



Sondage mené auprès des fournisseurs
du Programme fédéral de santé intérimaire
Rapport de recherche

Préparé pour : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
Préparé par : Earnscliffe

Numéro de contrat : B8815-180360/001/CY
Date d'attribution du contrat : 18 janvier 2018
Date de livraison : 14 août 2018

Renseignements : IRCC.COMMPOR-ROPCOMM.IRCC@cic.gc.ca

This report is also available in English.

Table des matières

SOMMAIRE	1
CONCLUSIONS DÉTAILLÉES TIRÉES DE LA RECHERCHE QUANTITATIVE	7
CONCLUSIONS DÉTAILLÉES TIRÉES DE LA RECHERCHE QUALITATIVE	22
CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS	30
ANNEXE A : RAPPORT SUR LA MÉTHODOLOGIE DU SONDAGE.....	32
ANNEXE B : QUESTIONNAIRE UTILISÉ EN VUE DE LA RECHERCHE.....	35
ANNEXE C : GUIDE DE DISCUSSION DE LA RECHERCHE QUALITATIVE	55
ANNEXE D : GRILLES DES PRESTATIONS ET DES DEMANDES DE RÈGLEMENT.....	73

Sommaire

L'agence Earncliffe est heureuse de remettre au ministère de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté du Canada (IRCC) son rapport sur les résultats d'une recherche qualitative et quantitative portant sur le taux de satisfaction des professionnels de la santé à l'égard du Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI).

Le PFSI offre une couverture limitée et temporaire de soins de santé à des réfugiés réinstallés, des demandeurs d'asile et les membres d'autres groupes en attendant qu'ils deviennent admissibles à un régime provincial ou territorial d'assurance-maladie ou, dans le cas de demandeurs d'asile déboutés, jusqu'au moment de quitter le Canada. IRCC définit les critères d'admissibilité et l'étendue de la couverture pour le PFSI et les fournisseurs de soins de santé sont payés pour leurs services par l'entremise de l'administrateur des réclamations qui, à son tour, est remboursé par IRCC.

Par voie d'un concours, Medavie Blue Cross (Medavie) a obtenu un contrat qui lui permet de devenir l'administrateur des réclamations du PFSI jusqu'en janvier 2020. Medavie traite et règle les demandes de règlement, offre un service à la clientèle direct aux fournisseurs, vérifie l'admissibilité des clients et des services contre les normes du PFSI en matière de services et de prestations, vérifie les demandes de règlement et correspond avec les fournisseurs. Medavie émet les paiements directement au fournisseur, produit les rapports de données ainsi que les statistiques et commentaires et les remet à IRCC. Finalement, Medavie communique et diffuse l'information aux fournisseurs grâce à un site Web, un centre d'appels et des communications écrites.

En vertu des dispositions du contrat de Medavie avec IRCC, une recherche doit être menée tous les deux ans dans le but de vérifier la satisfaction des fournisseurs envers les services de Medavie. Earncliffe a reçu le mandat de mener cette recherche sur l'opinion publique afin d'évaluer la satisfaction des fournisseurs de soins de santé au sujet des services de gestion des demandes de règlement fournis par Medavie Blue Cross pour le Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI). La recherche a pour but de mesurer ce qui suit :

- Évaluer les perceptions sur le PFSI en général;
- Comprendre les motivations et obstacles à offrir des services en vertu du PFSI;
- Évaluer le degré de satisfaction à l'égard des divers aspects de l'administration des réclamations du PFSI, y compris, sans toutefois s'y limiter, le matériel de communication, l'enregistrement, l'administration et le règlement des demandes, le service à la clientèle et le portail (système); et,
- Cerner l'efficacité des services actuels et futurs de gestion des demandes de règlement.

IRCC se servira des conclusions de la recherche pour relever les aspects que le ministère pourrait rendre plus efficaces en ce qui concerne les processus actuels de gestion des demandes de règlement et le concept du PFSI en général. Le coût total de la recherche a été de 113 211,20\$ y compris la TVH.

Earncliffe a mené des travaux de recherche en deux parties. Pour la première étape, nous avons fait une recherche quantitative comprenant une étude détaillée des fournisseurs de soins de santé inscrits au PFSI. En nous fondant sur les leçons de la phase initiale de recherche quantitative, nous avons ensuite mené une recherche qualitative comprenant six communautés en ligne auprès de fournisseurs de soins de santé et d'administrations qui sont inscrits au PFSI.

La phase initiale de recherche quantitative comprenait un sondage en ligne mené en collaboration avec notre sous-traitant Léger. Le sondage a été effectué à partir d'une liste préparée par IRCC de fournisseurs de soins de

santé inscrits au PFSI ou qui ont soumis une demande de règlement en vertu du PFSI depuis le 1^{er} avril 2016. Comme les fournisseurs ne représentent pas tous des organismes distincts, dans le cas où plusieurs fournisseurs avaient la même adresse de courriel, seule une invitation a été envoyée et seulement une réponse a été acceptée. Nous avons demandé à la personne qui connaissait le mieux le processus de règlement des demandes du PFSI de bien vouloir participer au sondage, soit le fournisseur enregistré, soit l'administrateur de ses demandes de règlement (le terme « fournisseur » est utilisé tout au long du rapport). Les sondages auprès de 1332 fournisseurs inscrits au PFSI ont été menés entre le 22 février et le 14 mars 2018 (en français et en anglais) et ont duré 11 minutes en moyenne. Les données ont été pondérées afin de refléter la composition originale de la liste par fournisseur et par région. Parce que nous avons eu recours à une technique de recensement, le calcul de la marge d'erreur estimée ou rapportée pour cet échantillon ne s'applique pas. Le traitement de l'échantillon non probabiliste correspond aux directives de l'ARIM.

Lors de la lecture du présent rapport, veuillez garder en tête ce qui suit :

- Il se pourrait que le total des pourcentages ne corresponde pas à 100 p. cent en raison des arrondis.
- Dans le cas de catégories de réponses combinées (par ex., 'très satisfait' et 'plutôt satisfait' combinés en 'satisfait'), les pourcentages pourraient ne pas correspondre au total en raison des arrondis.
- Les différences entre les sous-groupes ne sont abordées que si elles sont importantes sur le plan statistique.
 - On a eu recours à des tests statistiques pour vérifier si les différences observées pouvaient être considérées comme importantes, de sorte qu'il est très peu probable qu'elles soient attribuées à une variation aléatoire.
- Les proportions présentées dans le rapport sont pondérées, ce qui signifie que les résultats du sondage ont été multipliés par un facteur qui rend la répartition des répondants par région et par type de fournisseur conforme à la population réelle.
 - Cela permet de contrôler les altérations potentielles dans les résultats globaux, lesquelles pourraient être causées par une sur ou une sous-représentation de régions ou de fournisseurs donnés, en raison d'écarts dans leur probabilité à compléter le sondage.
 - Tous les formats de base présentés sont les chiffres actuels non pondérés.

Pour la phase de recherche qualitative, nous avons mené concurremment six communautés en ligne sur une période de six jours, entre le 20 et le 25 mars 2018. Les participants à ces communautés ont été recrutés parmi les personnes qui avaient complété le sondage en ligne. Un total de 80 fournisseurs de soins de santé et d'administrateurs ont participé. Ils ont reçu une compensation monétaire de 200 dollars en remerciement de leur temps. Voici la composition des six communautés :

- Fournisseurs de soins de santé anglophones – Fournisseurs de soins de santé qui utilisent le système médical (médecins, fournisseurs de soins oculaires, ambulanciers, etc.)
- Administrateurs médicaux anglophones – Personnes qui soutiennent les fournisseurs de soins de santé qui utilisent le système médical (médecins, fournisseurs de soins oculaires, ambulanciers, etc.)
- Hôpitaux médicaux anglophones – Travaillent dans des hôpitaux et utilisent le système médical
- Pharmacies anglophones – Utilisateurs du système pharmaceutique
- Services dentaires anglophones – Utilisateurs du système dentaire
- Tous les utilisateurs francophones du système – Utilisateurs du système médical (médecins, hôpitaux, etc.), du système pharmaceutique et du système dentaire

Pour les fins du présent rapport, il est important de noter que la recherche qualitative est une forme de recherche scientifique, sociale, politique et d'opinion publique. La recherche à l'aide de groupes de discussion n'est pas conçue pour aider un groupe à parvenir à un consensus ou à prendre des décisions, mais plutôt pour susciter une gamme complète d'idées, d'attitudes, d'expériences et d'opinions d'un échantillonnage choisi de participants sur un sujet défini. En raison de leur petit nombre, on ne peut attendre des participants qu'ils soient totalement représentatifs au sens statistique de la population plus large dont ils sont tirés et les conclusions ne peuvent être généralisées de façon fiable au-delà de leur nombre.

Les principales conclusions de la recherche quantitative et qualitative sont présentées ci-dessous.

Recherche quantitative

Près des deux-tiers (64 %) des fournisseurs interrogés sont plutôt satisfaits ou très satisfaits des services liés à l'administration des demandes de règlement de Medavie. Ils étaient généralement d'avis que le service fourni est professionnel (70 %). Un nombre légèrement moins élevé (61 %) de fournisseurs ont indiqué qu'il est simple et 59 % d'entre eux ont affirmé qu'il est rapide.

- Les dentistes se démarquent de l'ensemble du groupe ayant accordé des notes plus basses pour la rapidité – à peine plus du tiers (37 %) d'entre eux sont satisfaits alors que 45 % sont insatisfaits.
- Les commentaires ouverts sur les aspects qui fonctionnent bien et ceux qui pourraient être améliorés varient largement. Le processus de soumission des réclamations (10 %) est l'aspect le plus souvent mentionné comme fonctionnant bien alors que la rapidité générale du processus (11 %) est celui qui est mentionné le plus souvent comme l'aspect qui pourrait être amélioré.

La majorité des répondants sont satisfaits du processus d'enregistrement (59 %) et de celui de la vérification de l'admissibilité des clients (65 %). Ils sont moins nombreux (49 %) à se dire satisfaits du système d'approbation préalable.

- Les fournisseurs ont accordé une moins bonne note au système d'approbation pour plusieurs caractéristiques (clarté, processus de soumission et obtention rapide d'une approbation) qu'au processus de vérification de l'admissibilité pour la simplicité et la rapidité.
- Encore une fois, les dentistes ont eu une opinion plus négative – 35 % se disent satisfaits du système global d'approbation préalable. Les médecins sont également moins satisfaits que le groupe de fournisseurs dans l'ensemble pour ce qui est de la clarté et de la rapidité du processus d'approbation préalable. Au contraire, la plupart des fournisseurs de soins oculaires (78 %) sont satisfaits du système d'approbation préalable en général.

Les fournisseurs interagissent avec Medavie surtout par l'entremise du centre d'appels (83 %) et du site ou portail Web (81 %). Parmi ceux qui ont eu recours à ces méthodes d'interaction avec Medavie, un nombre légèrement supérieur sont plus satisfaits du centre d'appels (69 %) que du portail (61 %). On constate une division entre ceux qui utilisent le centre d'appels et le portail sécurisé pour vérifier l'admissibilité d'un client (50 % chacun), mais ils sont plus nombreux à utiliser le portail pour demander des approbations préalables (46 %) contre (24 %) pour le centre d'appels. La principale raison du recours au centre d'appels est pour poser des questions générales sur le PFSI (54 %) alors que la principale raison pour utiliser le site ou portail est pour soumettre une réclamation (59 %). Les utilisateurs du centre d'appel sont largement d'accord que les agents sont polis (89 %) et qu'ils leur parlent dans la langue officielle de leur choix (89 %); la plupart des fournisseurs conviennent que les

agents répondent à leurs questions à leur satisfaction (78 %) alors que les deux tiers (67 %) disent que le temps d'attente est acceptable. Environ les deux tiers conviennent que le site ou portail Web est convivial (63 %) et qu'il est facile d'y trouver de l'information (57 %).

Trois répondants sur cinq connaissent au moins modérément bien les prestations du PFSI admissibles. Plus des deux cinquièmes (43 %) ont dit ne s'être jamais servi de la grille des prestations. Parmi ceux qui ont utilisé les tableaux, un plus grand nombre était d'accord qu'ils sont faciles à utiliser et à trouver, qu'ils indiquent clairement les prestations admissibles et qu'ils sont à jour. Il convient de noter qu'environ le quart des fournisseurs ne savaient pas comment noter les grilles de prestations. À peu près les deux-tiers d'entre eux ont dit avoir eu recours à divers outils de référence et les répondants sont plus nombreux à se dire satisfaits qu'insatisfaits à propos des outils de référence.

Près des deux tiers soumettent leurs demandes de règlement en ligne. Les répondants qui soumettent des demandes en ligne sont plus satisfaits (77 %) du processus de paiement que ceux qui le font sur papier (55 %). Bien que 66 % des fournisseurs disent recevoir leurs paiements rapidement, ce nombre est moins grand parmi les dentistes : 46 % sont fortement d'accord ou plutôt d'accord que c'est le cas. La majorité d'entre eux pensent que le relevé de paiement est précis (77 %) et qu'on a répondu à leurs attentes en matière de paiement (72 %).

Près de la moitié (42 %) des fournisseurs connaissent le mécanisme de résolution des différends. Du quart des fournisseurs (24 %) qui disent avoir eu recours à ce mécanisme, la majorité sont satisfaits (39 %) ou neutres (32 %) et ils pensent que leur différend a été réglé rapidement (41 % sont d'accord, 27 % sont neutres).

Recherche qualitative

Le groupe de fournisseurs a offert une multitude de points de vue sur le processus de règlement des réclamations du PFSI. On a noté peu d'uniformité dans l'expérience et le degré de satisfaction pour tous les segments. En général, le degré de satisfaction pour chaque aspect du processus de réclamation dépendait du type de fournisseur, du nombre de patients admissibles au PFSI qu'ils soignent et de la durée d'utilisation du programme.

- Les fournisseurs qui ont utilisé le PFSI le plus longtemps et le plus fréquemment ont mis en place des routines et les ont fait fonctionner pour répondre à leurs besoins.
- Cela étant dit, pratiquement tous les participants ont donné des suggestions qui pourraient aider à simplifier le processus et à faciliter leur travail.

Bien qu'ils aient critiqué la structure et la fonction du programme, **la plupart des fournisseurs ont convenu que le PFSI est un programme important en raison de la population à qui il s'adresse.** On a noté un sens du devoir envers les nouveaux arrivants afin de les aider à recevoir les soins de santé dont ils ont besoin. Malgré ses failles, le programme constitue une initiative valable et les participants recommanderaient à leurs collègues professionnels de la santé de s'y enregistrer.

- Comme réserve à leur enthousiasme, on note qu'ils préviendraient leurs collègues des longs délais de paiement et du manque de couverture de certains services, notamment les traitements dentaires.

Les commentaires concernant le centre d'appels ont été positifs à certains égards. Les agents ont été décrits comme étant amicaux, polis et sensibles. Certains participants ont indiqué que, malgré leurs bonnes intentions, certains agents ont donné des réponses contradictoires ou incorrectes à leurs questions.

Plusieurs participants ne connaissaient pas le portail ou site Web de Medavie. Ceux qui n'en avaient pas entendu parler ou qui ne l'avaient pas utilisé se sont montrés désireux d'y avoir recours à l'avenir.

Les fournisseurs qui utilisent le portail et le site Web ont eu tendance à se montrer satisfaits des deux. Ces outils ont été qualifiés de clairs, conviviaux et faciles à naviguer, dans l'ensemble, et beaucoup plus efficaces que de faire une demande par la poste ou par télécopieur.

- Plusieurs participants ont souligné que, bien qu'ils apprécient la simplicité et la vitesse de soumission d'une réclamation par voie électronique, ils sont contrariés par les délais de paiement.

Ce ne sont pas tous les participants qui ont indiqué vérifier l'admissibilité d'un client ou soumettre des demandes d'approbation préalable. Par exemple, si des patients sont référés à un spécialiste, le bureau de ce spécialiste assume que leur admissibilité a été vérifiée par le médecin qui les a envoyés. En cas d'urgence, quelquefois des fournisseurs vont de l'avant avec l'intervention nécessaire, peu importe s'ils ont vérifié l'admissibilité du client ou s'ils ont obtenu une approbation préalable.

Dans l'ensemble, les participants étaient plus satisfaits du processus de vérification de l'admissibilité d'un client que du processus pour l'obtention d'une approbation préalable.

Le processus d'approbation préalable est une source d'irritation, en particulier pour les dentistes.

- Plusieurs participants ont indiqué que les délais d'approbation sont très longs et que les approbations semblent quelquefois arbitraires (par exemple, on approuve une intervention pour une dent mais pas pour une autre qui présente un problème très similaire).
- Les participants ont également fait part de leur frustration à l'effet que, souvent, lorsqu'une intervention n'est pas approuvée, ils n'arrivent pas à savoir pourquoi.

Ce ne sont pas tous les participants qui utilisent les grilles de prestations. Les utilisateurs les plus aguerris et les pharmaciens, qui croient que la plupart des choses sont couvertes, n'y ont recours que rarement. Cela dit, plusieurs participants ont mentionné qu'ils gardent une copie à portée de la main.

Les participants ont aimé la section « résultats de la demande de règlement » du portail parce qu'elle indique ce qui est approuvé et s'il y a des problèmes avec la soumission de la demande; ils ont aussi apprécié la capacité à télécharger des dossiers comme la documentation sur l'admissibilité, les factures et d'autres dossiers de soutien.

Ils ont fait plusieurs suggestions pour améliorer le processus de soumission d'une demande de règlement, notamment :

- Un plus grand nombre de sections de remplissage automatique et de menus déroulants.
- Un tutoriel sur la façon d'utiliser le portail.
- Une notification rapide si une demande de règlement est rejetée.
- Une aide instantanée en ligne.
- La possibilité de joindre des radiographies à une demande de paiement.
- Un paiement plus rapide.

Conformément à leurs recommandations ci-dessus, les participants ont indiqué que le système idéal de demandes de règlement serait en ligne, qu'il répondrait en temps réel et que ce serait un guichet unique où ils pourraient compléter toutes les activités associées au PFSI.

Les conclusions détaillées de cette recherche sont présentées dans les sections subséquentes du présent rapport. On trouvera en annexe le rapport de fond sur la méthodologie du sondage, les questionnaires utilisés pour le sondage et les guides de discussion pour les communautés en ligne (en français et en anglais), ainsi que des tableaux de données détaillées (présentés sous pli séparé).

Firme de recherche : Earnscliffe Strategy Group Inc. (Earnscliffe)

Numéro de contrat : B8815-180360/001/CY

Date d'attribution du contrat : 18 janvier 2018

En tant que représentant d'Earnscliffe, j'atteste par la présente que le produit livrable respecte entièrement les exigences relatives à la neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans les Politiques de communications du gouvernement du Canada et dans les Procédures de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus spécifiquement, le rapport ne comprend aucun renseignement sur les intentions de vote des électeurs, leurs préférences sur les partis politiques, les positions des partis ou les cotes de rendements d'un parti politique ou de ses leaders.

Signé :



Doug Anderson

Partenaire, Earnscliffe

Date : 14 août 2018

Conclusions détaillées tirées de la recherche quantitative

Le rapport de recherche quantitative est divisé en six sections :

- Satisfaction globale à l'égard des services de Medavie;
- Enregistrement et vérification;
- Outils de référence;
- Soumission des demandes de règlement;
- Mécanisme de règlement des différends; et
- Interaction avec Medavie.

On trouvera les détails concernant la conception du sondage, la méthodologie, l'échantillonnage et la pondération des résultats du sondage dans le Rapport sur la méthodologie du sondage à l'Annexe A.

Satisfaction globale à l'égard des services de Medavie

À peine un peu moins des deux-tiers (64 %) des fournisseurs sont satisfaits des services de règlement de demandes de Medavie, quoique le taux de satisfaction varie par région et par type de fournisseur. Les fournisseurs de l'Ontario (69 %) sont les plus satisfaits alors que ceux du Canada atlantique (51 %) sont les moins satisfaits. Les dentistes sont également moins satisfaits que les fournisseurs dans l'ensemble – moins de la moitié (49 %) d'entre eux disent être satisfaits, y compris 13 % qui indiquent être très satisfaits.

Les répondants sont plus enclins à dire qu'ils sont satisfaits du degré de professionnalisme des services de Medavie (70 %), y compris près de la moitié (45 %) qui ont indiqué être très satisfaits. Près des deux-tiers (61 %) d'entre eux ont indiqué qu'il est facile de traiter avec Medavie, alors qu'un nombre similaire (59 %) sont satisfaits des délais. Beaucoup moins de dentistes (37 %) sont satisfaits des délais de Medavie.

Lorsqu'on leur demande des commentaires ouverts sur ce qui fonctionne bien et sur ce qui pourrait être amélioré concernant le processus de règlement des demandes, les réponses varient largement. L'aspect mentionné le plus souvent comme fonctionnant bien est le processus de présentation des demandes de règlement, lequel est mentionné par 10 % des fournisseurs, suivi du processus général de paiement (9 %). L'aspect mentionné le plus souvent comme ayant besoin d'amélioration est la rapidité de l'ensemble du processus (11 %), bien qu'il faut noter qu'un nombre légèrement inférieur de participants (8 %) ont indiqué que la rapidité générale est un aspect du processus qui fonctionne bien.

Figure A1 – Question : Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait des services de gestion des demandes de règlement offerts par Medavie?

Base : Échantillon total (n=1332).

	Total
Très satisfait	29 %
Plutôt satisfait	35 %
Ni satisfait ni insatisfait	12 %
Plutôt insatisfait	10 %
Très insatisfait	7 %

Je ne sais pas	6 %
----------------	-----

Figure A2 – Question : Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des aspects suivants de Medavie? [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE]

Base : Échantillon total (n=1332).

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Ni satisfait ni insatisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	Je ne sais pas
Professionalisme	45 %	25 %	15 %	3 %	3 %	9 %
Souplesse	34 %	28 %	14 %	10 %	8 %	7 %
Rapidité	32 %	26 %	12 %	13 %	10 %	6 %

Figure A3 – Question : Qu'est-ce qui fonctionne bien dans la gestion que Medavie assure relativement aux demandes de règlement dans le cadre du PFSI? [QUESTION OUVERTE]

Veillez noter que seules les réponses fournies par au moins 3 % de répondants apparaissent au tableau.

Base : Échantillon total (n=1332).

	Total
Présentation des demandes de règlement	10 %
Processus de paiement (en général)	9 %
Processus rapide	8 %
Paiements rapides	7 %
Processus de soumission par voie électronique	7 %
Facilité du processus	6 %
Le site Web est convivial	5 %
Les services du centre d'appels (en général)	5 %
Efficacité du processus	4 %
Bon site Web (en général)	3 %
Bons renseignements	3 %

Figure A4 – Question : De quelle façon la gestion que Medavie assure relativement aux demandes de règlement dans le cadre du PFSI peut-elle être améliorée? [QUESTION OUVERTE]

Veillez noter que seules les réponses fournies par au moins 3 % de répondants apparaissent au tableau.

Base : Échantillon total (n=1332).

	Total
Accélérer le processus	11 %
Rendre le site Web plus convivial	7 %
Améliorer le processus (en général)	7 %
Offrir des renseignements (en général)	6 %
Faciliter le processus	6 %
Meilleur service (couverture, critères, etc.)	6 %
Meilleures communication (courrier, télécopieur, eDocuments, etc.)	6 %
Fournir de la documentation (facturation, formulaires)	5 %
Fournir des instructions (au patient, au fournisseur)	5 %
Accélérer le paiement	5 %

Processus de paiement (en général)	4 %
Améliorer les soumissions électroniques (accès, processus)	4 %
Soumission des demandes de règlement	4 %
Améliorer le site Web (en général)	4 %
Améliorer la liste des codes de diagnostic/demandes de règlement	4 %

Enregistrement et vérification

Le taux de satisfaction à l'égard du processus d'enregistrement a été légèrement inférieur par rapport à celui indiqué pour la gestion des demandes de règlement de Medavie dans l'ensemble – 59 % des répondants sont satisfaits. Le Canada atlantique affiche le taux de satisfaction le plus bas (50 %). Près des deux tiers des répondants pensent qu'il est facile de s'enregistrer comme fournisseur au PFSI (62 %) et que le processus a été rapide (64 %). Un nombre moins important d'entre eux (49 %) ont indiqué que la pochette de documentation qui leur a été envoyée était utile, cependant près du quart (23 %) ont été incapables de noter l'utilité de la pochette. Les fournisseurs du Québec en particulier n'étaient pas sûrs de la façon de noter la pochette (32 %).

Environ un répondant sur cinq a indiqué qu'il n'avait pas vérifié l'admissibilité d'un client ou obtenu une approbation préalable des prestations du PFSI. Ces réponses ont été retirées du reste de l'analyse de cette section étant donné qu'en général ces personnes ont été incapables de donner une réponse.

Parmi les répondants qui ont donné une réponse, les fournisseurs se sont dit plus satisfaits de la vérification de l'admissibilité d'un client (65 %) que de l'approbation préalable des prestations du PFSI (49 %). Le degré de satisfaction avec cette dernière varie largement selon le type de fournisseur. Seul un tiers (35 %) des dentistes se disent satisfaits du processus d'approbation préalable alors que la vaste majorité des fournisseurs de soins oculaires (78 %) sont satisfaits. On note une division égale entre ceux qui vérifient l'admissibilité d'un client au téléphone (50 %) et ceux qui le font au moyen du portail sécurisé (50 %). Quand vient le temps de soumettre une demande d'approbation préalable, 46 % des répondants se servent du portail alors que 24 % recourent au centre d'appels. Un autre groupe de 17 % des répondants utilisent la poste et 13 %, le télécopieur.

Les deux-tiers des participants (64 %) sont d'avis qu'il est facile de vérifier l'admissibilité d'un client et qu'ils peuvent le faire rapidement (65 %). Ils sont beaucoup moins satisfaits de tous les processus liés à l'approbation préalable – seuls 49 % d'entre eux disent qu'il est simple de savoir quels avantages requièrent une approbation préalable et 48 % disent qu'ils sont capables d'obtenir une approbation préalable rapidement. Un nombre légèrement plus élevé (57 %) estiment que la façon de soumettre des demandes d'approbation préalable est claire. Les dentistes sont parmi les fournisseurs les moins satisfaits de la rapidité d'obtention d'une approbation préalable (36 %) mais ils ont une idée plus précise des prestations qui requièrent une approbation préalable (56 %), comparativement à l'ensemble des fournisseurs. En revanche, les médecins sont moins nombreux à croire que le processus est clair (39 %). En plus de leur taux de satisfaction plus élevé, les fournisseurs de soins oculaires sont beaucoup plus enclins que l'ensemble du groupe de fournisseurs à convenir que le processus d'obtention d'une autorisation préalable est rapide (81 %) et clair (69 %).

**Figure B1 – Question : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait du processus d'inscription au PFSI?
Base : Échantillon total (n=1332).**

	Total
Très satisfait	27 %
Plutôt satisfait	32 %
Ni satisfait ni insatisfait	18 %
Plutôt insatisfait	10 %
Très insatisfait	6 %
Je ne sais pas	7 %

**Figure B2 – Question : Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE]
Base : Échantillon total (n=1332).**

	Fortement en accord	Plutôt en accord	Ni en accord ni en désaccord	Plutôt en désaccord	Fortement en désaccord	Je ne sais pas
Il est facile de s'inscrire pour devenir un fournisseur de services dans le cadre du PFSI	27 %	35 %	14 %	11 %	5 %	7 %
J'ai pu m'inscrire au PFSI rapidement	29 %	35 %	12 %	9 %	6 %	8 %
La pochette de documentation qui m'a été envoyée était utile	20 %	29 %	17 %	7 %	4 %	23 %

Figure B3 – Pourcentage des fournisseurs qui ont vérifié l'admissibilité d'un client et soumis une demande d'approbation préalable.

Dérivé des questions : Laquelle des méthodes suivantes utilisez-vous le plus souvent [pour vérifier l'admissibilité d'un client au PFSI / pour présenter des demandes d'approbation préalable de prestations]? (Pourcentage des répondants qui n'ont pas choisi « Je n'ai jamais... » pour chacun des énoncés)

Base : Échantillon total (n=1332).

	Total
Vérification de l'admissibilité du client	76 %
Approbation préalable des prestations du PFSI	78 %

Figure B4 – Question : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des aspects suivants du processus de vérification? [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE]

	Base :	Très satisfait	Plutôt satisfait	Ni satisfait ni insatisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	Je ne sais pas
Vérification de l'admissibilité du client	Ont déjà vérifié l'admissibilité d'un client au PFSI (n=1004)	33 %	32 %	10 %	12 %	11 %	2 %

Approbation préalable des prestations du PFSI	Ont déjà soumis une demande d'approbation préalable des prestations (n=1034)	21 %	28 %	12 %	16 %	13 %	9 %
---	--	------	------	------	------	------	-----

Figure B5 – Question : Laquelle des méthodes suivantes utilisez-vous le plus souvent pour vérifier l'admissibilité d'un client au PFSI? [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE; GARDER « JAMAIS » AU BAS]

Base : Ont déjà vérifié l'admissibilité d'un client au PFSI (n=1004)

	Total
Portail Web sécurisé du fournisseur	50 %
Ligne téléphonique de demandes de renseignements	50 %

Figure B6 – Question : Parmi les méthodes suivantes, lesquelles utilisez-vous le plus souvent pour présenter des demandes d'approbation préalable de prestations? [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE; GARDER « JAMAIS » AU BAS]

Base : Ont déjà soumis une demande d'approbation préalable (n=1034)

	Total
Portail Web sécurisé du fournisseur	46 %
Ligne téléphonique de demandes de renseignements	24 %
Courrier	17 %
Télécopieur	13 %

Figure B7 – Question : Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE]

Base : Ont déjà vérifié l'admissibilité d'un client au PFSI (n=1004)

	Fortement en accord	Plutôt en accord	Ni en accord ni en désaccord	Plutôt en désaccord	Fortement en désaccord	Je ne sais pas
La vérification de l'admissibilité des clients est facile à faire	34 %	30 %	13 %	12 %	8 %	3 %
Je suis en mesure de vérifier l'admissibilité des clients rapidement	35 %	30 %	11 %	13 %	9 %	3 %

Figure B8 – Question : Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE]

Base : Ont déjà soumis une demande d'approbation préalable des prestations (n=1034)

	Fortement en accord	Plutôt en accord	Ni en accord ni en désaccord	Plutôt en désaccord	Fortement en désaccord	Je ne sais pas
Les prestations du PFSI qui nécessitent une approbation	24 %	25 %	13 %	18 %	11 %	9 %

préalable sont clairement définies						
La façon de soumettre une demande d'approbation préalable des prestations du PFSI est clairement définie	25 %	32 %	15 %	13 %	8 %	9 %
Je suis en mesure d'obtenir l'approbation préalable des prestations du PFSI rapidement	22 %	26 %	14 %	15 %	12 %	10 %

Outils de référence

La majorité des répondants (61 %) connaissent modérément bien, très bien ou parfaitement les prestations du PFSI admissibles, alors que 23 % d'entre eux disent qu'ils ne les connaissent pas très bien et 9 %, pas du tout. Le degré de connaissance est légèrement plus élevé chez les administrateurs (68 % les connaissent modérément bien) comparativement aux professionnels de la santé (57 %). Parallèlement, le degré de connaissance est plus élevé chez les professionnels des soins oculaires (85 %), les dentistes (82 %), les services hospitaliers (82 %) et les audiologistes (81 %) et il est plus bas chez les médecins (46 %), le personnel paramédical (53 %) et les pharmaciens (60 %). Environ les deux tiers des répondants (57 à 64 %) ont eu recours à chacun des outils de référence. Parmi ceux-ci, un plus grand nombre de fournisseurs sont satisfaits plutôt qu'insatisfaits. À peine un peu plus du tiers des répondants (37 %) disent que les grilles de prestations et les listes de médicaments d'ordonnance sont faciles à utiliser. Un pourcentage similaire de répondants sont d'avis que les grilles de prestations et les listes de médicaments d'ordonnance sont faciles à trouver (35 %), qu'elles indiquent clairement les services et produits admissibles en vertu du PFSI (39 %), et qu'elles sont à jour (35 %). Il convient de noter qu'environ le quart des répondants ont été incapables de faire part de commentaires sur chacun de ces attributs.

Figure C1 – Question : Dans quelle mesure connaissez-vous les prestations du PFSI admissibles?
Base : Échantillon total (n=1332).

	Total
Je les connais parfaitement	6 %
Je les connais très bien	17 %
Je les connais moyennement bien	38 %
Je ne les connais pas très bien	23 %
Je ne les connais pas du tout	9 %
Je ne sais pas	6 %

Figure C2 – Pourcentage des fournisseurs qui utilisent chacun des outils de référence.
Dérivé de la question : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des outils de référence suivants?
(Pourcentage de fournisseurs qui n'ont pas choisi « Je n'ai jamais utilisé » pour chacun des outils de référence)
Base : Échantillon total (n=1332).

	Total
Manuel du fournisseur de services du PFSI	64 %
Guide de présentation de demandes par ePay	61 %

Bulletins du PFSI	59 %
Grilles de prestations du PFSI et listes de médicaments d'ordonnance	57 %

Figure C3 – Question : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des outils de référence suivants? [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE]

	Base :	Très satisfait	Plutôt satisfait	Ni satisfait ni insatisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	Je ne sais pas
Grilles de prestations du PFSI et listes de médicaments d'ordonnance	Utilisateurs des grilles de prestations du PFSI et des listes de médicaments d'ordonnance (n=757)	14 %	30 %	28 %	10 %	5 %	13 %
Bulletins du PFSI	Utilisateurs des bulletins du PFSI (n=785)	12 %	27 %	34 %	6 %	4 %	16 %
Manuel du fournisseur de services du PFSI	Utilisateurs du manuel du fournisseur de services du PFSI (n=851)	15 %	28 %	31 %	8 %	5 %	13 %
Guide de présentation de demandes par ePay	Utilisateurs du guide de présentation de demandes par ePay (n=803)	18 %	23 %	30 %	7 %	6 %	17 %

Figure C4 – Question : Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE]

Base : Utilisateurs des grilles de prestations du PFSI et des listes de médicaments d'ordonnance (n=757).

	Fortement en accord	Plutôt en accord	Ni en accord ni en désaccord	Plutôt en désaccord	Fortement en désaccord	Je ne sais pas
Les grilles de prestations et les listes de médicaments sur ordonnance sont faciles à utiliser	14 %	23 %	26 %	7 %	5 %	25 %
Les grilles de prestations et les listes de médicaments sur ordonnance sont faciles à trouver quand j'en ai besoin	13 %	22 %	26 %	9 %	6 %	24 %
Les grilles de prestations et les listes de médicaments sur ordonnance indiquent clairement	14 %	24 %	24 %	7 %	6 %	24 %

les services et les produits qui sont admissibles en vertu du PFSI						
Les grilles de prestations et les listes de médicaments sur ordonnance sont à jour	14 %	21 %	26 %	5 %	4 %	29 %

Demandes de règlement

La majorité des répondants (64 %) soumettent leurs demandes de règlement au moyen du portail Web et 35 % d'entre eux ont recours à la poste ou au télécopieur, y compris 6 % qui se servent des deux méthodes. On note un partage encore plus égal sur la façon dont ils sont payés – 49 % des fournisseurs reçoivent les paiements par dépôt direct et 46 %, par chèque, y compris 4 % qui les reçoivent des deux manières. Le degré de satisfaction à propos des soumissions en ligne (77 %) est plus élevé que celui pour les soumissions papier (55 %). En général, les répondants conviennent que les résumés des paiements sont exacts (77 %), alors que 72 % d'entre eux disent que leurs attentes ont été comblées. Les deux tiers des participants conviennent qu'ils reçoivent leurs paiements rapidement, bien que ce nombre soit beaucoup plus faible chez les dentistes (46 %).

Figure D1 – Question : Dans quels formats présentez-vous vos demandes de règlement? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

Base : Échantillon total (n=1332).

	Total
En ligne (par l'intermédiaire du portail Web)	64 %
Version papier (par courrier ou télécopieur)	35 %
Sans objet – Je n'ai pas encore présenté de demande de règlement [CHOIX EXCLUSIF]	8 %

Figure D2 – Question : Dans quels formats recevez-vous les paiements? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

Base : Échantillon total (n=1332).

	Total
Dépôt direct	49 %
Chèque	46 %
Sans objet – Je n'ai pas encore reçu de paiement pour une demande de règlement [CHOIX EXCLUSIF]	9 %

Figure D3 – Question : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des aspects suivants du processus de présentation de demandes de règlement?

	Base :	Très satisfait	Plutôt satisfait	Ni satisfait ni insatisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	Je ne sais pas
Présentation de demandes en version papier (par	Ont présenté des demandes	22 %	33 %	18 %	14 %	12 %	1 %

courrier ou par télécopieur)	en version papier (n=478)						
Présentation de demandes électroniques (par l'intermédiaire du portail Web)	Ont présenté des demandes électroniques (n=854)	44 %	33 %	10 %	5 %	5 %	3 %

Figure D4 – Question : Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE]

Base : Ont reçu un paiement pour une demande de règlement (n=1226).

	Fortement en accord	Plutôt en accord	Ni en accord ni en désaccord	Plutôt en désaccord	Fortement en désaccord	Je ne sais pas
Mes attentes en matière de paiement ont été satisfaites	39 %	32 %	10 %	8 %	7 %	4 %
J'ai rapidement reçu le paiement associé à ma demande de règlement	36 %	30 %	10 %	12 %	9 %	4 %
Le résumé du paiement était exact	46 %	31 %	10 %	5 %	4 %	5 %

Processus de résolution des différends

Globalement, 42 % des répondants ont indiqué connaître le processus de résolution des différends et seuls 21 % d'entre eux disent le connaître moyennement bien, très bien ou parfaitement. Un quart (24 %) des fournisseurs ont eu recours au processus de résolution des différends. Parmi ceux qui l'ont fait, deux fournisseurs sur cinq (39 %) sont satisfaits du processus alors qu'un fournisseur sur cinq (19 %) est insatisfait; 32 % sont neutres à cet égard. Globalement, ils ont été plus nombreux à se montrer satisfaits (41 %) qu'insatisfaits (19 %) de la rapidité de résolution de leur différend.

Figure E1 – Question : Dans quelle mesure connaissez-vous le processus de résolution des différends relatifs à la gestion des demandes de règlement dans le cadre du PFSI?

Base : Échantillon total (n=1332).

	Total
Je le connais parfaitement	3 %
Je le connais très bien	5 %
Je le connais moyennement bien	13 %
Je ne le connais pas très bien	21 %
Je ne le connais pas du tout	38 %
Je ne sais pas	20 %

Figure E2 – Pourcentage des fournisseurs qui ont utilisé le mécanisme de résolution des différends.

Dérivé de la question : Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec le fait que le différend vous impliquant a été réglé rapidement? (Pourcentage des répondants qui ont choisi ou pas choisi « Je n'ai pas utilisé le mécanisme de résolution des différends »)

Base : Échantillon total (n=1332).

	Total
Ont utilisé le mécanisme de résolution des différends	24 %
N'ont pas utilisé le mécanisme de résolution des différends	76 %

Figure E3 – Question : Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du processus de résolution des différends relatifs à la gestion des demandes de règlement dans le cadre du PFSI?

Base : Ont utilisé le mécanisme de résolution des différends. (n=327).

	Total
Très satisfait	15 %
Plutôt satisfait	24 %
Ni satisfait ni insatisfait	32 %
Plutôt insatisfait	12 %
Très insatisfait	6 %
Je ne sais pas	10 %

Figure E4 – Question : Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec le fait que le différend vous impliquant a été réglé rapidement?

Base : Ont utilisé le mécanisme de résolution des différends. (n=327).

	Total
Fortement en accord	14 %
Plutôt en accord	27 %
Ni en accord ni en désaccord	27 %
Plutôt en désaccord	10 %
Fortement en désaccord	9 %
Je ne sais pas	11 %
Sans objet – le différend n'a pas été réglé	3 %

Interactions avec Medavie

Des cinq façons d'interagir avec Medavie, la plupart des fournisseurs ont recours à la ligne téléphonique du centre d'appels (83 %) ou au site ou portail Web (81 %); environ la moitié d'entre eux se servent du courriel (52 %), du télécopieur (52 %) ou de la poste (51 %). Lorsqu'on leur demande de choisir une méthode de choix, on note une légère préférence pour le recours au centre d'appels (45 %) plutôt que pour le site ou portail Web (35 %). Chez ceux qui utilisent chacune des méthodes de communication, on note une nette préférence pour le centre d'appels (69 %) suivi du site ou portail Web (61 %). La vaste majorité des utilisateurs du centre d'appels indiquent qu'ils reçoivent ces services dans la langue de leur choix (89 %, pas de différence importante par langue de choix, sur le plan statistique) et ils estiment que les agents sont polis (89 %, y compris 60 % qui sont tout à fait d'accord). Quatre participants sur cinq confirment que les réponses à leurs questions sont satisfaisantes (78 %) alors qu'environ les

deux-tiers (67 %) estiment que le temps d’attente du centre d’appels est acceptable. Parallèlement, environ trois utilisateurs sur cinq du site et du portail Web conviennent qu’il est facile à utiliser (63 %) et qu’il est facile d’y trouver des renseignements (57 %).

Plus de la moitié des utilisateurs du centre d’appels y ont recours pour des questions d’ordre général au sujet du PFSI (54 %) et pour la vérification de l’admissibilité d’un client (52 %). De même, ils l’utilisent fréquemment pour des questions concernant le processus d’enregistrement et pour obtenir une approbation préalable des prestations (40 % dans les deux cas). Ils utilisent le portail Web le plus souvent pour soumettre une demande de règlement (59 %), pour les paiements (51 %), le processus d’enregistrement en général (43 %), comme le formulaire d’enregistrement (41 %) et la vérification de l’admissibilité d’un client (41 %). Le recours à la poste est également populaire pour soumettre des demandes de règlement (34 %), de même que pour le paiement des réclamations (36 %). Le courriel est plus souvent utilisé pour les bulletins (21 %) ou l’enregistrement général (19 %), alors que la principale raison d’utiliser le télécopieur est la soumission de demandes de règlement (33 %).

Figure F1 – Pourcentage des fournisseurs qui interagissent avec Medavie de chaque façon.
Dérivé de la question : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des façons suivantes d’interagir avec Medavie? (Pourcentage de fournisseurs qui n’ont pas choisi « Sans objet – je ne l’utilise pas» pour chaque élément)
Base : Échantillon total (n=1332).

	Total
Ligne téléphonique de demandes de renseignements	83 %
Site Web ou portail Web	81 %
Courriel	52 %
Télécopieur	52 %
Courrier	51 %

Figure F2 – Question : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des façons suivantes d’interagir avec Medavie?

	Base :	Très satisfait	Plutôt satisfait	Ni satisfait ni insatisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	Je ne sais pas
Ligne téléphonique de demandes de renseignements	Utilisent le centre d’appels (n=1088)	35 %	34 %	13 %	9 %	6 %	3 %
Site Web ou portail Web	Utilisent le site ou portail Web (n=1086)	28 %	33 %	17 %	9 %	7 %	6 %
Courriel	Interagissent avec Medavie par courriel (n=702)	20 %	25 %	26 %	6 %	5 %	18 %
Courrier	Interagissent avec Medavie par courrier (n=692)	20 %	28 %	26 %	7 %	6 %	13 %

Télécopieur	Interagissent avec Medavie par télécopieur (n=689)	21 %	24 %	28 %	7 %	5 %	15 %
-------------	--	------	------	------	-----	-----	------

Figure F3 – Question : Quelle façon d'interagir avec Medavie préférez-vous?

Base : Échantillon total (n=1332).

	Total
Ligne téléphonique de demandes de renseignements	45 %
Site Web ou portail Web	35 %
Courriel	7 %
Courrier	4 %
Télécopieur	4 %
N'utilise aucun de ces moyens	6 %

Figure F4 – Ligne téléphonique de demandes de renseignements

Question : Pour lesquelles des raisons qui suivent avez-vous utilisé les points de contact suivants avec Medavie pour le PFSI? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE; GARDER « AUTRE » EN BAS]

Base : Utilisent le centre d'appels (n=1088).

	Total
Les questions sur le PFSI en général	54 %
La vérification de l'admissibilité du client	52 %
Le processus d'inscription en général	40 %
L'approbation préalable des prestations	40 %
La résolution des différends relatifs aux demandes de règlement	33 %
Le paiement des demandes de règlement	30 %
Le formulaire d'inscription	27 %
La présentation de demandes de règlement	27 %
La pochette de documentation pour le fournisseur	15 %
Les grilles de prestations du PFSI et les listes de médicaments d'ordonnance	15 %
Le guide de présentation de demandes par ePay du PFSI	15 %
Le manuel du fournisseur de services du PFSI	14 %
Les bulletins du PFSI	9 %

Figure F5 – Site Web ou portail Web

Question : Pour lesquelles des raisons qui suivent avez-vous utilisé les points de contact suivants avec Medavie pour le PFSI? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE; GARDER « AUTRE » EN BAS]

Base: Utilisent le site ou portail Web (n=1086).

	Total
La présentation de demandes de règlement	59 %
Le paiement des demandes de règlement	51 %
Le processus d'inscription en général	43 %

Le formulaire d'inscription	41 %
La vérification de l'admissibilité du client	41 %
L'approbation préalable des prestations	33 %
Le guide de présentation de demandes par ePay du PFSI	32 %
Les grilles de prestations du PFSI et les listes de médicaments d'ordonnance	30 %
Le manuel du fournisseur de services du PFSI	27 %
Les bulletins du PFSI	26 %
La pochette de documentation pour le fournisseur	24 %
Les questions sur le PFSI en général	22 %
La résolution des différends relatifs aux demandes de règlement	14 %

Figure F6 – Courriel

Question : Pour lesquelles des raisons qui suivent avez-vous utilisé les points de contact suivants avec Medavie pour le PFSI? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE; GARDER « AUTRE » EN BAS]

Base : Ont interagi avec Medavie par courriel (n=702).

	Total
Les bulletins du PFSI	21 %
Le processus d'inscription en général	19 %
Le formulaire d'inscription	17 %
Les questions sur le PFSI en général	13 %
Le paiement des demandes de règlement	13 %
La pochette de documentation pour le fournisseur	12 %
La résolution des différends relatifs aux demandes de règlement	12 %
L'approbation préalable des prestations	11 %
La présentation de demandes de règlement	10 %
Le manuel du fournisseur de services du PFSI	9 %
Le guide de présentation de demandes par ePay du PFSI	9 %
Les grilles de prestations du PFSI et les listes de médicaments d'ordonnance	8 %
La vérification de l'admissibilité du client	6 %

Figure F7 – Courriel

Question : Pour lesquelles des raisons qui suivent avez-vous utilisé les points de contact suivants avec Medavie pour le PFSI? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE; GARDER « AUTRE » EN BAS]

Base : Ont interagi avec Medavie par courriel (n=692).

	Total
Le paiement des demandes de règlement	36 %
La présentation de demandes de règlement	34 %
La pochette de documentation pour le fournisseur	30 %
Le manuel du fournisseur de services du PFSI	25 %
Le formulaire d'inscription	20 %
L'approbation préalable des prestations	20 %

Les bulletins du PFSI	16 %
Le processus d'inscription en général	14 %
Les grilles de prestations du PFSI et les listes de médicaments d'ordonnance	12 %
Le guide de présentation de demandes par ePay du PFSI	12 %
La résolution des différends relatifs aux demandes de règlement	12 %
Les questions sur le PFSI en général	6 %
La vérification de l'admissibilité du client	6 %

Figure F8 – Télécopieur

Question : Pour lesquelles des raisons qui suivent avez-vous utilisé les points de contact suivants avec Medavie pour le PFSI? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE; GARDER « AUTRE » EN BAS]

Base : Ont interagi avec Medavie par télécopieur (n=689).

	Total
La présentation de demandes de règlement	33 %
L'approbation préalable des prestations	18 %
Le formulaire d'inscription	17 %
Le paiement des demandes de règlement	17 %
Le processus d'inscription en général	16 %
La résolution des différends relatifs aux demandes de règlement	11 %
La vérification de l'admissibilité du client	9 %
Les bulletins du PFSI	8 %
La pochette de documentation pour le fournisseur	7 %
Les grilles de prestations du PFSI et les listes de médicaments d'ordonnance	7 %
Les questions sur le PFSI en général	6 %
Le guide de présentation de demandes par ePay du PFSI	5 %
Le manuel du fournisseur de services du PFSI	4 %

Figure F9 – Question : Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE]

Base : Utilisent le centre d'appels (n=1088).

	Fortement en accord	Plutôt en accord	Ni en accord ni en désaccord	Plutôt en désaccord	Fortement en désaccord	Je ne sais pas
Le temps d'attente pour joindre un agent était acceptable	32 %	35 %	14 %	10 %	5 %	4 %
L'agent était poli	60 %	29 %	5 %	1 %	1 %	4 %
L'agent a donné des réponses satisfaisantes à mes questions	46 %	32 %	10 %	5 %	3 %	4 %

J'ai pu recevoir le service dans la langue officielle de mon choix	70 %	19 %	5 %	1 %	<1 %	5 %
--	------	------	-----	-----	------	-----

Figure F10 – Question : Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE]

Base : Utilisent le site ou portail Web (n=1086).

	Fortement en accord	Plutôt en accord	Ni en accord ni en désaccord	Plutôt en désaccord	Fortement en désaccord	Je ne sais pas
Le site Web ou le portail Web est facile à utiliser	26 %	37 %	15 %	11 %	6 %	5 %
Il est facile de trouver les renseignements que je cherche sur le site ou le portail Web	21 %	36 %	17 %	13 %	7 %	6 %

Conclusions détaillées tirées de la recherche qualitative

La deuxième partie de l'étude portait sur une recherche qualitative menée auprès de six communautés en ligne. L'élaboration du guide de discussion a été fondée sur les résultats de la recherche quantitative. Le rapport de recherche qualitative se divise en cinq sections, comme suit :

- Conclusions générales;
- Méthodes d'interaction avec Medavie;
- Vérification de l'admissibilité d'un client et approbation préalable;
- Grilles de prestations; et
- Présentation des demandes de règlement.

Conclusions générales

Les fournisseurs ont offert une multitude de points de vue sur le processus de règlement des réclamations du PFSI. Un des points de vue qui a été largement partagé est le sentiment d'importance attaché au programme lui-même. Plusieurs ont tâché de faire valoir que c'est un programme valable et que leur participation n'est pas spécialement motivée par l'aspect commercial mais plutôt par l'idée de faire le nécessaire pour aider un segment de la société qui peut réellement profiter de leurs services professionnels. Comme preuve supplémentaire de ce sens du devoir largement partagé, peu importe le degré de satisfaction pour le programme, les participants ont été pratiquement unanimes à dire qu'ils recommanderaient à leurs collègues professionnels de la santé de s'y enregister. Même si certains fournisseurs ont dit qu'ils pourraient prévenir leurs collègues des longs délais de paiement et si d'autres ont affirmé que des professionnels pourraient être déçus du manque de couverture pour certains services, notamment les traitements dentaires, on a clairement noté un sens du devoir envers les nouveaux arrivants afin de les aider à obtenir les soins de santé dont ils ont besoin. Ce sens du devoir a eu plus d'importance pour les participants que tout aspect du programme qui pourrait gagner à être amélioré.

Pour ce qui est des expériences vécues et du degré de satisfaction – que ce soit en général ou pour un aspect donné du programme – les participants aux communautés en ligne sont la preuve que ces professionnels entretiennent une variété de relations avec Medavie et le PFSI et, en conséquence, on constate peu d'uniformité dans l'expérience et le degré de satisfaction pour tous les segments. En général, le degré de satisfaction pour chaque aspect du processus de réclamation dépend du type de fournisseur, du nombre de patients admissibles au PFSI qu'ils soignent, du fait qu'ils ont recours au portail en ligne ou non ainsi que de la durée de leur participation au programme. Les fournisseurs qui utilisent le PFSI le plus longtemps et le plus fréquemment ont mis en place des routines qui répondent à leurs besoins. Cela dit, quand on leur demande leur avis, pratiquement tous les participants donnent des suggestions qui pourraient aider à simplifier le processus et faciliter leur travail.

Comme on le verra dans la prochaine section, les participants étaient désireux de faire part de leurs commentaires sur le programme, ils ont formulé des critiques constructives pour contribuer à peaufiner le système de plusieurs façons, et ils étaient heureux que nous ayons sollicité leurs commentaires en vue d'apporter des améliorations. Bien que cela n'entraîne pas dans la portée de ce projet, plusieurs fournisseurs ont ajouté qu'ils aimeraient pouvoir être consultés sur d'autres aspects du programme, notamment la couverture.

Méthodes d'interaction avec Medavie

Les commentaires sur les communications ont fait écho aux conclusions de la recherche quantitative. Les personnes qui utilisent le centre d'appels, le site ou le portail Web ont tendance à se montrer plus satisfaits, à quelques exceptions près.

Centre d'appels

Les commentaires concernant le centre d'appels ont été positifs à certains égards. Les agents ont été décrits comme étant amicaux, polis et sensibles. Cependant, certains participants ont indiqué que, malgré toutes leurs bonnes intentions, certains agents ont donné des réponses contradictoires ou incorrectes à leurs questions. D'autres, en particulier le groupe des pharmaciens, ont souhaité que les heures de service du centre d'appels soient allongées. Les pharmacies sont souvent ouvertes plus tard que les bureaux médicaux et les cliniques et il peut donc être difficile de s'informer au nom des patients s'ils se présentent à la pharmacie après 17 heures. Finalement, bien que certains répondants aient estimé que le service est rapide, d'autres ont raconté avoir été mis en attente pour un laps de temps jugé déraisonnable. Il n'y avait pas de différence notable dans les expériences vécues par les participants francophones et anglophones avec le centre d'appels.

« Même si les représentants étaient toujours amicaux et polis, ils n'étaient pas au courant du processus de règlement des demandes pour mon code de prestation. Cela s'est traduit à maintes reprises par de longs appels téléphoniques, des temps d'attente déraisonnables, me faire placer en attente ou me faire dire de resoumettre tous les documents. » – Fournisseur de services médicaux

« J'ai utilisé ce numéro lorsque j'ai eu besoin d'aide pour inscrire mon groupe de médecins dans le site. Ils ont été très utiles et le service a été plutôt rapide. » – Administrateur de services médicaux

« Je n'ai utilisé le centre d'appels que deux fois je crois. Les deux fois cela a pris beaucoup de temps mais j'ai obtenu les réponses que je cherchais. J'ai l'impression que cela pourrait être amélioré. » – Administrateur de services médicaux

Site/portail Web

Plusieurs participants n'étaient pas au courant du portail et du site Web de Medavie. Après avoir pris connaissance du site, dans le cadre de la recherche, ceux qui n'en avaient pas entendu parler ou qui ne l'avaient pas utilisé se sont montrés désireux d'y avoir recours à l'avenir et prévoyaient que le site pourrait simplifier une bonne partie de leur travail.

Les fournisseurs qui utilisent déjà le portail et le site Web ont eu tendance à se montrer satisfaits des deux. Ces outils ont été qualifiés de clairs, conviviaux et faciles à naviguer, dans l'ensemble, et beaucoup plus efficaces que de faire une demande de règlement par la poste ou par télécopieur.

Toutefois, quelques usagers du système en ligne ont fait part d'observations sur des aspects qui auraient avantage à être améliorés. Quelques participants étaient frustrés de ne pas trouver de renseignements sur les raisons pour lesquelles leur demande de règlement avait été rejetée sur le site Web. Certains ont mentionné qu'ils avaient de la difficulté à télécharger les demandes de règlement ou qu'il était fastidieux d'avoir à cliquer sur un nombre anormal de pages Web pour soumettre une demande de règlement. Plusieurs ont souligné que, bien qu'ils

apprécient la simplicité et la vitesse de soumission d'une réclamation par voie électronique, cela contraste totalement avec le sentiment d'inertie ou les longs délais avant de recevoir un paiement. Ils ne comprennent pas les raisons qui font que le processus est aussi simple, d'une part, et si lent de l'autre.

« Vérifier la couverture, présenter les documents, etc. Les réponses portant sur la prédétermination ne sont pas électroniques mais cela serait vraiment bien car cela nous ferait gagner du temps » – Fournisseur de soins hospitaliers

« La seule chose qui manque afin que j'inscrive « très satisfaite » serait que l'on soit informés lorsqu'une demande est refusée et qu'aucun chèque ne sera émis, car je n'ai pas le temps et je ne pense pas toujours à aller vérifier les relevés de paiement au fournisseur lorsqu'une demande est envoyée et qu'on attend un paiement depuis un certain temps. » – Fournisseur de soins médicaux

« Nous avons envoyé la documentation pour une approbation préalable par l'entremise du site Web mais les réponses ne sont pas envoyées par voie électronique et le temps d'attente avant de recevoir les autorisations par la poste sont exceptionnellement longs, ce qui n'est pas acceptable dans le cas de clients qui ont besoin d'un traitement immédiatement. » – Administrateur de soins dentaires

« Fonctionne bien mais je souhaiterais tout retrouver sur une seule page au lieu d'avoir à parcourir toutes les pages pour soumettre une demande. » – Administrateur de soins médicaux

« Vérifier la couverture, soumettre les documents, télécharger les résumés de paiements, etc. Télécharger le résumé de paiements est fastidieux dans le sens qu'il faut cliquer sur plusieurs pages pour arriver au document (spécialement pour les bureaux qui comptent plusieurs fournisseurs – ce serait bien si tous les fournisseurs pouvaient être regroupés dans un seul document surtout si le paiement est envoyé à un seul emplacement / bureau. » – Fournisseur de soins hospitaliers

Vérification de l'admissibilité d'un client et approbation préalable

Ce ne sont pas tous les participants qui vérifient l'admissibilité d'un client ou qui obtiennent une autorisation préalable. Par exemple, si des patients sont référés à un spécialiste, le bureau de ce spécialiste assume que leur admissibilité a été vérifiée par le médecin qui les a envoyés. En cas d'urgence, quelquefois des fournisseurs vont de l'avant avec l'intervention nécessaire, peu importe s'ils ont vérifié l'admissibilité du client ou s'ils ont obtenu une approbation préalable. Quelquefois, ils se rendent compte plus tard que l'intervention n'est pas couverte.

Vérification de l'admissibilité d'un client

Dans l'ensemble, les participants étaient plus satisfaits du processus de vérification de l'admissibilité d'un client que du processus pour l'obtention d'une approbation préalable. Ceux qui font des vérifications en ligne trouvent le système particulièrement rapide, en autant qu'ils ont en mains le numéro d'identification (ce ne sont pas tous les clients qui pensent à l'apporter avec eux). Cependant, certains ont noté qu'après avoir envoyé une demande, cela prend énormément de temps avant d'obtenir une réponse.

Lorsqu'on leur a demandé de proposer des améliorations au processus de vérification de l'admissibilité du client, plusieurs participants ont plutôt parlé de la façon d'améliorer le processus d'approbation préalable, ce qui renforce leurs affirmations précédentes sur le caractère encore plus frustrant de ce dernier. Ceux qui ont fait des suggestions sur la vérification de l'admissibilité du client ont proposé ce qui suit :

- Système automatisé 24 h sur 24 pour les personnes qui travaillent dans des services ou salles d'urgence;
- Temps d'attente plus court lors de recours au centre d'appels;
- Vérification en ligne (pour ceux qui ne connaissaient pas le site Web);
- Indication claire lorsqu'un patient n'est pas admissible;
- Vérification simultanée de l'admissibilité et de la couverture en même temps;
- Possibilité de vérifier la date de naissance et le nom de la personne lorsque le numéro d'identification n'est pas disponible; et
- Scanner un code à barres plutôt que saisir un chiffre.

« En général, je ne vérifie pas l'admissibilité du client. Je tente de présenter une demande en vertu du PFSI et c'est comme ça que j'apprends si un client est valide ou non. On n'a jamais rejeté mes demandes. » – Administrateur de services médicaux

« Comme je n'ai eu qu'à fournir une anesthésie pour des cas électifs et que la liste des patients est compilée par le chirurgien, l'admissibilité de tous les patients du PFSI a été vérifiée par le bureau du chirurgien. C'est peut-être unique à ma spécialité » – Fournisseur de soins de santé

« Le fait d'avoir seulement besoin d'un numéro d'identification est très bien. Comme il arrive quelquefois (souvent) que les patients « oublient » d'apporter leur documentation, c'est idéal de n'avoir besoin que de cette information. Je trouve que ça simplifie la vérification de l'admissibilité en ligne, sans avoir à appeler et à parler à quelqu'un. » – Dentiste

« Si c'était possible de saisir le code de services sur le même écran que l'identification du client et si cela nous indiquait l'admissibilité et la couverture, ce serait fantastique. Le système existant est quand même bon. » – Administrateur de services hospitaliers

« La meilleure façon c'est en ligne avec le numéro d'identification. Avoir l'option, ça pourrait être avec le nom et prénom et date de naissance. Surtout quand nous n'avons pas de document officiel, seulement un no d'identification pour toute une famille. » – Administrateur de services hospitaliers

Approbation préalable

Tel qu'indiqué ci-dessus, les participants sont beaucoup plus insatisfaits du processus d'approbation préalable. Les plaintes les plus constantes à ce sujet ont été, tout comme dans le cas de la recherche quantitative, les longs délais d'attente avant de recevoir une approbation et les écarts perçus dans la couverture. Les dentistes, plus spécialement, avaient l'impression qu'il y a un manque dans la couverture. Plusieurs fournisseurs ont écrit avec passion au sujet des patients du PFSI qu'ils traitent et de leur déception quand ils ne peuvent faire ce qu'ils considèrent comme étant des interventions de base. Ils sont d'avis que les délais d'approbation sont très longs et que ces approbations semblent parfois arbitraires (par exemple, on approuve une intervention pour une dent mais pas pour une autre qui présente un problème très similaire) et ils ont également fait part de leur frustration à l'effet que, souvent, lorsqu'une intervention n'est pas approuvée, ils n'arrivent pas à savoir pourquoi.

Lorsqu'on leur a demandé d'indiquer quel changement ils apporteraient au processus global de gestion, plusieurs, y compris presque tous les fournisseurs de soins dentaires, ont répondu qu'ils changeraient le processus d'approbation préalable. Les dentistes et administrateurs de soins dentaires ont estimé qu'ils devraient pouvoir

effectuer plus de traitements d'urgence sans approbation préalable. Les fournisseurs des autres communautés ont dit qu'ils aimeraient être avisés plus rapidement lorsqu'une autorisation est accordée ou refusée.

« Nous traitons des gens en douleur, qui se font informer que nous allons malheureusement réparer leurs dents le jour même de leur rendez-vous. Ces gens ont de multiples traitements à faire dont des extractions, réparations volumineuses, traitements de canal, etc. Tous, n'ont jamais eu de nettoyage et la seule chose que nous pouvons pratiquer le premier jour est un examen sommaire avec quelques radiographies et leur expliquer qu'ils devront attendre des semaines avant d'avoir de nos nouvelles (attendre réponse PFSI). Et que les traitements seront rudimentaires, comme quelques extractions (ce qui n'est absolument pas dans leur culture), et 2-3 réparations. Le reste, ils devront attendre une année, lorsqu'ils seront sur la RAMQ, à ce moment nous serons en mesure de poursuivre les traitements, rudimentaires. Ça semble logique sur papier mais, l'expliquer à un humain souffrant cela devient périlleux et demande beaucoup de temps et de compassion. Heureusement nous avons du personnel qui parle arabe ça aide un peu. » – Dentiste

« Je n'ai demandé une approbation qu'une seule fois (il y a environ 2,5 ans) pour un vaccin. Ce fut la dernière fois parce que le processus ne vaut pas la peine et que je n'allais pas rappeler mon patient encore une fois quelques jours/semaines plus tard seulement pour lui demander de venir recevoir un vaccin qui a finalement été approuvé. Je n'ai jamais demandé d'autorisation depuis. Je m'en tiens au strict minimum, en termes de services additionnels, ou je les fournis sans me faire payer. D'habitude, je ne facture pas les clients du PFSI... ils sont déjà confrontés à suffisamment de difficultés pour que je leur demande de payer pour un service. » – Fournisseur de services médicaux

« Je ne fais pas cela (préapprobation). Comme médecin, je soigne un patient sans forcément vérifier si je serai payé. Nous n'avons pas de temps à consacrer à des trucs administratifs du genre et c'est la raison pour laquelle tout ce processus est si pénible. » – Fournisseur de soins médicaux

« Oui, le temps écoulé entre la soumission et la réception d'une autorisation est, à mon avis beaucoup trop long. J'ai envoyé mon cas le plus récent, pour prédétermination, le 15 janvier par courriel. La lettre que j'ai reçue (le 14 mars) a autorisé une des trois restaurations; la lettre indiquait que la date d'approbation était le 26 février. Si on avait pu faire le tout par voie électronique, le client n'aurait pas eu à souffrir deux semaines de plus. Aussi, j'ai soumis trois codes similaires dont un seul a été approuvé (?) Je ne comprends pas. » – Administrateur dentaire

Grilles des prestations

Ce ne sont pas tous les participants qui utilisent les grilles de prestations. Les utilisateurs les plus aguerris et les pharmaciens, qui croient que la plupart des choses sont couvertes, n'y ont recours que rarement. Cela dit, plusieurs participants ont mentionné qu'ils gardent une copie à portée de la main.

On a demandé aux participants de chaque communauté de passer en revue et de marquer, à l'aide d'un symbole vert « aime » et rouge « n'aime pas », une image de la grille des prestations qui s'applique à leur domaine. Les participants des groupes 'fournisseurs de soins médicaux', 'administrateurs médicaux' et 'hôpitaux' ont aimé que les grilles contiennent les codes de prestations. Quelques-uns ont souhaité que les grilles soient mieux organisées (par exemple, à l'aide d'un menu déroulant) alors que plusieurs participants ont apprécié le montant maximum alloué, indiquant que c'est utile pour la facturation. Ils ont trouvé déroutants, par moments, le nombre et le détail des notes. Les dentistes, à qui on a montré une grille différente conçue spécialement pour les fournisseurs de

soins dentaires, ont réagi positivement aux interventions listées qui ne requièrent pas une approbation préalable. Pour la plupart, les commentaires négatifs au sujet de la grille des prestations avaient à voir avec la couverture. Finalement, les pharmaciens ont également trouvé frustrante la section des notes de leur grille de prestations. Ils ont approuvé plusieurs des avantages offerts sans approbation préalable et ont souligné que quelques-uns, comme les médicaments utilisés pour traiter les poux et les vitamines prénatales, pourraient être particulièrement utiles pour les familles.

Les participants qui utilisent ces grilles ont présenté des critiques constructives sur la façon de les améliorer, notamment :

- Faciliter le tri et la recherche (par code, numéro DIN, intervention, couverture, etc.);
- Ajouter des fenêtres contextuelles qui apparaissent quand un utilisateur déplace le curseur au-dessus du numéro d'une note, plutôt que d'avoir à défiler vers le bas de la page pour lire une explication;
- Les fournisseurs de soins de santé mentale ont noté un problème particulier concernant la description de leurs services. Certains ont dit avoir été classés comme travailleurs sociaux par le système qui leur a ensuite dit qu'ils n'étaient pas admissibles; ils ont dû passer à travers des processus additionnels pour corriger la situation et se faire approuver; et
- L'insatisfaction des dentistes au sujet des grilles relève beaucoup plus de leur frustration à l'égard de la couverture ou du nombre de services requérant une approbation préalable que du processus de règlement des demandes comme tel.

« Les codes pourraient être simplifiés à l'aide d'un menu déroulant beaucoup plus efficace et convivial, au moins pour les soins de la vue. » – Fournisseur de soins oculaires

« La grille est plutôt simple. J'aime l'attention portée aux détails. » – Pharmacien

« Le nombre de notes est déroutant. C'est compliqué pour facturer ou comprendre la facturation. » – Administrateur

« Personnellement, j'ai utilisé ces grilles auparavant et je crois qu'elles sont inestimables pour ce qui est d'afficher les renseignements pertinents. Il serait peut-être possible de les améliorer en ajoutant des codes spécifiques en référence à chaque division, pour une plus grande clarté. » – Dentiste

« Je consulté la grille de temps à autre quand j'ai besoin d'éclaircissement quand un paiement est refusé ou réduit. Je pense que la grille est suffisamment simplifiée mais s'il y a place pour une plus grande simplicité, c'est toujours bienvenu. » – Hôpital

« C'est ma principale source de vérification. Les notes explicatives dans les dernières pages sont assez claires afin de bien nous diriger avec les possibilités de remboursement. En revanche, il y a beaucoup de notes par frais remboursé (soins de la vue). Possible d'avoir de notes? Sinon, le tableau est très fonctionnel. » – Fournisseur de soins oculaires

Présentation d'une demande de règlement

On a demandé aux participants de marquer, à l'aide d'un symbole vert « aime » et rouge « n'aime pas », trois captures d'écran qui apparaissent lors de la présentation d'une demande de paiement. Ils ont trouvé utile et pertinente la section sur les renseignements liés aux patients. Ils ont également aimé les menus déroulants sur la

description du programme et du service. La plupart d’entre eux ont aimé la capacité de télécharger des documents complémentaires au soutien de leur demande. Cependant, certains ont signalé que ce ne sont pas tous les documents qui peuvent être téléchargés par l’entremise du portail, auquel cas il faut les envoyer par télécopieur ou par la poste, ce qu’ils ont jugé injuste. Finalement, les participants ont aimé la section « Résultats de la demande de règlement » du portail où on indique ce qui est approuvé et si la demande de règlement comporte un problème quelconque. Ils ont trouvé cette section simple, claire et utile. Quelques-uns ont également ajouté qu’ils utilisent souvent l’option qui permet d’imprimer le reçu directement du portail.

Bien qu’ils aient aimé plusieurs caractéristiques du système, les participants ont fait plusieurs suggestions pour améliorer le processus de soumission d’une demande de règlement, notamment :

- Un plus grand nombre de sections de remplissage automatique et de menus déroulants;
- Un tutoriel sur la façon d’utiliser le portail;
- Une notification rapide si une demande de règlement est rejetée;
- Une aide instantanée en ligne;
- La possibilité d’attacher des radiographies à une demande de paiement; et
- Un paiement plus rapide.

Les quelques administrateurs tiers des communautés ont mentionné qu’ils trouvent coûteux de soumettre des centaines de demandes de règlement puisqu’elles doivent être soumises une à la fois. D’autres administrateurs qui ne sont pas des tiers mais qui gèrent le système pour de grands bureaux souhaitent pouvoir présenter des demandes sous un numéro de groupe pour leur clinique, plutôt que d’utiliser un numéro différent pour chaque dentiste, par exemple.

« Je souhaiterais pouvoir envoyer d’un seul coup autant de demandes que j’en ai. Il m’arrive de devoir ouvrir une nouvelle demande de règlement pour le même patient. » – Pharmacien

« Facile à utiliser. Le nom de la personne apparaît dès que j’entre son numéro. » – Médecin

« Je déteste faire défiler plusieurs pages pour chaque demande de règlement. Si le type de service pouvait s’auto remplir pour la demande de règlement suivante, le processus serait beaucoup moins fastidieux – Médecin

« J’aimerais pouvoir faire des recherches sur des clients par d’autres méthodes que le numéro d’identification. La date de naissance serait un bon choix. » – Hôpital

Le système idéal

Lorsqu’on leur a demandé à quoi ressemblerait le système de demandes de règlement idéal, les participants ont dit que ce serait un système en ligne qui répond en temps réel, un guichet unique où ils pourraient compléter toutes les activités associées au PFSI. Ils aimeraient que les notifications sur les paiements soient plus proactives, et quelques participants, en particulier au Québec, ont mentionné d’autres systèmes qui, à leur avis, pourraient servir de modèle. Comme nous l’avons déjà mentionné, plusieurs fournisseurs, pour la plupart des dentistes, aimeraient pouvoir effectuer plus d’interventions sans d’abord obtenir une approbation. Quelques fournisseurs dans tous les groupes ont mentionné qu’il pourrait être utile de hausser la limite de réclamations pouvant être soumise pour un patient en une seule fois.

« Idéalement, il s’agirait d’un format simple avec des conditions d’utilisation claires et concises. L’admissibilité serait facile à acquérir et on trouverait des renseignements de base sur les limitations de la couverture de traitements qui sont déjà régis par des politiques de confidentialité. Le système serait capable de traiter les demandes d’admissibilité, règlements et demandes de prédétermination de base en temps réel. Il serait facile de télécharger et d’envoyer les demandes de règlement et prédéterminations avec la documentation complémentaire ou les radiographies et photos. J’ai l’impression qu’il y a un tas de paperasserie inutile générée dans le système et on ne peut pas traiter du processus de prédétermination en temps réel ou, du moins, rapidement. De tels systèmes libéreraient les représentants et évaluateurs et leur donneraient la chance de traiter les appels plus importants. » – Dentiste

« Il faut une adresse Web facile à retenir, un processus d’inscription simple, un service de soutien 24 heures pour la vérification des demandes de règlement et les questions des utilisateurs finaux. Le système devrait être facile à utiliser et convivial, offrir un compte des montants demandés et payés, et il devrait permettre de resoumettre les demandes de règlements rejetées. » – Médecin

« Je ferais un système qui permet de voir la date à laquelle un patient est admissible pour le code de traitement sélectionné en plus des points positifs du système actuel (ex en ligne, pouvoir vérifier l’admissibilité, etc.). Nous pourrions ainsi le mentionner plus rapidement au patient. » – Fournisseur de sons d’audiologie

« Je pense que le système du PFSI est bon avec un peu de peaufinage, par ex., diagnostic superflu pour la même visite, lorsqu’on tape trois lettres, le système devrait automatiquement surligner le service requis sans qu’on ait à faire défiler toute la page pour le trouver. » – Médecin

Conclusions et recommandations

Dans l'ensemble, la recherche donne à penser que bien que les fournisseurs voient le PFSI comme un service valable et professionnel, il y a place à l'amélioration. Un peu moins des deux tiers des participants sont satisfaits du service de traitement des demandes de règlement et ce taux de satisfaction est associé au fait qu'ils utilisent le système en ligne ou sur papier. Les fournisseurs qui ont recours au portail ont été beaucoup plus enclins à signaler qu'ils sont satisfaits du processus de présentation des demandes de règlement. Peu importe leur degré de satisfaction, ils ont fait diverses suggestions sur la façon d'améliorer les processus et, ainsi, accroître leur degré de satisfaction à l'égard du programme.

- **Dans le cas des deux types de recherche, quantitative et qualitative, l'approbation préalable est l'aspect qui contrecarre le plus le degré de satisfaction, en particulier quand on le compare aux notes plus positives accordées à la vérification de l'admissibilité du client.** Les fournisseurs donnent une moins bonne note au système d'approbation préalable sur plusieurs caractéristiques (clarté, processus de présentation et obtention rapide d'une approbation) qu'au processus de vérification de l'admissibilité pour sa simplicité et sa rapidité. Plusieurs estiment même qu'on devrait réduire le nombre de services requérant une approbation préalable.
 - Les dentistes, en particulier, ont de nombreuses doléances au sujet de la préautorisation, y compris ce qu'ils perçoivent comme un manque de couverture et des décisions arbitraires concernant les services couverts.
 - Des fournisseurs de toutes les catégories ont aussi dit attendre trop longtemps avant de recevoir une confirmation d'approbation, une notification de rejet d'une demande ou un paiement.
- **Ce n'est pas tout le monde qui utilise les grilles de prestation mais les fournisseurs qui le font sont plus satisfaits qu'insatisfaits à leur sujet.** Elles sont claires et faciles à utiliser. Tout ce qui pourrait faciliter leur travail (outils de recherche, menus déroulants, etc.) serait bienvenu.
 - Les réactions négatives ont souvent plus à voir avec ce qui n'est pas inclus dans les grilles soit parce que ce n'est pas couvert, soit parce qu'il s'agit d'interventions listées requérant une approbation préalable, plutôt qu'avec le format des grilles elles-mêmes.
- **Il semble qu'une façon d'améliorer l'expérience des fournisseurs avec le PFSI serait de sensibiliser ces derniers à l'existence du portail en ligne et du site Web.** Ceux qui ont recours aux deux sont en général satisfaits de l'interface, de la rapidité et du service. Ceux qui ne connaissaient pas ces systèmes se sont montrés désireux de les utiliser pour répondre à leurs questions et présenter des demandes de règlement.
 - Cela dit, il y a encore place à l'amélioration – les participants aux communautés en ligne ont indiqué que les délais dans le paiement des demandes soumises en ligne sont frustrants et qu'un tutoriel sur le système leur serait utile.
- **Lorsqu'on tentera d'encourager un plus grand nombre de fournisseurs à se servir du système en ligne, la popularité du centre d'appels pourrait poser un problème.** En général, les fournisseurs estiment que le service offert est professionnel et rapide.
 - Cela dit, quelques participants aux communautés en ligne ont mentionné qu'il leur arrive quelquefois de recevoir des réponses contradictoires des représentants du centre d'appels.
- **Lorsqu'on leur a demandé de décrire le système idéal, les fournisseurs de tous les segments ont convenu que ce système répondrait en temps réel (dans les cas de vérification et d'approbation préalable) et qu'il s'agirait d'un guichet unique où ils peuvent compléter toutes les activités liées au PFSI.** Ils ont également recommandé un système plus proactif d'acceptation des demandes de règlement et de notification des paiements, qui les informe des mises à jour.

Toutes ces recommandations sont offertes dans le contexte d'un ensemble de fournisseurs qui sont nettement très fiers de participer à un programme qui apporte d'immenses avantages à des personnes vivant une situation précaire et n'ayant pas d'autre moyen de recevoir des soins de santé. Étant donné leur enthousiasme pour le programme et leur intérêt pour la recherche, une amélioration concrète de certains aspects du portail – y compris promouvoir le portail – pourrait très bien avoir un effet notable sur les taux de satisfaction lors des prochaines vagues de recherche.

Annexe A : Rapport sur la méthodologie du sondage

Méthodologie du sondage

Pour cette étude, l'objectif général d'Earncliffe était de mener un sondage en ligne auprès des fournisseurs de soins de santé du PFSI de partout au pays à partir d'une liste fournie par IRCC. Une discussion détaillée de l'approche utilisée pour compléter cette recherche est présentée ci-après.

Conception du questionnaire

Le questionnaire utilisé pour cette étude a été conçu par Earncliffe en consultation avec IRCC, puis il a été remis à la firme Léger qui l'a administré. Le sondage a été offert en anglais et en français aux répondants qui l'ont rempli en fonction de leurs préférences.

Conception et sélection de l'échantillonnage

Le plan d'échantillonnage a été conçu par Earncliffe en collaboration avec IRCC. Nous avons eu recours à une méthode de type recensement et invité tous les fournisseurs qui ont utilisé le système Medavie au moins une fois depuis le 1^{er} avril 2016. Medavie a fourni la liste des contacts à IRCC. Au départ elle comptait 25 720 fournisseurs. Toutefois, on a noté de nombreuses instances où les différents noms d'un fournisseur étaient tous liés à la même adresse de courriel. Pour faire en sorte que chaque sondage complété représente un organisme distinct, on a enlevé les dossiers dont les adresses de courriels étaient des doublons, ce qui a réduit la liste de 8606 dossiers et l'a fait passer à 17 114 fournisseurs. Un autre groupe de 23 fournisseurs ont été exclus en raison d'adresses de courriel invalides. Au total, 17 091 fournisseurs ont été invités à remplir le sondage.

Collecte de données

Le sondage a été mené en français et en anglais du 22 février au 14 mars 2018. La firme Léger a effectué la collecte de données en ligne. Un rappel invitant les participants à remplir le sondage a été envoyé le 12 mars 2018.

Contrôles de qualité

La firme Léger a effectué un pré-lancement du sondage et Earncliffe a examiné les données pour s'assurer que tous les enchaînements de questions fonctionnaient bien et que tous les répondants remplissaient le sondage dans une période de temps adéquate.

Conclusions

Dispositions finales

Au total, 2502 personnes ont rempli le sondage et 1332 d'entre elles ont été qualifiées comme admissibles et ont complété le sondage. Le taux de réponse pour ce sondage a été de 8 % (calculé en divisant le nombre total de sondages complétés par le nombre de fournisseurs invités à répondre au sondage). Le taux d'achèvement a été de 57 %.

Disposition	Compte
Nombre total de sondage saisis	2502
Nombre de sondages complétés	1332
Non qualifiés/éliminés/hors contingent	184
On arrêté/laisse tomber	986

Non-réponses

Le biais de non-réponse peut affecter les résultats d'un sondage lorsqu'il existe une différence importante entre le nombre de personnes qui ont complété le sondage et celles qui ont été invitées à participer mais n'ont pas complété le sondage. Cette erreur peut être systématique, lorsqu'une caractéristique liée aux personnes n'ayant pas participé les a amenées à ne pas participer, ou elle peut être aléatoire. Afin d'atténuer ces effets potentiels, nous avons conçu le présent sondage et son invitation par courriel de manière à maximiser le taux global de participation et à minimiser tout effet disproportionné sur des segments donnés de la population cible. On a accordé aux répondants potentiels plusieurs semaines pour participer et on a envoyé une note de rappel dans le but d'encourager les personnes qui n'avaient pas encore participé ou qui n'avaient répondu que partiellement à remplir le sondage avant la date butoir.

Dans le cas d'une technique de recensement, comme dans l'étude présente, tous les membres de l'ensemble des organismes qui fournissent des services du PFSI ont eu l'occasion de participer. Comme le démontrent les tableaux ci-dessous, on n'observe pas de tendance particulière qui ferait qu'un segment donné de cet ensemble soit moins enclin à participer. Pour réduire encore plus les effets potentiels de non-réponses, nous avons pondéré les données finales.

Pondération

Les données finales ont été pondérées pour refléter le contenu de la liste corrigée. Nous avons utilisé un outil de pondération de l'ARIM pour faire correspondre les proportions par région et par type de fournisseurs, comme indiqué dans les tableaux qui suivent.

Portrait régional : distributions non pondérées c. distributions pondérées

	Échantillon original	Échantillon corrigé	Échantillon non pondéré	Échantillon pondéré
Nouvelle-Écosse	2 %	2 %	3 %	2 %
Île-du-Prince-Édouard	<1 %	<1 %	1 %	<1 %
Terre-Neuve et Labrador	<1 %	1 %	<1 %	1 %
Nouveau-Brunswick	1 %	2 %	2 %	2 %
Québec	17 %	13 %	15 %	13 %
Ontario	56 %	58 %	55 %	58 %
Manitoba	3 %	2 %	3 %	2 %
Saskatchewan	1 %	1 %	2 %	1 %
Alberta	11 %	11 %	9 %	11 %
Colombie-Britannique/Territoires	9 %	10 %	10 %	10 %

Portrait des types de fournisseurs : distributions non pondérées c. distributions pondérées

	Échantillon original	Échantillon corrigé	Échantillon non pondéré	Échantillon pondéré
Services ambulanciers	<1 %	<1 %	<1 %	<1 %
Services d’audiologie	1 %	2 %	3 %	2 %
Services dentaires	15 %	17 %	15 %	17 %
Services hospitaliers	3 %	3 %	5 %	3 %
Soins individuels	<1 %	1 %	1 %	1 %
Équipement médical	1 %	1 %	1 %	1 %
Médecins	51 %	42 %	48 %	42 %
Maisons de soins/Services	1 %	1 %	1 %	1 %
Équipement d’oxygène	<1 %	<1 %	<1 %	<1 %
Services paramédicaux	11 %	11 %	8 %	11 %
Pharmacie	11 %	15 %	8 %	15 %
Soins de la vue	7 %	9 %	11 %	9 %

Marge d’erreur

Comme nous avons invité l’ensemble de la population des bureaux de fournisseurs de soins de santé enregistrés du PFSI à participer à cette étude, il n’y a pas de marge d’erreur estimée ou rapportée. Les répercussions potentielles d’erreurs non dues à l’échantillonnage en raison de la non-réponse sont traitées dans la section non réponses ci-dessus. Les données ont été pondérées afin de refléter la composition originale de la liste par région et par type de fournisseur.

Le traitement de l’échantillon non probabiliste correspond aux directives de l’ARIM.

Durée du sondage

La durée moyenne du sondage a été de 11 minutes.

Annexe B : Questionnaire utilisé en vue de la recherche

Texte de l'invitation (bilingue) envoyée par courriel

Objet : Survey for the Government of Canada / Sondage pour le gouvernement du Canada

Un message en français suit.

Hello/Bonjour,

The Government of Canada is conducting a research survey to gather information on the claims administration process for the Interim Federal Health Program (IFHP). As one of the IFHP health care providers who consented to be contacted for this survey research, we are inviting you to participate to a short survey that will take up to ten minutes to complete. It is to be completed by the person who submits claims to the IFHP. If that is not you, kindly forward this invitation to the appropriate individual. If it is you, we appreciate your participation in this survey.

Your participation in the survey is voluntary and completely confidential – your answers will remain anonymous and will be combined with responses from all other respondents.

Earnscliffe Strategy Group has been hired to administer this survey which has been registered with the Research Registration System. Click on the following hyperlinks if you wish to verify the survey's authenticity or to view our privacy policy.

To proceed to the survey, please click on the following link (or copy and paste it into your browser):

[INSERT URL]

Please complete this survey no later than February 23, 2018.

Thank you for taking the time to complete this survey.

Le gouvernement du Canada effectue un sondage de recherche pour recueillir de l'information sur le processus de gestion des demandes de règlement dans le cadre du Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI). Puisque vous êtes un fournisseur de soins de santé du PFSI et que vous avez accepté que nous communiquions avec vous, nous vous invitons à participer à un court sondage qui prendra tout au plus dix minutes à remplir. Il doit être rempli par la personne qui présente des demandes au PFSI. Si ce n'est pas vous, veuillez transmettre cette invitation à la personne concernée. Si vous êtes la personne indiquée, sachez que nous sommes reconnaissants de votre participation au présent sondage.

Votre participation à ce sondage se fait sur une base volontaire et strictement confidentielle; vos réponses resteront anonymes et seront combinées avec les réponses de tous les autres répondants.

Les services de Léger ont été retenus par Earnscliffe Strategy Group pour assurer la gestion du présent sondage qui a été enregistré auprès du système d'enregistrement des sondages. Cliquez sur les hyperliens suivants si vous souhaitez vérifier l'authenticité du sondage ou consulter notre politique de confidentialité.

Pour participer au sondage, veuillez cliquer sur le lien suivant (ou copiez-le et collez-le dans votre navigateur) :

[INSÉRER L'URL]

Veuillez répondre au sondage d'ici le 23 février 2018.

Merci de prendre le temps de remplir ce sondage.

Page d'accueil bilingue

Welcome and thank you for your interest in this survey. The purpose of this survey is to gather information on the claims administration process for the Interim Federal Health Program (IFHP). The study is being conducted on behalf of the Government of Canada.

The survey takes approximately 10 minutes to complete. Your participation in the survey is voluntary and completely confidential. All your answers will remain anonymous and will be combined with responses from all other respondents.

This survey has been registered with the Research Registration System. Click here if you wish to verify its authenticity. To view our privacy policy, click here.

During the survey, please do not use your browser's FORWARD and BACK buttons. Please use the button below to move forward through the survey.

Click "next" at the bottom of the page to begin the survey.

Bienvenue et merci de l'intérêt que vous portez à ce sondage. Le but de cette enquête est de recueillir de l'information sur le processus de gestion des demandes de règlement dans le cadre du Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI). Le sondage est mené pour le compte du gouvernement du Canada.

Le sondage prendra environ 10 minutes de votre temps. Votre participation à ce sondage se fait sur une base volontaire et strictement confidentielle. Toutes vos réponses resteront anonymes et seront combinées avec les réponses de tous les autres répondants.

Ce sondage a été enregistré auprès du système d'enregistrement des sondages. Veuillez cliquer ici si vous souhaitez vérifier son authenticité. Pour consulter notre politique de confidentialité, veuillez cliquer ici.

Pendant le sondage, nous vous demandons de ne pas utiliser les boutons SUIVANT et PRÉCÉDENT de votre navigateur. Veuillez utiliser le bouton ci-dessous pour avancer dans le sondage.

Choisissez votre langue préférée et cliquez sur « suivant » en bas de la page pour commencer le sondage.

Questionnaire en français

Section 1: Questions de dépistage démographique

Préférez-vous répondre à ce questionnaire en anglais ou en français ?

Would you prefer to complete the survey in English or French?

- English
- Français

Lequel des énoncés suivants décrit le mieux votre rôle?

- Je suis un professionnel de la santé qui fournit des services en vertu du PFSI.
- Je suis un administrateur qui présente des demandes de règlement au PFSI, au nom de professionnels de la santé.
- Je suis une tierce partie qui présente des demandes de règlement au nom de professionnels de la santé.
- Autre (veuillez préciser)
- Aucune de ces réponses

Veuillez sélectionner le type de services que vous ou votre équipe fournissez, selon le classement des services de Croix Bleue Medavie (Medavie).

- Services ambulanciers
- Services audiologiques (audition)
- Soins dentaires
- Services hospitaliers
- Soins individuels
- Soins intermédiaires
- Médecin
- Fournitures médicales
- Soins infirmiers
- Colombie-Britannique
- Soins infirmiers
- Pharmacie
- Soins de la vue
- Aucune de ces réponses

Dans quelles provinces ou dans quels territoires fournissez-vous les services couverts par le PFSI?

- Colombie-Britannique
- Alberta
- Saskatchewan
- Manitoba
- Ontario
- Québec

- Nouveau-Brunswick
- Nouvelle-Écosse
- Île-du-Prince-Édouard
- Terre-Neuve-et-Labrador
- Yukon
- Nunavut
- Territoires du Nord-Ouest

En 2017, environ combien de demandes avez-vous présentées au PFSI au nom du fournisseur de soins de santé inscrit?

Si vous êtes inscrit auprès de Medavie en tant qu'hôpital, veuillez estimer le nombre total de demandes de règlement présentées par l'hôpital invité à répondre à ce sondage.

Si vous êtes inscrit auprès de Medavie en tant que professionnel de la santé, veuillez estimer le nombre total de demandes de règlement présentées par le professionnel de la santé invité à répondre au sondage ou par la personne qui les soumet en son nom.

[ENTRÉE NUMÉRIQUE]

Section 2: Satisfaction globale avec les services de Medavie

Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait des services de gestion des demandes de règlement offerts par Medavie?

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Ni satisfait ni insatisfait
- Plutôt insatisfait
- Très insatisfait
- Je ne sais pas

Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des aspects suivants de Medavie?
[PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE]

- a) Professionnalisme
- b) Souplesse
- c) Rapidité

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Ni satisfait ni insatisfait
- Plutôt insatisfait
- Très insatisfait
- Je ne sais pas

Section 3: Enregistrement

Les questions suivantes porteront sur l'inscription au PFSI.

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait du processus d'inscription au PFSI?

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Ni satisfait ni insatisfait
- Plutôt insatisfait
- Très insatisfait
- Je ne sais pas

Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE]

- a) Il est facile de s'inscrire pour devenir un fournisseur de services dans le cadre du PFSI
- b) J'ai pu m'inscrire au PFSI rapidement
- c) La pochette de documentation qui m'a été envoyée était utile

- Fortement en accord
- Plutôt en accord
- Ni en accord ni en désaccord
- Plutôt en désaccord
- Fortement en désaccord
- Je ne sais pas

Section 4: Vérification

Nous aimerions maintenant passer au processus de vérification de l'admissibilité des clients et de l'approbation préalable des prestations du PFSI.

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des aspects suivants du processus de vérification? [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE]

- a) Vérification de l'admissibilité du client
- b) Approbation préalable des prestations du PFSI

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Ni satisfait ni insatisfait
- Plutôt insatisfait
- Très insatisfait
- Je ne sais pas

Laquelle des méthodes suivantes utilisez-vous le plus souvent pour vérifier l'admissibilité d'un client au PFSI? [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE; GARDER "JAMAIS" AU BAS]

- Portail Web sécurisé du fournisseur
- Ligne téléphonique de demandes de renseignements
- Je n'ai jamais vérifié l'admissibilité d'un client au PFSI

Parmi les méthodes suivantes, lesquelles utilisez-vous le plus souvent pour présenter des demandes d'approbation préalable de prestations? [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE; GARDER "JAMAIS" AU BAS]

- Portail Web sécurisé du fournisseur
- Ligne téléphonique de demandes de renseignements
- Courrier
- Télécopieur
- Je n'ai jamais vérifié l'admissibilité d'un client au PFSI

Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE]

- a) La vérification de l'admissibilité des clients est facile à faire
 - b) Je suis en mesure de vérifier l'admissibilité des clients rapidement
 - c) Les prestations du PFSI qui nécessitent une approbation préalable sont clairement définies
 - d) La façon de soumettre une demande d'approbation préalable des prestations du PFSI est clairement définie
 - e) Je suis en mesure d'obtenir l'approbation préalable des prestations du PFSI rapidement
- Fortement en accord
 - Plutôt en accord
 - Ni en accord ni en désaccord
 - Plutôt en désaccord
 - Fortement en désaccord
 - Je ne sais pas

Section 5: Outils de référence

La section suivante porte sur les outils de référence à la disposition des fournisseurs de services du PFSI.

Dans quelle mesure connaissez-vous les prestations du PFSI admissibles?

- Je les connais parfaitement
- Je les connais très bien
- Je les connais moyennement bien
- Je ne les connais pas très bien
- Je ne les connais pas du tout
- Je ne sais pas

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des outils de référence suivants? [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE]

- a) Grilles de prestations du PFSI et listes de médicaments d'ordonnance

- b) Bulletins du PFSI
- c) Manuel du fournisseur de services du PFSI
- d) Guide de présentation de demandes par ePay

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Ni satisfait ni insatisfait
- Plutôt insatisfait
- Très insatisfait
- Je ne sais pas
- Ne s'applique pas – je ne l'ai jamais utilisé

[SI ON A UTILISÉ LE TABLEAU DES AVANTAGES]

Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE]

- a) Les grilles de prestations et les listes de médicaments sur ordonnance sont faciles à utiliser
- b) Les grilles de prestations et les listes de médicaments sur ordonnance sont faciles à trouver quand j'en ai besoin
- c) Les grilles de prestations et les listes de médicaments sur ordonnance indiquent clairement les services et les produits qui sont admissibles en vertu du PFSI
- d) Les grilles de prestations et les listes de médicaments sur ordonnance sont à jour

- Fortement en accord
- Plutôt en accord
- Ni en accord ni en désaccord
- Plutôt en désaccord
- Fortement en désaccord
- Je ne sais pas

Section 6: Demande de règlement et paiement

La section suivante porte sur la présentation des demandes de règlement et le processus de paiement.

Dans quels formats présentez-vous vos demandes de règlement? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

- Version papier (par courrier ou télécopieur)
- En ligne (par l'intermédiaire du portail Web)
- Sans objet – Je n'ai pas encore présenté de demande de règlement [CHOIX EXCLUSIF]

Dans quels formats recevez-vous les paiements? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

- Chèque
- Dépôt direct
- Sans objet – Je n'ai pas encore reçu de paiement pour une demande de règlement [CHOIX EXCLUSIF]

[SI ON N’A PAS ENCORE PRÉSENTÉ DEMANDE DE RÈGLEMENT]

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des aspects suivants du processus de présentation de demandes de règlement?

- a) [SI ON A PRÉSENTÉ DEMANDE EN PAPIER] Présentation de demandes en version papier (par courrier ou par télécopieur)
- b) [SI ON A PRÉSENTÉ DEMANDE EN LIGNE] Présentation de demandes électroniques (par l'intermédiaire du portail Web)

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Ni satisfait ni insatisfait
- Plutôt insatisfait
- Très insatisfait
- Je ne sais pas

[SI ON N’A PAS ENCORE REÇU DE PAIEMENT POUR UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT]

Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE]

- a) Mes attentes en matière de paiement ont été satisfaites
- b) J'ai rapidement reçu le paiement associé à ma demande de règlement
- c) Le résumé du paiement était exact

- Fortement en accord
- Plutôt en accord
- Ni en accord ni en désaccord
- Plutôt en désaccord
- Fortement en désaccord
- Je ne sais pas

Section 6b: Processus de résolution des différends

Dans quelle mesure connaissez-vous le processus de résolution des différends relatifs à la gestion des demandes de règlement dans le cadre du PFSI?

- Je le connais parfaitement
- Je le connais très bien
- Je le connais moyennement bien
- Je ne le connais pas très bien
- Je ne le connais pas du tout
- Je ne sais pas

[SI ON CONNAIT DU TOUT LE PROCESSUS DE RÉOLUTION DES DIFFÉREND]

Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du processus de résolution des différends relatifs à la gestion des demandes de règlement dans le cadre du PFSI?

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Ni satisfait ni insatisfait
- Plutôt insatisfait
- Très insatisfait
- Je ne sais pas

[SI ON CONNAIT DU TOUT LE PROCESSUS DE RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS]

Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec le fait que le différend vous impliquant a été réglé rapidement?

- Fortement en accord
- Plutôt en accord
- Ni en accord ni en désaccord
- Plutôt en désaccord
- Fortement en désaccord
- Je ne sais pas
- Sans objet – le différend n'a pas été réglé
- Sans objet – je ne l'utilise pas

Section 7: Interactions avec Medavie

Les prochaines questions porteront sur les façons d'interagir avec Medavie.

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des façons suivantes d'interagir avec Medavie?

- a) Ligne téléphonique de demandes de renseignements
- b) Site Web ou portail Web
- c) Courriel
- d) Courrier
- e) Télécopieur

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Ni satisfait ni insatisfait
- Plutôt insatisfait
- Très insatisfait
- Je ne sais pas
- Sans objet – je ne l'utilise pas

[SI ON INTERAIT AVEC MEDAVIE DANS PLUS Q'UN FAÇON]

Quelle façon d'interagir avec Medavie préférez-vous?

- [SI UTILISÉ] Ligne téléphonique de demandes de renseignements
- [SI UTILISÉ] Site Web ou portail
- [SI UTILISÉ] Courriel

- [SI UTILISÉ] Courrier
- [SI UTILISÉ] Télécopieur

[SI ON INTERAIT AVEC MEDAVIE DANS PLUS Q'UN FAÇON]

Pour lesquelles des raisons qui suivent avez-vous utilisé les points de contact suivants avec Medavie pour le PFSI? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE; GARDER "AUTRE" AU BAS]

- a) [SI UTILISÉ] Ligne téléphonique de demandes de renseignements
 - b) [SI UTILISÉ] Site Web ou portail Web
 - c) [SI UTILISÉ] Courriel
 - d) [SI UTILISÉ] Courrier
 - e) [SI UTILISÉ] Télécopieur
- Les questions sur le PFSI en général
 - Le processus d'inscription en général
 - Le formulaire d'inscription
 - La pochette de documentation pour le fournisseur
 - La vérification de l'admissibilité du client
 - L'approbation préalable des prestations
 - Les grilles de prestations du PFSI et les listes de médicaments d'ordonnance
 - Le manuel du fournisseur de services du PFSI
 - Les bulletins du PFSI
 - Le guide de présentation de demandes par ePay du PFSI
 - La présentation de demandes de règlement
 - Le paiement des demandes de règlement
 - La résolution des différends relatifs aux demandes de règlement
 - Autre (veuillez préciser)

[SI ON A UTILISÉ LIGNE TÉLÉPHONIQUE DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS]

Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE]

- a) Le temps d'attente pour joindre un agent était acceptable
 - b) L'agent était poli
 - c) L'agent a donné des réponses satisfaisantes à mes questions
 - d) J'ai pu recevoir le service dans la langue officielle de mon choix
- Fortement en accord
 - Plutôt en accord
 - Ni en accord ni en désaccord
 - Plutôt en désaccord
 - Fortement en désaccord
 - Je ne sais pas

[SI ON A UTILISÉ SITE WEB OU PORTAIL WEB]

Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? [PRÉSENTER DE FAÇON ALÉATOIRE]

- a) Le site Web ou le portail Web est facile à utiliser
 - b) Il est facile de trouver les renseignements que je cherche sur le site ou le portail Web
- Fortement en accord
 - Plutôt en accord
 - Ni en accord ni en désaccord
 - Plutôt en désaccord
 - Fortement en désaccord
 - Je ne sais pas

Section 8: Commentaire final

Qu'est-ce qui fonctionne bien dans la gestion que Medavie assure relativement aux demandes de règlement dans le cadre du PFSI?

[INSERER BOITE DE TEXTE]

De quelle façon la gestion que Medavie assure relativement aux demandes de règlement dans le cadre du PFSI peut-elle être améliorée?

[INSERER BOITE DE TEXTE]

Section 9: Recherche qualitative de suivi

Nous pouvons effectuer une recherche qualitative complémentaire sur le processus de gestion des demandes de règlement dans le cadre du PFSI. Celle-ci serait menée sous la forme d'une communauté en ligne modérée, constituée de personnes comme vous qui présentent des demandes de règlement en vertu du PFSI. Les participants recevraient des honoraires de 200 \$ en guise de remerciement pour leur temps.

Votre participation à la prochaine phase de cette recherche est tout à fait volontaire. Si vous êtes intéressé, vous devrez fournir votre prénom, votre nom de famille et le numéro de téléphone où vous joindre pour être sélectionné afin de faire partie de la communauté en ligne. Veuillez noter que ces renseignements ne seront pas utilisés pour l'analyse de vos réponses et ne seront utilisés que si vous êtes sélectionné parmi les personnes invitées à participer à une phase qualitative ultérieure de la recherche.

Souhaiteriez-vous participer à cette recherche?

- Oui
- Non [TERMINER LE SONDAGE]

Nous vous remercions de votre intérêt. Veuillez fournir les renseignements et coordonnées demandés.

Prénom :

Nom de famille :

Numéro de téléphone :

Le sondage est maintenant terminé. Merci beaucoup pour vos commentaires très réfléchis. C'est vraiment très apprécié.

Questionnaire en anglais

Part 1: Demographic screening questions

Préféreriez-vous répondre à ce questionnaire en anglais ou en français ?

Would you prefer to complete the survey in English or French?

- English
- Français

Which of the following best describes your role?

- I am a health care professional who provides IFHP services
- I am an administrator who submits IFHP claims on behalf of health care professionals
- I am a third party who submits claims on behalf of health care professionals
- Other (please specify)
- None of the above

Please choose the type of service you or your team provide(s) as categorized by Medavie Blue Cross (Medavie).

- Ambulance
- Audio
- Dental
- Hospital
- Individual
- Intermediate Care
- Medical Doctor
- Medical Supplies
- Nursing
- Oxygen
- Paramedical Practitioner
- Pharmacy
- Vision
- None of the above

In which province(s) and/or territory(ies) do you provide IFHP services? Please select all that apply.

- British Columbia

- Alberta
- Saskatchewan
- Manitoba
- Ontario
- Quebec
- New Brunswick
- Nova Scotia
- Prince Edward Island
- Newfoundland and Labrador
- Yukon
- Nunavut
- Northwest Territories

In 2017, approximately how many claims did you submit to IFHP on behalf of the registered health care provider?

If you are registered with Medavie as a hospital, please try to estimate the total claims submitted by the hospital invited to complete this survey.

If you are registered with Medavie as a health care professional, please try to estimate the total claims submitted by, or on behalf of, the health care professional invited to complete the survey.

[NUMERIC ENTRY]

Part 2: Overall satisfaction with Medavie’s services

Overall, how satisfied are you with Medavie’s claims administration services?

- Very satisfied
- Somewhat satisfied
- Neither satisfied nor dissatisfied
- Somewhat dissatisfied
- Very dissatisfied
- Do not know

Overall, to what extent are you satisfied or dissatisfied with Medavie on the following attributes? [RANDOMIZE]

- a) Professionalism
 - b) Easy to deal with
 - c) Timeliness
- Very satisfied
 - Somewhat satisfied
 - Neither satisfied nor dissatisfied
 - Somewhat dissatisfied
 - Very dissatisfied
 - Do not know

Part 3: Registration

The following questions will focus on registering for the IFHP.

To what extent are you satisfied or dissatisfied with the registration process for the IFHP?

- Very satisfied
- Somewhat satisfied
- Neither satisfied nor dissatisfied
- Somewhat dissatisfied
- Very dissatisfied
- Do not know

To what extent do you agree or disagree with the following statements? [RANDOMIZE STATEMENTS]

- a) Registering to be an IFHP provider is easy to do
- b) I was able to register for the IFHP in a timely manner
- c) The information kit sent to me was useful

- Strongly agree
- Somewhat agree
- Neither agree nor disagree
- Somewhat disagree
- Strongly disagree
- Do not know

Part 4: Verification

Now we would like to switch to the verification process for client eligibility and prior approval of IFHP benefits.

To what extent are you satisfied or dissatisfied with the following aspects of the verification process? [RANDOMIZE STATEMENTS]

- a) Client eligibility verification
- b) Prior approval of IFHP benefits

- Very satisfied
- Somewhat satisfied
- Neither satisfied nor dissatisfied
- Somewhat dissatisfied
- Very dissatisfied
- Do not know

Which of the following methods do you use most often to verify a client's eligibility for the IFHP? [RANDOMIZE ITEMS; ANCHOR "NEVER" AT THE BOTTOM]

- Secure provider web portal

- Call centre inquiry line
- I have never verified a client’s eligibility for the IFHP

Which of the following methods do you use most often for submitting requests for prior approval of benefits?
[RANDOMIZE ITEMS; ANCHOR “NEVER” AT THE BOTTOM]

- Secure provider web portal
- Call centre inquiry line
- Mail
- Fax
- I have never submitted a request for prior approval of benefits

To what extent do you agree or disagree with the following statements? [RANDOMIZE STATEMENTS]

- a) Verifying client eligibility is easy to do
- b) I am able to verify client eligibility in a timely manner
- c) It is clear which IFHP benefits require prior approval
- d) It is clear how to submit a request for prior approval of IFHP benefits
- e) I am able to obtain prior approval of IFHP benefits in a timely manner

- Strongly agree
- Somewhat agree
- Neither agree nor disagree
- Somewhat disagree
- Strongly disagree
- Do not know

Part 5: Reference tools

The next section focusses on the reference tools available to IFHP providers.

To what extent are you aware or unaware of eligible IFHP benefits?

- Completely aware
- Very aware
- Moderately aware
- Not very aware
- Not at all aware
- Do not know

To what extent are you satisfied or dissatisfied with the following reference tools? [RANDOMIZE]

- a) IFHP benefit grids and prescription drug lists
- b) IFHP bulletins
- c) IFHP provider handbook
- d) ePay submission guide

- Very satisfied
- Somewhat satisfied
- Neither satisfied nor dissatisfied
- Somewhat dissatisfied
- Very dissatisfied
- Do not know
- Not applicable - Have never used

[IF BENEFIT GRIDS/DRUG LISTS HAVE BEEN USED]

To what extent do you agree or disagree with the following statements? [RANDOMIZE STATEMENTS]

- a) The benefit grids and prescription drug lists are easy to use
 - b) The benefit grids and prescription drug lists are easy to find when I need them
 - c) The benefit grids and prescription drug lists clearly indicate what services and products are eligible under the IFHP
 - d) The benefit grids and prescription drug lists are up to date
- Strongly agree
 - Somewhat agree
 - Neither agree nor disagree
 - Somewhat disagree
 - Strongly disagree
 - Do not know

Part 6: Claims submission and payment

The next section focuses on the claims submission and payment process.

In which format(s) do you submit your claims? Please select all that apply.

- Paper (via mail or fax)
- Online (via web portal)
- Not applicable – I have not yet submitted a claim [EXCLUSIVE CHOICE]

In which format(s) do you receive payment? Please select all that apply.

- Cheque
- Direct deposit
- Not applicable – I have not yet received payment for a claim [EXCLUSIVE CHOICE]

[SKIP IF HAVE NOT YET SUBMITTED A CLAIM]

To what extent are you satisfied or dissatisfied with the following aspects of the claims submission process?

- a) [IF HAVE SUBMITTED PAPER CLAIM] Paper claims submission (via mail or fax)
 - b) [IF HAVE SUBMITTED ONLINE CLAIM] E claims submission (via web portal)
- Very satisfied

- Somewhat satisfied
- Neither satisfied nor dissatisfied
- Somewhat dissatisfied
- Very dissatisfied
- Do not know

[SKIP IF HAVE NOT YET RECEIVED PAYMENT FOR A CLAIM]

To what extent do you agree or disagree with the following statements? [RANDOMIZE STATEMENTS]

- a) My expectations for payment were met
- b) I received payment for my claim in a timely manner
- c) The payment summary was accurate

- Strongly agree
- Somewhat agree
- Neither agree nor disagree
- Somewhat disagree
- Strongly disagree
- Do not know

Part 6b: Dispute resolution process

To what extent are you aware or unaware of the dispute resolution process for IFHP claims administration?

- Completely aware
- Very aware
- Moderately aware
- Not very aware
- Not at all aware
- Do not know

[IF AWARE OF DISPUTE RESOLUTION PROCESS]

Overall, how satisfied are you with the dispute resolution process for IFHP claims administration?

- Very satisfied
- Somewhat satisfied
- Neither satisfied nor dissatisfied
- Somewhat dissatisfied
- Very dissatisfied
- Do not know

[IF AWARE OF DISPUTE RESOLUTION PROCESS]

To what extent do you agree or disagree that your dispute was resolved in a timely manner?

- Strongly agree
- Somewhat agree

- Neither agree nor disagree
- Somewhat disagree
- Strongly disagree
- Do not know
- Not applicable – my dispute was not resolved
- Not applicable – I have not used the dispute resolution process

Part 7: Interactions with Medavie

The next few questions will cover the ways in which you can interact with Medavie.

To what extent are you satisfied or dissatisfied with the following ways to interact with Medavie?

- a) Call center inquiry line
 - b) Website or Web portal
 - c) Email
 - d) Mail
 - e) Fax
- Very satisfied
 - Somewhat satisfied
 - Neither satisfied nor dissatisfied
 - Somewhat dissatisfied
 - Very dissatisfied
 - Do not know
 - Not applicable – do not use

[IF INTERACT WITH MEDAVIE IN MORE THAN ONE WAY]

What is your preferred method of interacting with Medavie?

- [IF USED] Call center inquiry line
- [IF USED] Website or portal
- [IF USED] Email
- [IF USED] Mail
- [IF USED] Fax

[IF INTERACT WITH MEDAVIE IN MORE THAN ONE WAY]

For which of the following reasons have you used the following touchpoints with Medavie for the IFHP? Please select all that apply. [RANDOMIZE, ANCHOR OTHER AT THE BOTTOM]

- a) [IF USED] Call centre inquiry line
 - b) [IF USED] Website or web portal
 - c) [IF USED] Email
 - d) [IF USED] Mail
 - e) [IF USED] Fax
- Questions about the IFHP in general

- Registration process in general
- Registration form
- Provider kit
- Verification of client eligibility
- Prior approval of benefits
- IFHP benefit grids and prescription drug lists
- IFHP provider handbook
- IFHP bulletins
- IFHP ePay submission guide
- Claim submission
- Claim payment
- Claim dispute resolution
- Other (please specify)

[IF USED CALL CENTRE INQUIRY LINE]

To what extent do you agree or disagree with the following statements? [RANDOMIZE]

- a) The wait time to reach an agent was acceptable
- b) The agent was polite
- c) The agent answered my questions to my satisfaction
- d) I was able to receive service in the official language of my choice

- Strongly agree
- Somewhat agree
- Neither agree nor disagree
- Somewhat disagree
- Strongly disagree
- Do not know

[IF USED WEBSITE OR WEB PORTAL]

To what extent do you agree or disagree with the following statements? [RANDOMIZE]

- a) The website or web portal is easy to use
- b) It is easy to find the information I'm looking for on the website or web portal

- Strongly agree
- Somewhat agree
- Neither agree nor disagree
- Somewhat disagree
- Strongly disagree
- Do not know

Part 8: Final comments

What is working well with Medavie's administration of IFHP claims?

[INSERT TEXT BOX]

How can Medavie’s administration of IFHP claims be improved?

[INSERT TEXT BOX]

Part 9: Follow-up qualitative research

We may conduct follow-up qualitative research about the claims administration process for the IFHP. This would take the form of a moderated online community of individuals like yourself who submit claims for the IFHP. The online community would last three days, and would take approximately 30 minutes of your time each day to complete. Participants would receive an honorarium of \$200 as a thank you for their time.

Participating in the next phase of research is completely voluntary. If you are interested, you will be required to provide your first name, last name and a contact telephone number to be screened for the online community. Please note that this information will not be used for any analysis of your responses and will only be used if you are selected to be among those invited to participate in a subsequent qualitative phase of research.

Would you be interested in participating?

- Yes
- No [END SURVEY]

Thank you for your interest. Please provide the following contact information

First name:

Last name:

Contact number:

That concludes the survey. Thank you very much for your thoughtful feedback. It is much appreciated.

Annexe C : Guide de discussion de la recherche qualitative

Français

Les objectifs spécifiques de la recherche sont :

- Évaluer les perceptions à propos du PFSI en général;
- Comprendre les motivations et les obstacles à fournir des services en vertu du PFSI;
- Évaluer le taux de satisfaction sur divers aspects de l'administration des demandes de règlement du PFSI y compris, sans toutefois s'y limiter :
 - le matériel de communication,
 - l'inscription,
 - l'administration et les décisions concernant les réclamations,
 - le service à la clientèle, et
 - le portail fournisseurs (système);
- Déterminer l'efficacité des services actuels et futurs d'administration des demandes de règlement.

Cette recherche repose sur une série de six (6) communautés en ligne, dont cinq en anglais et une en français, avec la participation de audiences cibles suivantes :

- Fournisseurs de soins médicaux anglophones (par ex., médecins, vision, audiologistes, etc.)
- Administrateurs médicaux anglophones (par ex., administrateurs dans des bureaux de médecins, soins de la vue, audiologistes, etc.)
- Dentistes anglophones
- Pharmaciens anglophones
- Hôpitaux anglophones
- Français [tous les fournisseurs francophones du Québec (par ex. médecins, dentistes, pharmaciens) et administrateurs de demandes de règlement, étant donné que 28 Québécois francophones ont accepté de participer à la recherche qualitative]

Environ quinze (15) participants seront recrutés pour chaque communauté, pour un total de 90 personnes pour l'ensemble du projet. Les communautés en ligne seront menées simultanément entre le 20 et le 23 mars 2018.

Présentation initiale précommunauté

Avant de joindre une communauté ou groupe, les participants seront informés de ce qui suit :

- La communauté en ligne est facilitée par Earncliffe; il s'agit d'un projet de recherche qualitative mené pour le compte du gouvernement du Canada;
- Le but de la recherche est de recueillir des renseignements sur le processus de traitement des demandes de règlement pour le Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI) et de mieux comprendre les besoins des professionnels de la santé qui fournissent des services aux bénéficiaires du PFSI et des personnes qui soumettent des réclamations;
- Rôle des participants : faire part de leurs opinions ouvertement et honnêtement, se rappeler qu'il n'y a pas de mauvaises réponses et qu'ils n'ont pas à être d'accord les uns avec les autres;

- Ne pas révéler leur nom de famille ou tout autre renseignement personnel qui n'est pas pertinent à la discussion durant la communauté en ligne;
- Les résultats de la recherche sont confidentiels et seront regroupés pour tous les participants; les personnes ne sont pas identifiées et la participation est volontaire;
- On attend des participants qu'ils complètent un total de trois (3) activités entre le 20 et le 23 mars et le temps nécessaire pour y arriver est d'environ 30 minutes par activité; et
- Les observateurs feront le suivi des réponses en ligne afin de bien comprendre les opinions recueillies.

Page d'accueil de la communauté

[AFFICHER LE NOM ET LA PHOTO DES MODÉRATEURS/MODÉRATRICES]

Bonjour tout le monde! Merci beaucoup de faire partie de notre communauté.

En tant que modérateur/modératrice de l'étude, nous avons hâte de partager de nouvelles idées avec vous. Nous travaillons pour une entreprise indépendante d'affaires publiques et de recherche du marché appelée Earnsccliffe et notre rôle est de faciliter cette communauté, pour le compte du gouvernement du Canada et, plus particulièrement, pour celui d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC).

Au cours des prochains jours, nous allons discuter de questions portant sur le processus de traitement des demandes de règlement en vertu du Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI). Vos commentaires seront très utiles et nous vous encourageons à donner des réponses et à faire des commentaires ouverts et honnêtes et à agir de manière proactive dans vos interactions avec les autres membres de la communauté. Nous vous prions également de respecter les opinions et points de vue des autres personnes en tout temps.

Cette page affichera votre prochaine activité de même que toutes les mises à jour pertinentes à la communauté. Veuillez la vérifier régulièrement et contactez-nous si vous avez des questions ou des inquiétudes.

[CARTE DE DISCUSSIONS]

Nous prévoyons ajouter des discussions sur de nouveaux sujets au cours du projet – assurez-vous de vérifier pour connaître les dernières nouvelles!

Activité 1 : Mieux vous connaître

[TÂCHE 1] **Commençons**

Bienvenue à cette activité de premier contact!

Nous aimerions prendre quelques minutes pour mieux vous connaître. Nous voulons également nous assurer que vous êtes à l'aise avec la plateforme et les divers outils que nous utiliserons dans le cadre de notre discussion.

Si vous êtes prêt(e) à commencer, il vous suffit de cliquer sur le bouton « continuer ».

[TÂCHE 2] **Où habitez-vous?**

Dans quelle province ou dans quel territoire travaillez-vous? Veuillez glisser et déposer le marqueur vert dans la case qui se trouve en haut à gauche (avec le mot « glisser » inscrit dessous) sur la province ou sur le territoire où vous vivez. N’hésitez pas à placer le marqueur aussi près que possible de l’endroit où vous vivez (région).

[TÂCHE 3] **Présentez-vous** (texte)

Nous aimerions mieux vous connaître. Veuillez nous faire part du genre de travail que vous faites ou du genre d’endroit où vous travaillez.

[INSÉREZ VOTRE RÉPONSE]

[TÂCHE 4] **Le PFSI dans votre vie**

La plupart des discussions que nous aurons porteront sur le processus de traitement des demandes de règlement du PFSI.

Au cours d’un mois type, à votre avis combien d’heures consacrez-vous à traiter d’un aspect quelconque des demandes de règlement du PFSI?

[Moins de 5 heures/mois, 5-10 heures/mois, 10-19 heures/mois, 20+ heures/mois]

Pouvez-vous décrire depuis combien de temps (en années) vous avez traité des demandes de règlement du PFSI ainsi que votre relation avec le système?

[INSÉREZ VOTRE RÉPONSE]

[GROUPES DE FOURNISSEURS/ADMINISTRATEURS COMBINÉS] lequel des énoncés suivants décrit le mieux votre rôle?

- Je suis un professionnel/une professionnelle de la santé qui fournit des services du PFSI
- Je suis un administrateur/une administratrice qui soumet des demandes de règlement du PFSI pour le compte de professionnels de la santé
- Je suis une tierce partie qui soumet des demandes de règlement pour le compte de professionnels de la santé

[GROUPES MÉDICAUX ET CEUX DU QUÉBEC] Veuillez choisir le type de service que votre équipe et vous fournissez dans une des classes de la Croix Bleue Medavie (Medavie).

- Ambulance
- Audio
- Hôpital
- Individuel
- Soins intermédiaires
- Docteur en médecine
- Fournitures médicales
- Soins infirmiers
- Oxygène

- Praticien paramédical
- Soins de la vue

[TÂCHE 5] **Complétez cette phrase**

Comme dernier exercice avant de passer à la discussion, à l'aide des cases ci-dessous, veuillez finir chaque phrase.

La **meilleure chose** à propos du processus de demandes de règlement du PFSI est ...

[COMPLÉTER LA PHRASE]

La **pire chose** à propos du processus de demandes de règlement du PFSI est ...

[COMPLÉTER LA PHRASE]

Si je devais choisir trois mots pour décrire le processus de traitement de demandes de règlement du PFSI, ce serait...

[DONNER TROIS ADJECTIFS]

[TÂCHE 6] **Excellent!**

Merci d'avoir rempli l'activité de premier contact!

Une fois que vous aurez soumis vos réponses (en cliquant « soumettre » ci-dessous), veuillez prendre quelques minutes pour faire la connaissance des autres membres de la communauté et lire leurs présentations. N'hésitez pas à cliquer sur « j'aime » et « commentaire » sur leurs contributions – nous encourageons une discussion et une communication ouvertes!

Assurez-vous de revenir demain pour prendre part à la prochaine activité.

Activité 2 : Traitement des demandes de règlement du PFSI

Comme activité du jour, nous vous demandons de nous faire part de vos idées sur le processus d'inscription au PFSI, sur le processus de vérification de l'admissibilité d'un client et sur les ressources disponibles pour vous aider.

[TÂCHE 1] **S'inscrire comme fournisseur**

Si vous vous êtes inscrit(e) comme fournisseur de soins de santé, nous aimerions savoir ce que vous pensez du processus d'inscription.

Était-il suffisamment simple? Avez-vous eu des problèmes? (Si vous n'avez pas participé au processus d'inscription comme fournisseur, vous n'avez qu'à le mentionner)

[INSÉREZ VOTRE RÉPONSE]

APPROFONDIR SI NÉCESSAIRE :

- Une fois inscrit(e), avez-vous senti qu'on vous a donné suffisamment de renseignements pour commencer à fournir des services en vertu du PFSI?
- Avez-vous une suggestion sur la façon d'améliorer ce processus?

[TÂCHE 2] **Satisfaction au sujet de la vérification de l'admissibilité du client**

À quel point êtes-vous satisfait(e) du processus de vérification de l'admissibilité d'un client? (Si vous ne vérifiez pas l'admissibilité, veuillez choisir l'option « sans objet ».)

[Très insatisfait(e), plutôt insatisfait(e), ni l'un ni l'autre, plutôt satisfait(e), très satisfait(e), S/O]

[CASE CI-DESSOUS] Veuillez décrire la façon dont vous vérifiez, de façon générale, l'admissibilité d'un client et les raisons pour lesquelles vous ressentez ce degré de satisfaction. Si vous ne vérifiez pas l'admissibilité du client, veuillez expliquer pour quelle raison.

[INSÉREZ VOTRE RÉPONSE]

APPROFONDIR SI NÉCESSAIRE :

- À votre avis, quels sont les aspects les plus irritants du processus de vérification de l'admissibilité?
- Avez-vous déjà eu des problèmes ou des difficultés à vérifier l'admissibilité d'un client? Dans ce cas, veuillez décrire.
- À quelle fréquence recevez-vous une réponse négative de Medavie sur le statut d'admissibilité d'un client? Que faites-vous en pareils cas?

[TÂCHE 3] **Améliorer la vérification de l'admissibilité du client**

Maintenant, nous aimerions connaître vos idées sur la façon dont le processus de vérification de l'admissibilité du client pourrait être amélioré pour mieux répondre à vos besoins. Si vous pouviez concevoir la meilleure méthode possible pour vérifier l'admissibilité, quelles mesures prendriez-vous? Quelles mesures prendriez-vous pour faciliter autant que possible la vérification de l'admissibilité d'un client?

[INSÉREZ VOTRE RÉPONSE]

APPROFONDIR SI NÉCESSAIRE :

- Y a-t-il des renseignements additionnels dont vous auriez besoin pour vérifier l'admissibilité d'un client?
- Serait-il plus facile d'utiliser un format différent de celui qui est utilisé présentement?
- Si vous avez recours au Centre d'appel des fournisseurs Medavie le plus souvent pour confirmer l'admissibilité d'un client, pourquoi utilisez-vous cette méthode plutôt que de confirmer l'admissibilité d'un client par l'entremise du Portail Web sécurisé?

[TÂCHE 4] **Tableaux des avantages**

Maintenant, nous aimerions connaître vos idées sur les tableaux des avantages. Vous trouverez, ci-après, une image illustrant un tableau des avantages typique. Il est possible que ce ne soit exactement ce que vous voyez lors

vous consultez un tableau mais, espérons-le, cela vous aidera à mieux comprendre ce dont nous parlons. Vous pouvez décrire vos opinions à ce sujet.

[Les communautés MEDS, DENT et PHARM ne verront que le tableau qui leur est propre. Nous pouvons fournir une image de tout autre tableau pour toute autre communauté.]

Vous servez-vous des tableaux? Pourquoi ou pourquoi pas? Y aurait-il moyen d'améliorer les tableaux pour les rendre plus utiles, plus faciles à comprendre ou plus efficaces?

[INSÉREZ VOTRE RÉPONSE]

À l'aide des marqueurs « aime » et « n'aime pas », veuillez utiliser « aime » pour indiquer les aspects que vous avez aimés ou que vous avez trouvés particulièrement faciles à utiliser et « n'aime pas » pour indiquer les aspects que vous n'avez pas aimés ou que vous avez trouvés généralement déroutants ou peu utiles.

À votre avis, quels éléments se sont démarqués comme étant particulièrement utiles, le cas échéant?

[INSÉREZ VOTRE RÉPONSE]

À votre avis, quels éléments se sont démarqués comme étant particulièrement inutiles ou déroutants, le cas échéant?

[INSÉREZ VOTRE RÉPONSE]

APPROFONDIR SI NÉCESSAIRE :

- Les tableaux devraient-ils comprendre des renseignements additionnels?
- Ce format vous va-t-il ou est-ce qu'un autre format serait préférable?
- Avez-vous des recommandations à faire pour changer la façon dont l'information est présentée?

[TÂCHE 5] **Autorisation préalable des avantages du PFSI**

À quel point êtes-vous satisfait(e) du processus d'obtention d'une préautorisation des avantages du PFSI? (Si vous n'avez jamais obtenu une préautorisation des avantages, veuillez choisir l'option « sans objet ».)

[Très insatisfait(e), plutôt insatisfait(e), ni l'un ni l'autre, plutôt satisfait(e), très satisfait(e), S/O]

[CASE CI-DESSOUS] Veuillez décrire la façon dont vous procédez, en général, pour obtenir une préautorisation des avantages du PFSI et les raisons pour lesquelles vous éprouvez ce degré de satisfaction?

[INSÉREZ VOTRE RÉPONSE]

APPROFONDIR SI NÉCESSAIRE :

- Vous servez-vous du portail Fournisseurs ou du centre d'appels pour obtenir des préautorisations?
- À votre avis quels sont les aspects les plus irritants du processus d'obtention d'une préautorisation des avantages du PFSI?

- Avez-vous déjà eu des problèmes ou des difficultés à obtenir une préautorisation pour les avantages du PFSI? Dans ce cas, veuillez décrire ce qui s’est passé.
- Avez-vous déjà eu un problème alors que vous auriez dû obtenir une préautorisation d’un avantage du PFSI mais que vous ne l’avez pas fait? Dans ce cas, veuillez décrire ce qui s’est passé.
- À quelle fréquence recevez-vous une réponse négative de Medavie en ce qui concerne l’obtention d’une préautorisation pour les avantages du PFSI? Que faites-vous en pareil cas?
- Le processus est-il clair? Savez-vous quand l’utiliser?
- (Si problèmes) Comment le processus pourrait-il être facilité? Clarifié? Accéléré?

[TÂCHE 6] **Soumettre une demande de règlement**

Comme dernière tâche du jour, nous aimerions connaître vos idées sur le portail utilisé pour soumettre des demandes de règlement.

Vous trouverez ci-après quelques images illustrant une demande de règlement typique sur le portail. Dans ce cas, il s’agit d’un traitement de physiothérapie. Il est donc possible que ce ne soit pas exactement ce que vous voyez lorsque vous soumettez une demande de règlement mais, pour les fins de notre discussion, passons-les en revue.

À l’aide des marqueurs « aime » et « n’aime pas », veuillez utiliser « aime » pour indiquer les aspects que vous avez aimés ou que vous avez trouvés particulièrement faciles à utiliser ou utiles et « n’aime pas » pour indiquer les aspects que vous n’avez pas aimés ou que vous avez trouvés particulièrement difficiles, déroutants ou inutiles.

À votre avis, quels éléments se sont démarqués comme étant particulièrement utiles, le cas échéant?

[INSÉREZ VOTRE RÉPONSE]

À votre avis, quels éléments se sont démarqués comme étant particulièrement inutiles ou déroutants, le cas échéant?

[INSÉREZ VOTRE RÉPONSE]

À votre avis, quels sont les éléments qui manquent et qui devraient être ajoutés, le cas échéant?

[INSÉREZ VOTRE RÉPONSE]

Comment le processus de paiement pourrait-il être amélioré?

[INSÉREZ VOTRE RÉPONSE]

[TÂCHE 7] **Excellent!**

Merci d’avoir terminé cette Activité! Nous savons que c’était beaucoup demander mais le reste sera beaucoup plus facile.

Une fois que vous aurez soumis vos réponses (en cliquant sur « soumettre » ci-dessous), prenez le temps de lire les commentaires des autres membres de la communauté. Cliquez « aime » ou « commentaire » sur leurs réponses lorsqu’elles vous semblent intéressantes ou si vous êtes d’accord.

Assurez-vous de revenir demain pour l'Activité finale – elle sera beaucoup plus courte!

Activité 3 : Conclusion

[TÂCHE 1] **Système idéal d'administration des demandes de règlement du PFSI**

Pour commencer les activités d'aujourd'hui, nous aimerions connaître vos idées sur un système idéal d'administration des demandes de règlement.

À votre avis, à quoi devrait ressembler un système idéal d'administration des demandes de règlement? Que ferait-il? Comment fonctionnerait-il?

[INSÉREZ VOTRE RÉPONSE]

APPROFONDIR SI NÉCESSAIRE :

- À votre avis, quelles sont les parties/caractéristiques les plus importantes d'un système d'administration des demandes de règlement?
- Quelles sont vos deux principales priorités?

[TÂCHE 2] **Moyens de communication**

Maintenant, nous aimerions savoir ce que vous pensez des communications du PFSI. Pour commencer, veuillez indiquer à quel point vous êtes satisfait(e) de chacun des moyens suivants. S'il s'agit d'une méthode que vous n'utilisez jamais, veuillez choisir l'option « sans objet ».

[Très insatisfait(e), plutôt insatisfait(e), ni l'un ni l'autre, plutôt satisfait(e), très satisfait(e), S/O]

- Le portail Medavie (<https://secure.medavie.bluecross.ca/eai/login>)
- Site Web du PFSI de la Croix Bleue Medavie (<https://www.medaviebc.ca/en/health-professionals>)
- Centre d'appel de Medavie (1-888-614-1880)
- Bulletins (envoyés par courriel et affichés sur le site Web)

Commentaires additionnels pour chaque canal :

- Veuillez expliquer votre opinion. [RÉPONSE OUVERTE]

Comment et pourquoi utilisez-vous ce moyen de communication lorsque vous le faites?

[INSÉREZ VOTRE RÉPONSE]

- APPROFONDIR SI NÉCESSAIRE :
- Un de ces canaux de communication est-il particulièrement important à vos yeux?
- Y trouvez-vous les renseignements dont vous avez besoin? Quand ce n'est pas le cas, quelle en est la raison et que faites-vous ensuite?
- S'agit-il d'un processus efficace selon vous?

- Qu'est-ce qui pourrait être fait pour l'améliorer et jusqu'à quel point est-ce important, selon vous, de l'améliorer?

[TÂCHE 3] **Que voudriez-vous d'autre?**

Maintenant, nous aimerions savoir quelles autres améliorations pourraient être faites en termes de communications avec le PFSI. Y a-t-il des renseignements que vous aimeriez recevoir et dont nous n'avons pas parlé? Y a-t-il une meilleure façon de vous donner des renseignements que les moyens utilisés présentement? Avez-vous l'impression d'être avisé(e) suffisamment rapidement des changements apportés au PFSI? Est-ce mieux de communiquer avec vous ou avec quelqu'un d'autre de votre bureau?

APPROFONDIR SI NÉCESSAIRE : Avez-vous des idées sur la façon d'atteindre de nouveaux fournisseurs?

Veuillez expliquer.

[INSÉREZ VOTRE RÉPONSE]

[TÂCHE 4] **Quel conseil donneriez-vous à un(e) collègue qui s'intéresse au PFSI?**

Finalement, nous aimerions savoir quel conseil vous donneriez à un(e) collègue qui envisage de s'inscrire comme fournisseur dans le PFSI. Lui recommanderiez-vous de s'inscrire ou tenteriez-vous de le/la dissuader? Pourquoi? Qu'est-ce que vous aimeriez que votre collègue sache avant de s'inscrire?

[INSÉREZ VOTRE RÉPONSE]

[TÂCHE 5] **Derniers commentaires**

Ce sont les tâches que vous deviez remplir durant cette séance. Nous apprécions sincèrement votre participation. Avant de conclure, nous aimerions savoir si vous avez un dernier commentaire ou conseil à donner à IRCC sur la façon dont le ministère pourrait améliorer le PFSI.

[INSÉREZ VOTRE RÉPONSE]

[TÂCHE 6] **Merci!**

Voilà qui conclut ce que nous devons couvrir dans la communauté en ligne. Nous apprécions réellement que vous ayez pris le temps de participer et de nous faire part de votre point de vue. Vos commentaires sont très importants.

Anglais

The specific objectives of the research are to:

- Assess perceptions of the IFHP in general;
- Understand the motivations and barriers to providing services under the IFHP;
- Assess satisfaction with various aspects of IFHP claims administration, including, but not limited to:
 - communications materials,
 - enrolment,
 - claims administration and adjudication,
 - customer service, and
 - the provider portal (system);
- Identify efficiencies with current and future claims administration services.

The research involves a series of six (6) online communities with five in English and one in French, with the following target audiences:

- English Medical providers (ex. physicians, vision, audiologists, etc.)
- English Medical administrators (ex. administrators in offices for physicians, vision, audiologists, etc.)
- English Dentists
- English Pharmacists
- English Hospitals
- French [all French Quebec providers (ex. medical providers, dentists, pharmacists) and claims administrators given that 28 French Quebec participants have agreed to follow-up qualitative research]

Approximately fifteen (15) participants will be recruited for each community, for a total of 90 for the entire project. The online communities will be concurrent and take place between March 20th and 23rd, 2018.

Pre-community introduction

Before joining the community, participants will be told:

- The online community is being facilitated by Earnsccliffe and is a qualitative research project being conducted on behalf of the Government of Canada;
- The purpose of this research is to gather information on the claims administration process for the Interim Federal Health Program (IFHP) and better understand the needs of the health care providers who provide services to IFHP beneficiaries and those who submit claims;
- Role of participants: share open and honest opinions. Remember that there are no wrong answers and no need to agree with each other;
- Not to reveal their family name or any other personal information that is not pertinent to the discussion during the online community;
- Results are confidential and reported all together. Individuals are not identified and participation is voluntary;
- That participants are expected to complete a total of three (3) activities between March 20 and 23 and the estimated length of time required to complete each activity is approximately 30 minutes; and

- That observers will be monitoring responses online in order to fully understand the opinions being gathered.

Community home page

[DISPLAY NAMES & PHOTOS OF MODERATORS]

Hi everyone! Thank you so much for joining our community.

As your study moderators, we're looking forward to uncovering new insights with you. We work at an independent public affairs and market research company called Earncliffe and we are facilitating this community on behalf of the Government of Canada, and more specifically, on behalf of Immigration, Refugees and Citizenship Canada (IRCC).

Over the next four days, we are going to be discussing the claims administration process for the Interim Federal Health Program (IFHP). Your feedback will be extremely helpful, so we encourage you to be open and honest in your comments and active in your interactions with others in the community. We also ask that you remain respectful of other people's opinions and views at all times.

This page will display your next available activity as well as any relevant community updates. Please check in regularly and contact us if you have any questions or concerns.

[DISCUSSIONS CARD]

We expect to be adding discussions on new topics over the course of the project - be sure to check-in to see what's new!

Activity 1: Getting to know you

[TASK 1] **Let's get started**

Welcome to this first ice-breaker activity!

We would like to take a few minutes to get to know you a little better. We also want to make sure you are comfortable using the platform and the various tools we will be using throughout the discussion.

If you're ready to get started, go ahead and click on the "continue" button.

[TASK 2] **Where are you based?**

In which province or territory do you work? Please drag and drop the green marker in the box at the top left (with the word "drag" under it) onto the province or territory in which you work. Feel free to place the marker as close to where you are regionally within the province.

[TASK 3] **Introduce yourself** (text)

We'd love to get to know you a little bit. Please tell us a bit about what kind of work you do and/or about the kind of place where you work.

[INSERT RESPONSE]

[TASK 4] **IFHP in your life**

Most of the discussions we'll be having will be about the claims administration process for the IFHP.

In a typical month, how many hours do you think you spend dealing with some aspect of IFHP claims?

[Less than 5 hours/month, 5-10 hours/month, 10-19 hours/month, 20+ hours/month]

Can you describe how long (in years) you have been handling IFHP claims and your relationship with the claims system?

[INSERT RESPONSE]

[FOR PROVIDER/ADMIN COMBINED GROUPS] Which of the following best describes your role?

- I am a health care professional who provides IFHP services
- I am an administrator who submits IFHP claims on behalf of health care professionals
- I am a third party who submits claims on behalf of health care professionals

[FOR MEDICAL AND QUEBEC GROUPS] Please choose the type of service you or your team provide(s) as categorized by Medavie Blue Cross (Medavie).

- Ambulance
- Audio
- Hospital
- Individual
- Intermediate care
- Medical Doctor
- Medical Supplies
- Nursing
- Oxygen
- Paramedical Practitioner
- Vision

[TASK 5] **Complete this sentence**

For the last exercise before we start the discussion, using the boxes below, please finish each sentence.

The **best thing** about the IFHP claims process is...

[COMPLETE THE SENTENCE]

The **worst thing** about the IFHP claims process is...

[COMPLETE THE SENTENCE]

If I had to pick three words to describe the IFHP claims process they would be...

[PROVIDE THREE ADJECTIVES]

[TASK 6] **Well done!**

Thank you for completing this first ice-breaker activity!

Once you have submitted your responses (by clicking "submit" below), please take a moment to get to know others in the community, by reading through their introductions. Feel free to click "like" and "comment" on their entries - open discussion and communication is encouraged!

And, be sure to check back in tomorrow for the next activity

Activity 2: IFHP claims administration

For today's activity, we would like to hear your thoughts on the IFHP registration process, the process for verifying client eligibility and the IFHP resources available to help you.

[TASK 1] Getting Registered as a Provider

If you were involved in the registration process, we'd like to know how you felt about it.

How easy did you find it to register as an IFHP provider? Did you have any issues registering? (If you were not at all involved in the process of registering as a provider, just point that out.)

[INSERT RESPONSE]

PROBES IF NECESSARY:

- Once registered, did you feel you were given enough information to start providing IFHP services?
- Do you have a suggestion on how this can be improved?

[TASK 2] Satisfaction with Client Eligibility Verification

How satisfied are you with the process for verifying a client's eligibility? (If you don't verify eligibility, please select the "Not Applicable" option.)

[Completely dissatisfied, somewhat dissatisfied, neither, somewhat satisfied, completely satisfied, NA]

[BOX BELOW] Please describe how you generally go about verifying eligibility and why you have that level of satisfaction. If you don't verify client eligibility, please explain why you do not.

[INSERT RESPONSE]

PROBES IF NECESSARY:

- What aspects, if any, are the most irritating about the process of verifying eligibility?
- Have you ever had any issues or difficulties verifying eligibility? If so, describe them.
- How often do you receive a negative response from Medavie with regard to the eligibility status of a client? What do you do in such circumstances?

[TASK 3] **Improving Client Eligibility Verification**

Now we'd like to hear your thoughts on how the client eligibility verification process could be improved to better serve your needs. If you could design the best possible method for verifying eligibility, what would it involve? What are the kinds of things that would make it as easy as possible for you to verify eligibility?

[INSERT RESPONSE]

PROBES IF NECESSARY:

- Is there any additional information you need to verify client eligibility?
- Would you be using a different format than the current one?
- If you use the Medavie Provider Inquiry Call Centre most often to confirm a client's eligibility, why do you use this method as opposed to confirming eligibility using the Secure Provider Web Portal?

[TASK 4] **Benefits Grids**

Next, we would like your thoughts on the benefit grids. Below are a couple of images depicting a typical benefit grid. They may not be exactly what you see with the grids you use, but hopefully, they will remind you of what we are talking about so you can describe your opinions on them.

[MEDS, DENT & PHARM communities will each see only their relevant grid. We can provide an image of any other for any communities of others.]

Do you use the grids? If so, why and when? If not, why not? Are there ways the grids could be improved to make them more useful, easy to understand, or efficient for you?

[INSERT RESPONSE]

Using the "like" and "dislike" markers, please use "like" to indicate any aspects that you liked or found particularly easy to use or helpful and use "dislike" to indicate any that you found particularly confusing, difficult or unhelpful.

What elements, if any, stand out for you as particularly helpful?

[INSERT RESPONSE]

What elements, if any, stand out for you as particularly unhelpful, or confusing?

[INSERT RESPONSE]

PROBES IF NECESSARY:

- Is there any additional information they should include?
- Is this format the best for you or would some other format be better?
- Do you have any recommendations for changing how the information is organized? What alternative presentation format would help you in your work?

[TASK 5] **Prior Approval of IFHP benefits**

How satisfied are you with the process for obtaining prior approval of IFHP benefits? (If you have never obtained prior approval of IFHP benefits, please select the “Not Applicable” option.)

[Completely dissatisfied, somewhat dissatisfied, neither, somewhat satisfied, completely satisfied, NA]

[BOX BELOW] Please describe how you generally go about obtaining prior approval of IFHP benefits and why you have that level of satisfaction?

[INSERT RESPONSE]

PROBES IF NECESSARY:

- Do you use the provider portal or the call centre to obtain prior approvals?
- What aspects, if any, are the most irritating about the process of obtaining prior approval of IFHP benefits?
- Have you ever had any issues or difficulties obtaining prior approval of IFHP benefits? If so, please describe what happened.
- Have you ever run into an issue when you should have obtained prior approval of an IFHP benefit, but didn't? If so, please describe what happened.
- How often do you receive a negative response from Medavie with regard to the obtaining prior approval of IFHP benefits? What do you do in such circumstances?
- Is the process clear? Do you know when to request a prior approval for IFHP benefits?
- (if issues) How could this process be made easier? Clearer? Quicker?

[TASK 6] **Submitting a Claim**

For the last task today, we'd like your thoughts on the portal used for submitting claims.

Below are a few images depicting a typical claim submission on the portal. In this case, it is for a physiotherapy treatment, so it may not be exactly what you see when you submit a claim, but for the purposes of our discussion, let's review it.

Using the "like" and "dislike" markers, please use “like” to indicate any aspects that you liked or found particularly easy to use or helpful and use “dislike” to indicate any that you disliked or found particularly difficult, confusing or unhelpful.

What elements, if any, stand out for you as particularly helpful?

[INSERT RESPONSE]

What elements, if any, stand out for you as particularly **unhelpful**, difficult, or confusing?

[INSERT RESPONSE]

What elements, if any, are missing that you think should be included?

[INSERT RESPONSE]

How can the payment process be improved?

[INSERT RESPONSE]

[TASK 7] **Well done!**

Thank you for completing this Activity! We know it was a lot to ask and the rest will be much easier.

After submitting your responses (by clicking "submit" below), please take a moment to check out the comments made by others in the community. Click "like" and/or "comment" on the entries that interest you or if you agree with them.

And, be sure to check back in tomorrow for the final Activity – it will be much shorter!

Activity 3: Wrap-up

[TASK 1] **Ideal IFHP claims administration**

To begin today's activities, we'd like to hear your thoughts on an ideal claims administration system.

What would an ideal claims administration system look like to you? What would it do? How would it function?

[INSERT RESPONSE]

PROBES IF NECESSARY:

- What are the most important characteristics of a claims administration system to you?
- What are the top two priorities that need to be considered in the design of a claims administration system?

[TASK 2] **Methods of Communicating**

Next, we'd like to know how you feel about IFHP communications in general. To begin with, please indicate how satisfied you are with each of the following. If it is a method you never use, please select "Not Applicable".

[Completely dissatisfied, somewhat dissatisfied, neither, somewhat satisfied, completely satisfied, NA]

- The Medavie Portal (<https://secure.medavie.bluecross.ca/eai/login>)
- Medavie's IFHP website (<https://www.medaviebc.ca/en/health-professionals>)
- The Medavie call centre (1-888-614-1880)

- Bulletins (emailed and posted to website)

Additional comments for each channel:

- Please explain your opinion. [OPEN-END]

How, why and when do you use this method of communication?

[INSERT RESPONSE]

PROBES IF NECESSARY:

- Are any of these channels more important to you?
- Does it usually provide you with the information you need? When it doesn't, what is the reason and what do you do next?
- Is it an efficient process for you?
- What can be done to improve this and how important is it to you that it be improved?

[TASK 3] What Else Would You Like?

Next, we are interested in knowing what other improvements can be made in terms of communications with and from IFHP. Is there information that you would like to receive that we have not discussed? Is there a better way to provide you with information than the methods that are currently used? Do you feel you are notified about changes to the IFHP in a timely manner? Is it better to communicate with you or with someone else in your office?

PROBE IF NECESSARY: What about ideas for reaching new providers?

Please explain.

[INSERT RESPONSE]

[TASK 4] What Advice Would You Give a Colleague Interested in the IFHP?

Finally, we'd like to know what advice you would give a colleague who is considering registering as an IFHP provider. Would you recommend they register or try to dissuade them? Why? What would you most want your colleague to know before they registered?

[INSERT RESPONSE]

[TASK 5] Final Comments

Those are all the tasks we have for you. We really appreciate your participation. Before we wrap up, do you have any final comments or advice to offer IRCC on how it can improve the IFHP.

[INSERT RESPONSE]

[TASK 6] Thank You!

This concludes what we needed to cover in this online community. We really appreciate you taking the time to participate and share your views. Your input is very important.

Annexe D : Grilles des prestations et des demandes de règlement

On trouvera ci-dessous de images des grilles de prestations de Medavie ainsi que des captures d’écran du portail en ligne de Medavie. Ces images ont été montrées aux participants lors des communautés en ligne afin de susciter leurs commentaires sur chacun des outils.

Figure 1 – Grille des prestations – Couverture de base (Anglais)

Image de la version anglaise de la Couverture de base du Tableau des avantages du PFSI, utilisé pour les communautés réunissant des fournisseurs de soins de santé, des administrateurs et des prestataires de soins hospitaliers d’expression anglaise

IFHP Benefit Grid - Basic Coverage

Benefit Description	Benefit Code	Effective Date	Prior Approval Required	ICD 9 / 10 Code or Written Dx Required	Provincial Health Code Required	Referring Prescriber	Frequency Limit	Maximum Dollar Amount	Comments
Per Diem									
In-patient (up to 45 days)	0164IPU	5-Nov-14		Yes				\$668.70 / day	See NOTES 1, 2, 32 & 42
In-patient (over 45 days)	0164IPO	5-Nov-14		Yes				\$200.65 / day	See NOTES 1, 2, 32 & 42
In-patient Rehabilitation facility (up to 45 days)	0164IPRU	5-Nov-14		Yes				\$668.70 / day	See NOTES 1, 2, 28, 32 & 42
In-patient Rehabilitation facility (over 45 days)	0164IPRO	5-Nov-14		Yes				\$200.65 / day	See NOTES 1, 2, 28, 32 & 42
Inpatient for Only 1 Day - Under 8 Hours	0164IPDU	5-Nov-14		Yes				\$93.70	See NOTE 32 & 42 Must include admission and discharge times. Only Emergency room fee is payable.
Inpatient for Only 1 Day - Over 8 Hours	0164IPDO	5-Nov-14		Yes				\$334.35	See NOTE 32 & 42 Must include admission and discharge times. Half the per-diem will be reimbursed.
Main Facility Fees									
Emergency Room	0155ER	5-Nov-14		Yes				\$93.70 / day	See NOTE 3, 4, 5, 32 & 42 Exception to NOTE 3: CT and MRI secondary facility fees can be billed together with Emergency Room main facility fee.
Outpatient	0155OP	5-Nov-14		Yes				\$26.75 / day	See NOTE 3, 5, 32, 33 & 42
Outpatient - Patient in									

Figure 2 – Grille des prestations – Couverture de base (Français)

Image de la version française de la Couverture de base du Tableau des avantages du PFSI, utilisé pour la discussion de la communauté d'expression française

Tableau des avantages du PFSI - Couverture de base

Description de l'avantage	Code d'avantage	Date d'effet	Préautorisation requise	Code CIM-9 / CIM-10 ou diagnostic écrit requis	Code de santé provincial requis	Prescripteur requis	Limite de la fréquence	Montant maximum en dollars	Commentaires
Frais quotidiens									
Patient hospitalisé (jusqu'à 45 jours)	0164IPU	5-Nov-14		Oui				668,70 \$ / jour	Voir NOTES 1, 2, 32 et 42
Patient hospitalisé (plus de 45 jours)	0164IPO	5-Nov-14		Oui				200,65 \$ / jour	Voir NOTES 1, 2, 32 et 42
Patient hospitalisé - établissement de réadaptation (jusqu'à 45 jours)	0164IPRU	5-Nov-14		Oui				668,70 \$ / jour	Voir NOTES 1, 2, 28, 32 et 42
Patient hospitalisé - établissement de réadaptation (plus de 45 jours)	0164IPRO	5-Nov-14		Oui				200,65 \$ / jour	Voir NOTES 1, 2, 28, 32 et 42
Patient hospitalisé pour seulement 1 journée (moins de 8 heures)	0164IPDU	5-Nov-14		Oui				93,70 \$	Voir NOTES 32 et 42 Doit inclure l'heure d'admission et l'heure du congé. Seuls les frais associés à la salle d'urgence sont remboursables.
Patient hospitalisé pour seulement 1 journée (plus de 8 heures)	0164IPDO	5-Nov-14		Oui				334,35 \$	Voir NOTES 32 et 42 Doit inclure l'heure d'admission et l'heure du congé. La moitié des frais quotidiens seront remboursés.
Frais d'établissement principal									
Salle d'urgence	0155ER	5-Nov-14		Oui				93,70 \$ / jour	Voir NOTES 3, 4, 5, 32 et 42 Exception à la NOTE 3 : les frais d'établissement secondaire pour les tomodensitogrammes et les IRM peuvent être facturés avec les frais associés à la salle d'urgence.
Patient non hospitalisé	0155OP	5-Nov-14		Oui				26,75 \$ / jour	Voir NOTES 3, 5, 32, 33 et 42
Patient externe dans un lit (gardé pour observation moins de 24 heures)	0155OPB	5-Nov-14		Oui				93,70 \$ / jour	Voir NOTES 3, 5, 32 et 42

Figure 3 – Tableau des avantages dentaires (Anglais)

Image de la version anglaise de la Grille des prestations du PFSI pour la couverture dentaire, utilisée pour la communauté des fournisseurs de soins dentaires d’expression anglaise

Treatment	Pre-Authorization Required	Criteria or Limitations
Oral Exams	NO	<ul style="list-style-type: none"> Emergency examinations are covered no more than once every six months per dental office.
X-rays	NO	<ul style="list-style-type: none"> One panoramic radiograph limited to once per lifetime. Periapical and Bitewing radiographs to a maximum of 16 radiographs per lifetime (any combination). <p>** X-rays must be clear, discernible and properly labeled. Digital X-rays are acceptable. Intraoral photographs in addition to X-rays are accepted but must be labeled with macros noted on teeth with decay. **</p>
Caries, Trauma, Pain Control	NO	
Writing or Dispensing an Emergency Prescription	NO	
Amalgam/Composite Restorations	YES	<ul style="list-style-type: none"> Covered for severely affected teeth. Incipient lesions or those not visible on an X-ray are not covered. Restorations will be paid on a continuous surface basis only. Molar teeth are limited to the cost of an equivalent bonded or non-bonded amalgam restoration.

Figure 4 – Grille des prestations pour les médicaments d’ordonnance (Anglais)

Image de la version anglaise de la Grille des prestations pour les médicaments d’ordonnance et prestations additionnelles pour médicaments, utilisée pour la communauté des pharmaciens d’expression anglaise

PRESCRIPTION DRUG COVERAGE

Benefit Description	Pre-authorization Requirements	Comments
Regular Drug Benefit List (by province or territory)	See NOTES section	See NOTES 1, 2, 3, 5, 6 & 7
Limited Use, Exceptional Status, Special Authorization or Restricted Use Medications	Yes	See NOTES 2, 4 & 6

IFHP ADDITIONAL DRUG BENEFITS

SCABICIDES AND PEDICULICIDES		
Gamma-Benzene Hexachloride 1% lot	No	See NOTES 1 & 2
Gamma-Benzene Hexachloride 1% Shampoo	No	See NOTES 1 & 2
Permethrin 5% lot	No	See NOTES 1 & 2
Permethrin 1% Cr Rinse	No	See NOTES 1 & 2
Permethrin Dermal Cream 5% Cr	No	See NOTES 1 & 2
VITAMINS / MINERALS / ANTIANEMIA DRUGS		
Calcium Carbonate 500 mg tab	No	See NOTES 1 & 2
Calcium Carbonate/Vitamin D 500 mg - 125 UI and 200 UI tab	No	See NOTES 1 & 2
Calcium Carbonate/Vitamin D 500 mg - 400 UI tab; caps	No	See NOTES 1 & 2
Vitamin D 10 000 UI caps; 10 000 UI tab	No	See NOTES 1 & 2
Vitamin D 400 UI caps; 400 UI tab	No	See NOTES 1 & 2
Pre-Natal Multivitamins - Materna	No	See NOTES 1 & 2
Cyanocobalamin (B12) tab	No	See NOTES 1 & 2
Folic Acid 5 mg tab	No	See NOTES 1 & 2
Electrolyte & Dextrose Oral	No	See NOTES 1 & 2
Ferrous Sulfate Tab 300 mg to 325 mg (Fe-60 mg to	No	See NOTES 1 & 2

Figure 5 – Soumission d’une demande de réclamation (Anglais)

Trois captures d’écran de la version anglaise des pages de Demandes de règlement du portail de Medavie, utilisées pour les communautés d’expression anglaise

This screenshot shows the 'Patient Identification' and 'Claim Submission' sections of the Medavie portal. The 'Patient Identification' section includes a dropdown for 'Program' (Interim Federal Health Program (IFHP)) and a text field for 'Identification Number'. A note states: 'For beneficiaries with a ten-digit UCI, please enter only the last nine digits of the UCI. Do not enter the first digit of the UCI.' The 'Claim Submission' section includes a 'Coordination of Benefits' section with a radio button question: '*Does the patient have other Health Coverage?:' (Yes/No). Below this are fields for 'Invoice Number' and 'GST/PST/HST Number'. There are two 'Services' sections, each with a 'Service Description' dropdown, 'Date' field, and 'Amount' field. A 'Clear' button is located between the two services sections.

This screenshot shows the 'Documents' section of the 'Claim Submission' form. It contains the text: 'You can attach documents (pdf, images, etc.) by browsing, choosing the document, and then uploading it.' Below this text is a file selection interface with a 'Browse...' button and an 'Upload' button. At the bottom of the form, there are three navigation buttons: 'Cancel Claim', 'Previous Step', and 'Next Step'.

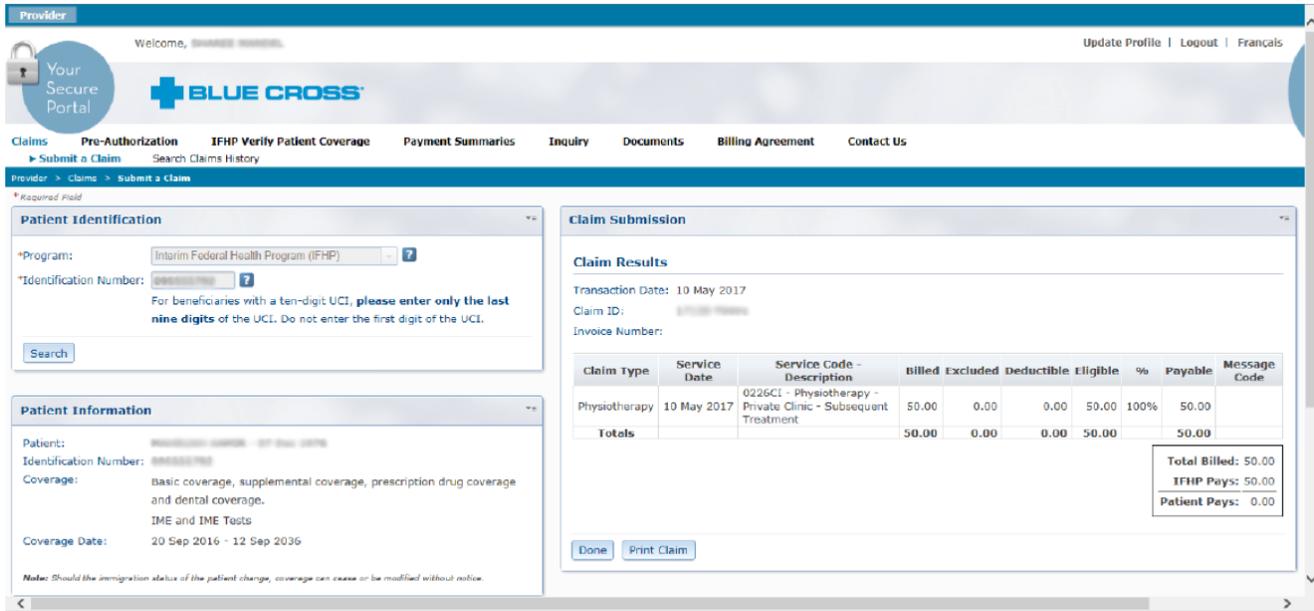
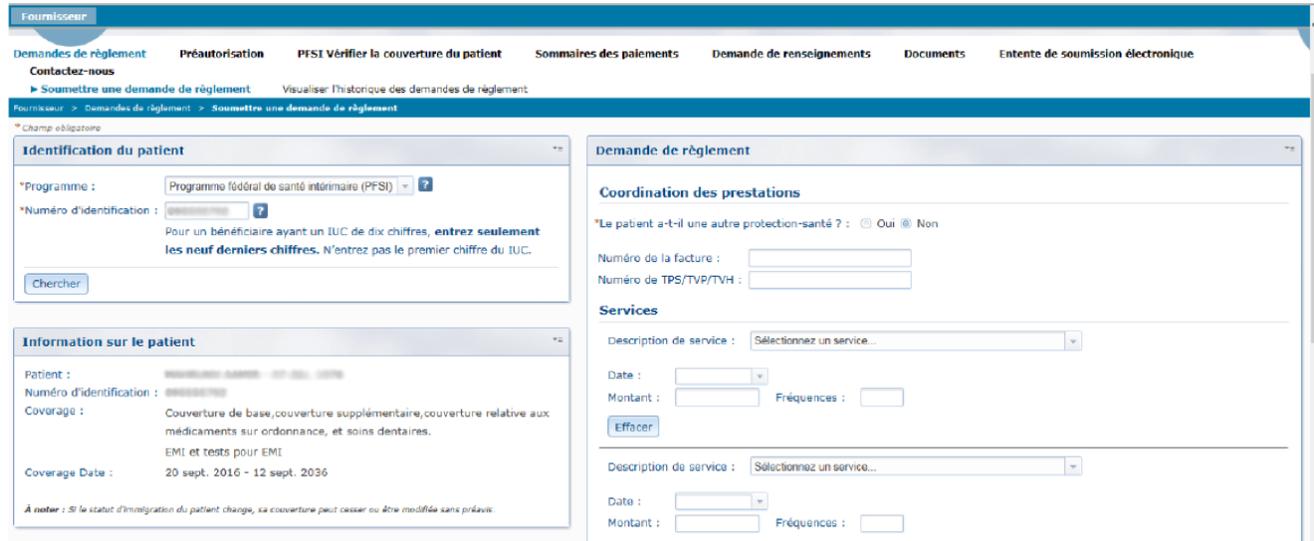


Figure 6 – Soumission d’une demande de règlement (Français)

Trois captures d’écran de la version française des pages de Demandes de règlement du portail de Medavie, utilisées pour la communauté d’expression française



Fournisseur

Bienvenue [Nom] | Mise à jour du profil | Quitter | English

[Demandes de règlement](#)
[Préautorisation](#)
[PFSI Vérifier la couverture du patient](#)
[Sommaires des paiements](#)
[Demande de renseignements](#)
[Documents](#)
[Entente de soumission électronique](#)

Contactez-nous

► Soumettre une demande de règlement Visualiser l'historique des demandes de règlement

Fournisseur > Demandes de règlement > Soumettre une demande de règlement

* Champ obligatoire

Identification du patient

*Programme :

*Numéro d'identification :

Pour un bénéficiaire ayant un TUC de dix chiffres, **entrez seulement les neuf derniers chiffres**. N'entrez pas le premier chiffre du TUC.

Demande de règlement

Documents

Vous pouvez joindre des documents (PDF, images, etc.). Il suffit de chercher le document, le choisir et le télécharger.

Information sur le patient

Patient : [Nom]

Numéro d'identification : [Numéro]

Coverage : [Couverture]

Fournisseur

[Demandes de règlement](#)
[Préautorisation](#)
[PFSI Vérifier la couverture du patient](#)
[Sommaires des paiements](#)
[Demande de renseignements](#)
[Documents](#)
[Entente de soumission électronique](#)

Contactez-nous

► Soumettre une demande de règlement Visualiser l'historique des demandes de règlement

Fournisseur > Demandes de règlement > Soumettre une demande de règlement

* Champ obligatoire

Identification du patient

*Programme :

*Numéro d'identification :

Pour un bénéficiaire ayant un IUC de dix chiffres, **entrez seulement les neuf derniers chiffres**. N'entrez pas le premier chiffre du IUC.

Demande de règlement

Résultats de la demande de règlement

Date de la transaction : 10 mai 2017

Numéro de la demande de règlement : [Numéro]

Numéro de la facture : [Numéro]

Type de la demande de règlement	Date du service	Code du service - Description	Facturé	Exclu	Franchise	Admissible	%	Payable	Code Message
Physiothérapie	10 mai 2017	G226CI - Physiothérapie - Traitement subséquente - Dans une clinique	50,00	50,00	0,00	0,00	0%	0,00	01
Totaux			50,00	50,00	0,00	0,00		0,00	

01 PAIEMENT INADMISSIBLE. CE SERVICE A DEJA FAIT L'OBJET D'UN PAIEMENT.

Total facturé : 50,00

Le PFSI paie : 0,00

Le patient paye : 50,00

Information sur le patient

Patient : [Nom]

Numéro d'identification : [Numéro]

Coverage : Couverture de base, couverture supplémentaire, couverture relative aux médicaments sur ordonnance, et soins dentaires. EMI et tests pour EMI

Coverage Date : 20 sept. 2016 - 12 sept. 2036

A noter : Si le statut d'immigration du patient change, sa couverture peut cesser ou être modifiée sans préavis.