Santé est aussi un chef de file dans les domaines des solutions de télésanté, des dossiers médicaux électroniques, des solutions de santé aux consommateurs, des solutions de gestion d'officine et des solutions de gestion des demandes de règlement. Nos solutions donnent aux autorités de santé, aux fournisseurs de soins, aux patients et aux consommateurs la capacité d'obtenir de meilleurs résultats grâce au partage de l'information.

Qu'est-ce que le service de paiement par dépôt direct ?

Le transfert électronique de fonds s'impose rapidement comme mode de paiement privilégié par le secteur des soins de santé afin d'éliminer le mode de remboursement papier. TELUS Santé offre un service permettant de saisir les coordonnées bancaires et l'adresse courriel des fournisseurs dans le cadre du transfert électronique de fonds (TEF).

Ce service évitera aux assureurs d'avoir à collaborer directement avec les fournisseurs pour saisir les coordonnées bancaires de ces derniers. Il profitera également aux fournisseurs en leur fournissant une interface unique pour ajouter ou mettre à jour leurs coordonnées bancaires et leur adresse courriel plutôt que de transmettre ces renseignements séparément à chaque assureur. Le cas échéant, les renseignements relatifs à la clinique et la relation entre la clinique dentaire et les fournisseurs qui y exercent seront également saisis. Les assureurs pourront éliminer la plupart des processus actuels dans le cadre desquels ils émettent un chèque papier à un fournisseur de soins dentaires qui soumet ses demandes de règlement électroniques.

Lorsque vous vous inscrivez à ce service, vous signez une entente qui permet à TELUS de partager vos renseignements avec les assureurs participants aux fins de paiement des demandes de règlement. Cette entente protège également vos renseignements contre toute utilisation à des fins autres que celles spécifiées dans l'entente.

Chaque assureur décidera du moment opportun pour adopter le mode de paiement par transfert électronique de fonds. Nous vous tiendrons au courant de l'échéancier de chacun.

Qui est admissible à l'inscription ?

- Fournisseurs de soins dentaires qui soumettent des demandes EDI : Vos coordonnées bancaires et votre adresse courriel seront communiquées aux assureurs participants qui utilisent nos services d'aiguillage des soins dentaires.
- Fournisseurs de soins de santé qui soumettent des demandes papier (demandes de règlement de soins dentaires, frais hospitaliers, frais de laboratoire, frais de services ambulanciers, etc.) : Vos coordonnées bancaires et votre adresse courriel seront communiquées au service de paiement par dépôt direct de La Financière Canada Vie.

Puis-je m'inscrire au service de paiement par dépôt direct de TELUS Santé si je ne suis pas un utilisateur de TELUS Mobilité ?

TELUS Santé et TELUS Mobilité sont deux entités distinctes. Les fournisseurs ou les adhérents qui souhaitent s'inscrire au service eRéclamations n'ont pas besoin d'être des clients des services mobiles de TELUS.

Pourquoi TELUS Santé communique-t-elle avec moi plutôt que les compagnies d'assurance ?

TELUS Santé fournit ce service aux assureurs afin de recueillir les renseignements des fournisseurs une seule fois et de les partager ensuite avec les assureurs participants.

Y a-t-il des frais associés à ce service ?

Ce service est sans frais pour les fournisseurs admissibles. Votre inscription et la mise à jour de vos renseignements sont tout à fait gratuites.

Que ferez-vous avec mes renseignements ?

Vos renseignements bancaires et votre adresse courriel seront communiqués aux assureurs exclusivement aux fins de traitement et de paiement des demandes de règlement de soins dentaires ou des soins de santé.

Inscription

Comment puis-je m'inscrire ?

1. Rendez-vous à www.telushealth.com/directdeposit.
2. Prenez connaissance des lignes directrices pour l'inscription afin de vous inscrire correctement et de sélectionner votre mode de paiement préféré.
3. Suivez les étapes pour fournir les renseignements requis et acceptez les conditions générales d'utilisation du service.
4. Soumettez votre demande d'inscription.
5. Dans les sept jours ouvrables, vous recevrez un courriel et une trousse de bienvenue avec un nom d'utilisateur et un mot de passe.
6. Allez à <https://servicesfournisseur.telussante.com> et ouvrez une session en utilisant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
7. Saisissez vos renseignements bancaires et votre adresse courriel.
8. Soumettez votre demande d'inscription.

Une fois inscrit au service, quand vais-je recevoir mes identifiants d'ouverture de session ?

Le traitement de votre demande d'inscription initiale peut prendre jusqu'à sept jours ouvrables. Une fois votre demande traitée, vous recevrez un courriel confirmant votre inscription ainsi qu'une trousse de bienvenue comprenant votre nom d'utilisateur pour accéder au portail sécurisé des fournisseurs afin de fournir vos coordonnées bancaires.

Puis-je m'inscrire ou résilier mon inscription en tout temps ?

Si vous êtes admissible au service, vous pouvez vous inscrire et cesser d'utiliser le service à n'importe quel moment, sans frais ni pénalités. Vous pouvez également réactiver votre inscription après l'avoir annulée.

J'ai fait l'acquisition d'une clinique déjà inscrite au service de dépôt direct de TELUS Santé. Dois-je m'inscrire ?

Oui, chaque propriétaire de clinique doit s'inscrire séparément. Vous devez saisir les renseignements uniques relatifs à votre personne-ressource et accepter les modalités de TELUS Santé. Une fois votre inscription traitée, vous recevrez par courriel une confirmation et vos identifiants de connexion au Portail des fournisseurs, où vous pourrez saisir vos coordonnées bancaires. Les comptes associés à l'ancien propriétaire seront désactivés.

Paieiment

Le paieiment des demandes de règlement est effectué directement par la compagnie d'assurance au fournisseur ou à la clinique. Dans le cadre de ce service, TELUS Santé ne gère pas les paiements aux fournisseurs au nom des compagnies d'assurance participantes, à moins que celles-ci utilisent également les services de traitement de TELUS Santé pour les demandes de règlement de soins dentaires EDI.