

Services d'Express Scripts Canada à l'intention des fournisseurs

Foire aux questions

INTRODUCTION

À compter du 1^{er} janvier 2024, Express Scripts Canada modifiera son approche en matière de services offerts aux fournisseurs. Voici une foire aux questions à ce sujet. Si nous ne répondons pas à vos questions ci-dessous, communiquez avec nous au moyen de ce [formulaire](#).

Que font les gestionnaires de régimes d'assurance médicaments comme Express Scripts Canada et comment améliorent-ils les opérations d'une pharmacie?

Les gestionnaires de régimes d'assurance médicaments agissent comme intermédiaires entre leurs clients assureurs et les pharmacies en effectuant le traitement des demandes de règlement électroniques. Ils gèrent également les listes de médicaments couverts, négocient des ententes relatives aux listes de produits auprès des fabricants et paient les pharmaciens pour les médicaments que les patients se procurent à la pharmacie.

Pour en savoir davantage, cliquez sur [ce lien](#) pour lire le document intitulé *La valeur des services de gestion des régimes d'assurance médicaments pour les pharmacies au Canada*.

Les services offerts par les gestionnaires de régimes d'assurance médicaments profitent à tous les intervenants. Au final, nous avons tous le même objectif : améliorer l'expérience du patient ainsi que l'abordabilité et l'accessibilité des soins.

De quelle manière les pharmacies profitent-elles des services offerts par Express Scripts Canada?

Les gestionnaires de régimes d'assurance médicaments comme Express Scripts Canada offrent d'importants services aux fournisseurs, comme l'explique l'analyse intitulée *La valeur des services de gestion des régimes d'assurance médicaments pour les pharmacies au Canada* effectuée par une société-conseil reconnue dans le monde entier et accessible au moyen de [ce lien](#).

Express Scripts Canada
5770, rue Hurontario, 10^e étage
Mississauga, ON L5R 3G5

**Centre d'appels d'Express Scripts Canada
à l'intention des pharmaciens**

Numéro sans frais : 1 800 563-3274

Du lundi au vendredi :
de 6 h 30 à minuit, HE

Fins de semaine et jours fériés :
de 8 h à minuit, HE



EXPRESS SCRIPTS®

L'un des avantages offerts par Express Scripts Canada est un paiement rapide. De quelle manière le délai de paiement se compare-t-il à celui des autres gestionnaires de régimes d'assurance médicaments?

Express Scripts Canada paie les fournisseurs sur une base hebdomadaire, en moyenne, dans les 4,5 jours qui suivent la soumission d'une demande de règlement. Express Scripts Canada prévoit ce délai de paiement pour toutes les pharmacies inscrites, et ce, sans frais additionnels. D'autres importants gestionnaires de régimes d'assurance médicaments au Canada demandent jusqu'à 0,20 \$ par demande de règlement en vue d'un paiement rapide, ou ils effectuent un paiement 30 jours après la soumission d'une demande de règlement.

Quels autres avantages seront associés aux services offerts aux pharmaciens par Express Scripts Canada?

Les pharmaciens profiteront de services améliorés et pourront contribuer activement à l'orientation et à la mise au point de ces services. Par exemple, Express Scripts Canada investit une partie des frais de service pour créer un nouveau site Web à l'intention des pharmaciens (<https://fournisseur.express-scripts.ca/fr>) qui sera accessible au début de 2024.

Grâce à ce site Web, les pharmaciens auront accès à des renseignements et aux services offerts par Express Scripts Canada, notamment à des rapports améliorés qui faciliteront la gestion de la pharmacie.

De plus, les communications associées aux processus et aux rapports de vérification seront également améliorées afin que les pharmaciens comprennent mieux les rajustements apportés au montant des règlements ou l'annulation des demandes.

Express Scripts Canada continuera à améliorer ses services et ses opérations afin de mieux répondre aux besoins des pharmaciens à l'avenir.

De quelle manière ces services à l'intention des pharmaciens seront-ils financés?

Express Scripts Canada a prévu de nouveaux frais de service pour financer ces services. Les pharmaciens ont des besoins non comblés et demandent depuis longtemps que la technologie soit améliorée afin qu'ils puissent mieux gérer leurs activités. À l'heure actuelle, les pharmaciens ne paient pas pour les services d'Express Scripts Canada, même si ces services leur procurent d'importants avantages sur le plan financier et opérationnel.

À combien s'élèveront les frais de service d'Express Scripts Canada? Toutes les pharmacies paieront-elles les mêmes frais de service?

Les frais de service s'élèveront à 200 \$ par mois pour les pharmacies qui soumettent plus de 100 demandes de règlement à Express Scripts Canada chaque mois. Express Scripts Canada a prévu des frais de service moindres pour les pharmacies qui soumettent 100 demandes de règlement et moins à Express Scripts Canada chaque mois. Les frais de service sont détaillés dans la [section 2.6 du Manuel à l'intention du pharmacien](#).

Quels types de demandes de règlement sont facturables selon la nouvelle structure de frais de service?

La structure des frais de service est fondée sur toutes les demandes de règlement des clients du secteur privé qui sont traitées au moyen du système de traitement des demandes de règlement d'Express Scripts Canada. Consultez la [section 2.6 du Manuel à l'intention du pharmacien](#) pour obtenir la définition de demandes facturables.

Les frais de service ne s'appliquent pas aux demandes traitées dans le cadre du Programme des services de santé non assurés (SSNA) de Services aux Autochtones Canada (SAC).

Express Scripts Canada offrira-t-elle une réduction sur les frais de service?

Express Scripts Canada offrira une réduction de 10 % sur les frais de service lorsque le pharmacien opte pour le prélèvement automatisé sur le site Web d'Express Scripts Canada à l'intention des pharmaciens.

Comment une pharmacie peut-elle s'inscrire au prélèvement automatisé et obtenir la réduction de 10 % sur les frais de service?

Les pharmaciens pourront obtenir la réduction associée au prélèvement automatisé des frais de service après avoir créé un compte dans le site Web d'Express Scripts Canada à l'intention des fournisseurs. Lorsque le site sera accessible au début de 2024, les pharmaciens pourront créer un compte à l'adresse <https://fournisseur.express-scripts.ca/fr>.

Express Scripts Canada peut-elle justifier ces frais de service auprès des pharmaciens?

Le développement du site Web à l'intention des pharmaciens ainsi que l'amélioration des services et des rapports coûtera des millions de dollars. Lorsque ces changements auront été mis en place, Express Scripts Canada devra engager des coûts associés aux opérations, à la sécurité et à la mise à niveau de ses technologies.

Les pharmaciens deviendront des clients d'Express Scripts Canada, et à ce titre, ils paieront des frais de service. Ils profiteront de services améliorés et pourront contribuer activement à l'orientation et à la mise au point de ces services.

Express Scripts Canada peut-elle justifier le montant des frais de service?

Le [rapport d'analyse](#) portant sur la valeur de nos services de gestion des régimes d'assurance médicaments, précise la valeur financière des services qu'Express Scripts Canada offre aux pharmaciens. Express Scripts Canada croit que le montant des frais de service est raisonnable par rapport à la valeur des services qu'elle offre et aux frais que facturent déjà d'autres gestionnaires de régimes d'assurance médicaments.

Ce montant est nécessaire pour financer le développement de nouveaux services. Par ailleurs, Express Scripts Canada rembourse plus rapidement les pharmaciens, ce qui leur permet de conserver davantage de fonds de roulement.

Le montant des frais de service est raisonnable compte tenu de la valeur des services qu'Express Scripts Canada offre déjà aux pharmacies et de celle des services qui seront offerts à l'avenir.

Comment une pharmacie connaîtra-t-elle le montant des frais de service qu'elle devra payer?

Les frais de service sont détaillés dans la [section 2.6 du Manuel à l'intention du pharmacien](#).

Comment les frais de service seront-ils facturés?

Le cycle de facturation mensuel des frais de service s'étend du 16^e jour du mois précédent jusqu'au 15^e jour du mois en cours. La facture mensuelle sera envoyée par télécopieur ou sera accessible sur le site Web à l'intention des pharmaciens après le 16^e jour du mois.

De quelle manière les frais de service seront-ils mis en œuvre dans le cadre de la relation contractuelle entre Express Scripts Canada et la pharmacie?

Express Scripts Canada a publié la version à jour du Manuel à l'intention du pharmacien en anglais le 30 novembre 2023. La version à jour du Manuel à l'intention du pharmacien entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2024. Cliquez sur [ce lien](#) pour y accéder.

De quelle manière les pharmaciens pourront-ils contribuer activement à la mise au point des services qu'Express Scripts Canada offrira à l'avenir?

L'entreprise créera un comité consultatif composé de pharmaciens qui agiront à titre d'intervenants auprès d'Express Scripts Canada. Ces pharmaciens collaboreront avec Express Scripts Canada pour développer des services à l'intention des pharmacies inscrites.



EXPRESS SCRIPTS CANADA

Est-ce la première fois qu'un gestionnaire de régimes d'assurance médicaments demande des frais de service au Canada?

Depuis des décennies, un autre important gestionnaire de régimes d'assurance médicaments au Canada demande jusqu'à 0,20 \$ par ordonnance en vue d'un paiement rapide des demandes de règlement. Express Scripts Canada demandera elle aussi de tels frais de service. Les services offerts par Express Scripts Canada aideront les pharmacies à mieux gérer leurs activités, ce qui améliorera les soins offerts aux patients.

Quelles pharmacies obtiendront les services d'Express Scripts Canada?

Tous les pharmaciens qui ont signé l'Entente avec les pharmacies obtiendront les services d'Express Scripts Canada.

Pourquoi Express Scripts Canada a-t-elle opté pour des frais de service mensuels?

Il est plus facile de prévoir des frais de service mensuels que des frais par demande de règlement.

Les assureurs ou les promoteurs de régimes ont-ils participé à la conception et à la mise en œuvre de ces nouveaux frais de service?

Non, Express Scripts Canada a conçu et mis en œuvre les nouveaux frais de service de sa propre initiative, sans la participation des assureurs ou des promoteurs de régime.

J'ai des questions à poser sur les nouveaux frais de service ou j'ai des commentaires à ce sujet. À qui dois-je m'adresser?

Si vous avez des questions au sujet de la version à jour du [Manuel à l'intention du pharmacien](#) ou des services offerts par Express Scripts Canada aux fournisseurs, communiquez avec nous au moyen de ce [formulaire](#).

Vous pouvez également communiquer avec le Centre d'appels d'Express Scripts Canada à l'intention des fournisseurs au 1 800 563-3274. Un représentant se fera un plaisir de vous aider. Le Centre d'appels est ouvert du lundi au vendredi de 6 h 30 à minuit, heure de l'Est, ainsi que les fins de semaine et les jours fériés, de 8 h à minuit, heure de l'Est.

Express Scripts Canada
5770, rue Hurontario, 10^e étage
Mississauga, ON L5R 3G5

**Centre d'appels d'Express Scripts Canada
à l'intention des pharmaciens**

Numéro sans frais : 1 800 563-3274

Du lundi au vendredi :
de 6 h 30 à minuit, HE

Fins de semaine et jours fériés :
de 8 h à minuit, HE



EXPRESS SCRIPTS®