



Précisions pour l'utilisation du formulaire *Requête de réactivation de demandes de paiement* (4454)

Le 1^{er} mai 2020, dans l'[infolettre 047](#), nous vous informions de la création d'un nouveau formulaire pour la réactivation de demandes de paiement dont la date de transmission excède 14 jours. Nous avons constaté que son utilisation est parfois inadéquate.

En effet, le formulaire [Requête de réactivation de demandes de paiement](#) (4454) doit servir uniquement à demander la réactivation de demandes de paiement dont la date de transmission excède **14 jours**. De plus, le service doit avoir été facturé.

1 Réactivation d'un service pour modification ou annulation

Vous avez **90 jours à partir de la date de service** pour facturer un service rendu. La demande de paiement du service rendu demeure disponible pour modification ou annulation pendant **14 jours à compter de la date de transmission** dans le système CIP (communication interactive en pharmacie).

Passé le délai de 14 jours, la demande est archivée. Afin de la modifier ou de l'annuler, vous avez besoin d'une intervention de notre part. Ainsi, vous devez remplir le formulaire *Requête de réactivation de demandes de paiement* (4454) afin de nous faire une demande de réactivation pour :

- **annuler** un service facturé depuis plus de 14 jours, mais qui n'a pas été rendu;
- **modifier** un service rendu et facturé depuis plus de 14 jours.

Une fois la réactivation traitée, nous communiquerons avec vous par téléphone. La demande de paiement sera disponible pour une période de 14 jours pendant laquelle vous pourrez annuler ou modifier votre service.

Tous les formulaires reçus pour une autre raison que la réactivation du service ne sont pas traités. Nous évaluons uniquement les formulaires 4454 remplis pour des **services déjà facturés**.

1.1 Annuler un service facturé depuis plus de 14 jours qui n'a pas été rendu

Vous devez annuler un service facturé qui n'a pas été rendu si :

- votre client n'en a pas pris possession (*passera*);
- votre client est hospitalisé;
- le service a été facturé depuis 90 jours ou moins et aurait dû être soumis à la CNESST, l'IVAC ou la SAAQ. Pour tout service facturé depuis plus de 90 jours, se référer à l'autre assureur.

1.2 Modifier un service rendu et facturé depuis plus de 14 jours

Vous pouvez modifier, entre autres, les éléments suivants pour un service rendu et facturé :

- Quantité;
- Code de service;
- Durée de traitement (DT);
- Numéro d'identification du médicament (DIN);
- Numéro du prescripteur;
- Numéro d'assurance maladie (NAM).

Vous pouvez également ajouter des informations, comme :

- un code justificatif;
- la mention « Ne pas substituer » (NPS);
- un code de programme universel.

2 Rappels sur le formulaire à remplir

Afin de mieux vous servir et d'accélérer le traitement de votre demande, vous devez porter une attention particulière aux éléments suivants :

- Tous les champs du formulaire doivent être remplis, y compris la raison justifiant la réactivation. Voici des exemples de raison : la quantité facturée est de 7, mais elle aurait dû être de 14 ou le code de service facturé est O, mais il aurait dû être P;
- Le numéro de la pharmacie doit correspondre à celui enregistré à la RAMQ, composé de 6 chiffres, et non au numéro de la succursale;
- Au moins une des deux personnes désignées comme personnes-ressources doit être en mesure de répondre à nos questions lors d'appels en pharmacie;
- Un seul formulaire listant l'ensemble des services à modifier ou à annuler doit nous être transmis par jour.

Si les renseignements saisis sont incomplets, nous ne pouvons pas traiter votre demande, ce qui retarde le processus de réactivation.

Nous vous recommandons de remplir le formulaire dynamique. Si le formulaire est rempli à la main, les informations saisies doivent être lisibles.