



Information à saisir sur les reçus servant au
remboursement de services ou de biens médicaux
au titre d'une garantie collective



Canadian Life & Health
Insurance Association

Association canadienne des
compagnies d'assurances
de personnes

Information à saisir sur les reçus servant au remboursement de services ou de biens médicaux au titre d'une garantie collective

Voici une liste de pratiques recommandées à laquelle se reporteront les fournisseurs pour la facturation de services ou de biens médicaux à leurs clients. Mise au point par les sociétés membres de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP), cette liste constitue un outil important pour faire en sorte que les demandes de règlement légitimes soient honorées rapidement. Ces pratiques contribuent en outre à réduire la fraude et les retards pour cause de renseignements incomplets.

Généralités :

Les pratiques recommandées ici sont généralement les mêmes pour les reçus manuscrits et les reçus informatisés. Cependant, il faudra s'assurer que l'information figurant sur les reçus manuscrits est bien lisible.

Les doubles des reçus remis aux clients doivent porter en évidence la mention :

DOUBLE DE L'ORIGINAL DÉLIVRÉ LE (DATE)

Les fournisseurs ne doivent pas laisser de champs vides sur le reçu, afin d'éviter toute possibilité de fraude. Si un champ n'est pas applicable, il faut inscrire **S.O.** (sans objet) ou mettre un zéro pour indiquer un montant nul. Une information complète sur le reçu diminue le risque de falsification du reçu ou de refus de remboursement.

Recommandations quant aux champs à remplir et à l'information à saisir sur les reçus

INFORMATION QUI DOIT FIGURER SUR TOUS LES REÇUS

CHAMP	DESCRIPTION DE L'INFORMATION – SERVICES	DESCRIPTION DE L'INFORMATION – BIENS	REMARQUES
1. Date du reçu	<p>Date à laquelle le reçu a été remis. Elle peut être différente de la « date de la fourniture du service ou du bien »; si c'est le cas, les deux dates doivent être indiquées.</p> <p>Nous suggérons la présentation suivante pour la date :</p> <p>AAAA/MM/JJ</p>	<p>Achats en ligne (p. ex., soins de la vue : verres de contact, montures, lentilles) : on peut indiquer la date à laquelle le bien a été expédié ou reçu, ou la date du reçu. Si cette date n'est pas la date à laquelle le bien a été payé, la date du paiement doit également être indiquée.</p> <p>Achat ou réception du bien chez un fournisseur admissible : la date à laquelle le bien a été payé et celle à laquelle il a été fourni doivent toutes deux être indiquées.</p> <p>Nous suggérons la présentation suivante pour la date :</p> <p>AAAA/JJ/MM</p> <p>Si le bien est fourni en location, cela doit être précisé.</p>	<p>Reçus multiples ou dates de service multiples figurant sur un seul reçu : toutes les dates des services doivent être clairement indiquées, et seules les dates auxquelles les services ont été achevés doivent être indiquées aux fins du remboursement.</p> <p>Les services devant être fournis à une date future ne seront pas pris en compte pour un remboursement. Cela inclut le cas où des séances ont été prépayées par le client. Les services ne seront remboursés qu'après avoir été fournis.</p> <p>Les présentes recommandations sont conformes à la norme sur les spécifications des chèques formulée par l'Association canadienne des paiements, et aux normes concernant les chèques internationaux.</p>
2. Date de la fourniture du service ou du bien	<p>Indiquer la date du service si le service a été fourni à une date autre que la date du reçu. Si c'est le cas, les deux dates doivent être indiquées.</p> <p>Si le reçu porte sur des paiements pour différentes dates de service, indiquer toutes les dates sur le reçu.</p>	<p>Achats en ligne (p. ex., pour soins de la vue : verres de contact, montures, lentilles) : on peut indiquer la date à laquelle le bien a été expédié ou reçu, ou la date du reçu. Si cette date n'est pas la date à laquelle le bien a été payé, la date du paiement doit également être indiquée.</p> <p>Achat ou réception du bien chez un fournisseur admissible : la date à laquelle le bien a été payé et celle à laquelle il a été fourni doivent toutes deux être indiquées.</p>	

Recommandations quant aux champs à remplir et à l'information à saisir sur les reçus

INFORMATION QUI DOIT FIGURER SUR TOUS LES REÇUS

CHAMP	DESCRIPTION DE L'INFORMATION – SERVICES	DESCRIPTION DE L'INFORMATION – BIENS	REMARQUES
3. Tarif mensuel	Lorsqu'un client a payé un tarif mensuel fixe pour une série de séances de traitement, le reçu doit indiquer la date à laquelle chaque service a été fourni chaque mois ainsi que le total du tarif mensuel. Au besoin, fournir une liste détaillée du coût de chaque service et de la date à laquelle il a été fourni.		
4. Paiement par un régime d'État	Indiquer tout paiement facturé à un régime d'État ou versé par celui-ci au fournisseur du service.	Indiquer tout paiement facturé à un régime d'État ou versé par celui-ci au fournisseur du bien.	Indiquer clairement sur le reçu tout paiement effectué par un régime d'État pour un service ou un bien, ou annexer au reçu une description des prestations versées par un régime d'État ou de l'aide financière fournie par un programme d'État. Exemple : Paiements effectués par le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels en Ontario ou par le régime d'assurance-médicaments de la Colombie-Britannique.
5. Autre paiement	Si la mention « autre paiement » figure sur le reçu, il faut indiquer clairement le type de paiement en cause (p. ex., assureur premier payeur, carte-cadeau, coupon-rabais). Si le fournisseur a accordé un prêt au client pour l'aider à payer les services (p. ex., un plan de traitement complet), ou si un plan de paiement a été convenu, cela doit être indiqué clairement sur le reçu. Le reçu doit indiquer le prêt, le plan de paiement, et chacun des paiements effectués par le client.	Si la mention « autre paiement » figure sur le reçu, il faut indiquer clairement le type de paiement en cause (p. ex., assureur premier payeur, carte-cadeau, coupon-rabais). Si le fournisseur a accordé un prêt au client pour l'aider à payer le bien (p. ex., un appareil de ventilation en PPC), ou si un plan de paiement a été convenu, cela doit être indiqué clairement sur le reçu. Le reçu doit indiquer le prêt, le plan de paiement, et chacun des paiements effectués par le client.	

Recommandations quant aux champs à remplir et à l'information à saisir sur les reçus

INFORMATION QUI DOIT FIGURER SUR TOUS LES REÇUS

CHAMP	DESCRIPTION DE L'INFORMATION – SERVICES	DESCRIPTION DE L'INFORMATION – BIENS	REMARQUES
6. Nom du fournisseur	<p>Prénom et nom de famille au complet de la personne qui a fourni le service. Ce même nom devra toujours figurer sur tous les reçus remis par le fournisseur du service.</p> <p>Lorsque le service est fourni par une clinique regroupant plusieurs praticiens, indiquer le nom du praticien qui a fourni chaque service en plus du nom de la clinique, s'il y a lieu.</p> <p>Si les services ont été fournis sous la supervision d'un autre praticien, le nom et l'accréditation de chaque praticien, s'il y a lieu, doivent figurer sur les reçus.</p>	<p>Prénom et nom de famille au complet de la personne ou raison sociale complète de l'entreprise qui a fourni le bien. Ce même nom devra figurer sur tous les reçus remis par le fournisseur du bien.</p> <p>Lorsque plus d'un bien est fourni, le nom de la personne qui a fourni chaque bien doit figurer sur les reçus.</p>	
7. Adresse du fournisseur	<p>Adresse professionnelle (lieu physique) de la personne qui a fourni le service (peut s'agir d'une boîte postale s'il y a lieu).</p> <p>Au minimum, la ville et la province où se situe le fournisseur doivent être indiquées.</p>	<p>Adresse professionnelle (lieu physique) de la personne ou de l'entreprise qui a fourni le bien.</p> <p>Lorsqu'il s'agit d'orthèses sur mesure, l'assureur peut exiger l'adresse du fournisseur et du fabricant.</p>	Si l'adresse du lieu physique où le service ou le bien a été fourni est différente de l'adresse donnée pour la délégation des prestations (p. ex., un service fourni au domicile du client), indiquer clairement les deux adresses.
8. Téléphone du fournisseur	Numéro de téléphone professionnel de la personne qui a fourni le service.	Numéro de téléphone professionnel de la personne ou de l'entreprise qui a fourni le bien.	

Recommandations quant aux champs à remplir et à l'information à saisir sur les reçus

INFORMATION QUI DOIT FIGURER SUR TOUS LES REÇUS

CHAMP	DESCRIPTION DE L'INFORMATION – SERVICES	DESCRIPTION DE L'INFORMATION – BIENS	REMARQUES
<p>9. Numéro matricule ou titre professionnel du fournisseur</p>	<p>Fournisseurs réglementés par une autorité provinciale</p> <p>Le fournisseur doit indiquer clairement son titre professionnel.</p> <p>Exemple :</p> <p>Naturopathe – ND</p> <p>Chiropraticien – DC</p> <p>ET</p> <p>Le fournisseur doit indiquer clairement son numéro d'adhésion ou numéro matricule attribué par l'organisme réglementaire dont il relève.</p> <p>ET</p> <p>Le fournisseur doit indiquer la province ou le territoire où il est inscrit.</p> <p>Fournisseurs non réglementés</p> <p>Le fournisseur doit clairement indiquer son numéro matricule ou son titre professionnel identifiant l'organisme professionnel auprès duquel le fournisseur est inscrit ou auquel il est affilié.</p> <p>Exemples :</p> <p>Massage Therapy Association of Manitoba – MTAM</p> <p>Nova Scotia Association of Acupuncturists – NSAA</p> <p>ET</p> <p>Indiquer le numéro d'adhésion ou numéro matricule attribué par l'organisme professionnel.</p>	<p>Indiquer clairement sur le reçu le nom et l'adresse du fournisseur.</p> <p>Il faut également indiquer le nom, le titre professionnel et l'adresse des parties externes ayant participé à la fabrication du bien, le cas échéant.</p> <p>Exemple :</p> <p>Orthèses sur mesure ou chaussures orthopédiques.</p>	<p>Indiquer sur les reçus le nom de l'organisme professionnel, association, collège ou ordre.</p> <p>Sinon, un complément d'information pourrait être exigé s'il existe des doutes quant à l'utilisation d'un titre protégé.</p>

Recommandations quant aux champs à remplir et à l'information à saisir sur les reçus

INFORMATION QUI DOIT FIGURER SUR TOUS LES REÇUS

CHAMP	DESCRIPTION DE L'INFORMATION – SERVICES	DESCRIPTION DE L'INFORMATION – BIENS	REMARQUES
10. Nom du ou des client(s)	<p>Prénom et nom de famille de la personne qui a reçu le service médical.</p> <p>Dans les cas où plus d'une personne reçoit le service (p. ex., des consultations en couple ou des traitements de fertilité), le prénom et le nom de famille de chaque personne (y compris ceux de la mère porteuse, le cas échéant) doivent être indiqués.</p> <p>Si d'autres personnes sont traitées ou facturées pour des services en lien avec le traitement d'un patient donné (p. ex., des entretiens avec les parents dans le cadre du traitement d'un enfant), le nom des personnes qui ont reçu les services ainsi que le nom du patient auquel les services se rapportent doivent être clairement indiqués.</p>	<p>Prénom et nom de famille de la personne qui a reçu le bien médical et à qui le bien est destiné.</p>	<p>Lorsque, dans une famille, le père et son fils (ou la mère et sa fille) portent le même prénom, il faut indiquer « père » ou « fils », ou « mère » ou « fille », selon le cas, ou indiquer un second prénom distinctif, afin que l'information du client soit versée dans le dossier approprié.</p> <p>Les participants à un régime d'assurance collective devraient toujours indiquer également, sur la demande de règlement, le nom de la personne qui a reçu le bien ou le service.</p> <p>Si plus d'un membre d'une même famille achète des biens en ligne, comme des verres correcteurs, indiquer le nom de chaque membre sur le reçu.</p>
11. Type de service ou de bien	<p>Description détaillée du service fourni.</p> <p>Indiquer s'il s'agit d'une première consultation ou d'une consultation subséquente.</p> <p>Exemples :</p> <p>Massothérapie Shiatsu – première consultation</p> <p>Massage en profondeur – consultation de suivi</p> <p>Ajustement chiropratique – première consultation</p> <p>Indiquer clairement dans la description si le service a été fourni dans le cadre d'une séance de groupe (p. ex., un groupe d'aide).</p>	<p>Description détaillée du bien fourni.</p> <p>La description doit comprendre la marque et le numéro de modèle du bien, le cas échéant, ou toute modification apportée à un article de série.</p> <p>La description doit préciser s'il s'agit d'un achat initial ou d'un remplacement.</p> <p>Exemples :</p> <p>Appareil de ventilation en PPC – achat initial</p> <p>Jambe prothétique – remplacement</p>	<p>Pour certains équipements ou appareils, un complément d'information pourrait être exigé. Dans le cas d'articles tels qu'un produit TENS (neurostimulation électrique transcutanée) ou un accessoire de support, le fournisseur doit préciser la partie du corps concernée.</p> <p>Les services ou biens regroupés sur un même reçu doivent faire l'objet d'une ventilation.</p>

Recommandations quant aux champs à remplir et à l'information à saisir sur les reçus

INFORMATION QUI DOIT FIGURER SUR TOUS LES REÇUS

CHAMP	DESCRIPTION DE L'INFORMATION – SERVICES	DESCRIPTION DE L'INFORMATION – BIENS	REMARQUES
12. Quantité fournie	Si le reçu porte sur des paiements pour différentes dates de service, indiquer toutes les dates sur le reçu.	Indiquer clairement la quantité de biens fournis ou le nombre de jours de provision de ces biens, sinon un complément d'information pourrait être exigé. Exemple : Deux paires de bas de contention.	
13. Durée du traitement	Si les services sont facturés selon un taux horaire ou à la vacation, indiquer la durée du service. Exemple : Massage de 30 minutes.		En cas de contestation de la durée du service, et si la durée sert à déterminer le montant à verser qui sera déduit du remboursement maximal permis pour un assuré, un complément d'information pourrait être exigé si la durée du service n'est pas indiquée.

Recommandations quant aux champs à remplir et à l'information à saisir sur les reçus

INFORMATION QUI DOIT FIGURER SUR TOUS LES REÇUS

CHAMP	DESCRIPTION DE L'INFORMATION – SERVICES	DESCRIPTION DE L'INFORMATION – BIENS	REMARQUES
14. Montant facturé	<p>Le coût réel du service pour le client. Indiquer clairement, le cas échéant, les rabais, les taxes (voir ci-dessous) et les montants facturés à différents payeurs (p. ex., régime d'État).</p> <p>Exemple : 1 \$</p>	<p>Le coût réel du bien pour le client, net de tout rabais applicable.</p> <p>Exemple : 1 \$</p> <p>La facture doit indiquer un montant pour chaque bien fourni, même à l'intérieur d'une catégorie donnée.</p> <p>Exemple :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Une paire de bas de contention – 250 \$ 2. Une paire de bas de contention – 300 \$. 	<p>Toujours indiquer le symbole du dollar (\$) immédiatement après le montant facturé (ou avant le montant, si la facture est en anglais) afin de réduire le risque de fraude.</p> <p>Exemple : 100 \$ et non simplement 100.</p> <p>Ne pas indiquer que le paiement a été effectué avant que le paiement n'ait été effectivement reçu.</p> <p>Indiquer s'il y a eu prépaiement pour services futurs.</p> <p>À noter que les frais d'envoi relatifs aux achats en ligne doivent être indiqués séparément.</p>
15. Taxes (s'il y a lieu)	<p>Fournisseurs réglementés : Les services sont non taxables si la profession est réglementée dans au moins cinq provinces/territoires; toutefois, certains services connexes sont taxables (p. ex., une radiographie, des tests de laboratoire, un certificat de retour au travail, un certificat pour le crédit d'impôt pour personnes handicapées).</p> <p>Fournisseurs non réglementés : Les services peuvent être taxables.</p>	<p>Biens médicaux : Les biens peuvent être taxables.</p> <p>Exemple : Si des taxes s'appliquent à des lunettes ou à des verres de contact, cela indique qu'il ne s'agit pas de produits correcteurs, et il n'y aura donc pas de remboursement.</p>	

Recommandations quant aux champs à remplir et à l'information à saisir sur les reçus

INFORMATION QUI DOIT FIGURER SUR TOUS LES REÇUS

CHAMP	DESCRIPTION DE L'INFORMATION – SERVICES MÉDICAUX	DESCRIPTION DE L'INFORMATION – BIENS MÉDICAUX	REMARQUES
16. Numéro du reçu	Le numéro du reçu attribué par le fournisseur du service.	Le numéro du reçu attribué par le fournisseur du bien.	Cette information est utile pour repérer la fraude à l'assurance, puisqu'elle réduit le risque de duplication des reçus et permet au fournisseur d'identifier facilement les reçus.
17. Mode de paiement	Espèces, chèque, carte de crédit ou bancaire.	Espèces, chèque, carte de crédit ou bancaire.	L'indication du mode de paiement par le fournisseur est facultative. Cependant, le reçu ne doit indiquer qu'il y a eu paiement intégral que si le paiement a été effectivement reçu.

456, avenue Quelconque
 QuelquePart ON A1A 1A1⁷
 Téléphone : 416-999-1234⁸

FACTURE N° 000902¹⁶
DATE DE LA FOURNITURE : 21 juin 2024²

DATE DE FACTURATION : 21 juin 2024¹

Client(e) :
 Marie Unetelle¹⁰
 123, rue Quelconque
 Ville X-Y-Z ON H0H 0H0

QTÉ	Code article	Description	Prix unitaire	Pourcentage à la charge du client	Total à payer par le client
1 ¹²	37403	Système A1 de ventilation en pression positive ¹¹ Ventilation des coûts :	1 116,50 \$		701,00 \$ ¹⁴
	PAAF-PS0001183	Dispositif autoset A1 S/N 1234554321 PAAF, part de 415,50 \$ ⁴	554,00 \$	25 %	138,50 \$
	Option Hors PAAF	Tuyau chauffant A1 Dispositif - communications IdO intégrées	97,50 \$ 465,00 \$	100 % 100 %	97,50 \$ 465,00 \$
1	63403	Petit masque A1	300,00 \$	100 %	300,00 \$
1	THERAPYINT	Services cliniques regroupés, début de la thérapie	499,00 \$	100 %	499.00 \$
Sous-total : 1 500,00 \$					
Solde dû : 1 500,00 \$					

N° d'inscription aux fins de la TVH : 987654321RT001

123, rue Quelconque
 QuelquePart ON A1A 1A1⁷
 Téléphone : 416-111-2222⁸

FACTURE N°
 000465¹⁶
DATE : 1^{er} juin 2024¹

Patient(e) :
 Alicée Tremblay¹⁰

Description	Fournisseur	Service fourni le ²	Montant
Évaluation initiale ¹¹ 2024 Alicée Tremblay	D ^r Jean-Yvez Roi ⁶ N° de permis : 123456 ⁹	1 ^{er} mai	100,00 \$ ¹⁴
Consultation présentielle (1 h) Parents d'Alicée: Jean et Marie Tremblay ¹⁰	Yoséphine West ⁶ N° de permis : 111111 ⁹ Supervision par : D ^r Jean-Yvez Roi N° de permis : 123456	15 mai 2024	75,00 \$
Consultation Virtuelle – 1 hour ¹³ 2024 Alicée Tremblay	D ^r Jean-Yvez Roi N° de permis : 123456	1 ^{er} juin	75,00 \$
Total			250,00 \$
Payé par carte Visa¹⁷ le 1^{er} juin 2024			250,00 \$
Montant total dû			0,00 \$