



Veterans Affairs
Canada

Anciens Combattants
Canada

Enquête sur la satisfaction des fournisseurs inscrits par rapport au Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé Rapport final

Préparé pour Anciens Combattants Canada

Nom du fournisseur : Earncliffe Strategy Group

Numéro de contrat : 51019-199001/001/CY

Valeur du contrat : 77 108,28 \$ (TVH comprise)

Date d'attribution : 23 janvier 2020

Date de livraison : 11 décembre 2020

Numéro d'enregistrement : POR 074-19

Pour plus d'informations sur ce rapport, veuillez communiquer avec ACC à l'adresse suivante

commsresearch-commsrecherche@veterans.gc.ca

This report is also available in English.

Canada 

Enquête sur la satisfaction des fournisseurs inscrits par rapport au Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé

Rapport final

Préparé pour Anciens Combattants Canada
Nom du fournisseur : Earncliffe Strategy Group
Décembre 2020

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'un sondage et de communautés en ligne menés par Earncliffe Strategy Group pour le compte d'Anciens Combattants Canada. La recherche a été menée en février, mars et novembre 2020.

This publication is also available in English under the title: Registered Provider Satisfaction Survey on Federal Health Claims Processing Services.

Cette publication ne peut être reproduite qu'à des fins non commerciales. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès d'Anciens Combattants Canada. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec ACC à l'adresse suivante : commsresearch-commsrecherche@veterans.gc.ca ou à

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
161, RUE GRAFTON
CASIER POSTAL 7700 (IB 018)
CHARLOTTETOWN
Île-du-Prince-Édouard
C1A 8M9
Canada

Numéro de catalogue : V49-15/2020E -PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-36927-3

Publications connexes (numéro d'enregistrement) : POR 074-19

Enquête sur la satisfaction des fournisseurs inscrits par rapport au Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé

Rapport final.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par Anciens Combattants Canada, 2020

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ EXÉCUTIF	1
INTRODUCTION.....	6
CONCLUSIONS DÉTAILLÉES	9
CONCLUSIONS.....	24
ANNEXE A : RAPPORT SUR LA MÉTHODOLOGIE DU SONDAGE.....	25
ANNEXE B : QUESTIONNAIRE DE SONDAGE.....	30
ANNEXE C : RAPPORT SUR LA MÉTHODOLOGIE DES GROUPES DE DISCUSSION.....	44
ANNEXE D: GUIDE DE DISCUSSION.....	46
ANNEXE E: QUESTIONNAIRE DE RECRUTEMENT	57

RÉSUMÉ EXÉCUTIF

Le groupe stratégique Earnscliffe (Earnscliffe) est heureux de présenter à Anciens Combattants Canada (ACC) ce rapport résumant les résultats de la recherche sur les expériences des fournisseurs de soins de santé inscrits avec le Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS).

Le contrat relatif au SFTDSS prévoit des autorisations de prestations de santé, des services de traitement des demandes, des services de renseignements pour les clients et les fournisseurs et des fonctions connexes pour soutenir les clients d'ACC et les membres actifs de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et des Forces armées canadiennes (FAC). Les fournisseurs de soins de santé sont inscrits auprès du contractant du SFTDSS, Medavie Inc., qui opère sous le nom de Croix Bleue Medavie (CBM), et fournissent des produits et/ou services de santé à ces clients/membres.

L'objectif spécifique de la recherche était d'obtenir un retour d'information sur les services impliqués et les aspects de l'administration des réclamations, y compris le traitement des réclamations, la communication, les audits, l'autorisation, le centre d'appel, le site web et l'unité de relations avec les prestataires.

Cette recherche aidera ACC, les FAC et la GRC à évaluer le point de vue des fournisseurs de services de traitement des demandes et à déterminer quels services contractuels fonctionnent bien et où il y a place à l'amélioration.

La valeur totale du contrat de cette recherche était de 77 108,28 \$, TVH comprise.

Earnscliffe a mené un programme de recherche en deux parties. Le programme de recherche a commencé par une première phase quantitative comprenant une enquête en ligne auprès de 1 429 fournisseurs de soins de santé de la GRC, des FAC et du SFTDSS d'ACC. L'enquête a été menée en ligne en collaboration avec notre sous-traitant quantitatif, Léger, à l'aide de listes fournies par ACC. Une fois les doubles supprimés, la liste contenait 19 829 fournisseurs, qui ont tous été invités à participer. Le sondage a été mené du 20 au 26 février 2020 et a duré en moyenne 10 minutes. Les répondants pouvaient répondre au sondage en français ou en anglais, selon leur préférence. Les données ont été pondérées en fonction de la répartition des fournisseurs, par type de fournisseur et par province dans la liste fournie par ACC, après élimination des doublons dans les listes. Comme cette enquête a été menée selon une approche de recensement, ce qui signifie que tous les prestataires éligibles ont été invités à participer, les résultats peuvent être extrapolés à l'univers des prestataires et aucune marge d'erreur ne peut être calculée.

La phase qualitative a impliqué une série de deux communautés en ligne avec des fournisseurs qui avaient participé à la phase quantitative. Pendant la phase quantitative, nous avons demandé aux répondants s'ils étaient intéressés à participer à une étude qualitative de suivi. Après une pause de quelques mois en raison de considérations liées à la pandémie COVID-19, le projet a repris en octobre 2020, date à laquelle les répondants qui avaient initialement exprimé leur intérêt pour la recherche qualitative ont été recontactés. Au total, 30 fournisseurs ont été recrutés; 15 anglophones dans une communauté et 15 francophones dans l'autre. Un effort a été fait pour recruter divers types de fournisseurs et, pour la communauté anglophone, des fournisseurs de tout le pays. Tous les fournisseurs de la communauté française étaient basés au Québec. Les deux communautés en ligne ont fonctionné du 16 au 19 novembre 2020. Chaque jour, les fournisseurs devaient se connecter et réaliser une activité, ainsi que répondre aux questions des modérateurs et s'engager avec d'autres membres de la communauté. Les participants ont reçu une incitation de 200 \$ en guise de remerciement pour leur temps.

Il est important de noter que la recherche qualitative est une forme de recherche scientifique, sociale, politique et d'opinion publique. La recherche sur les groupes de discussion n'est pas conçue pour aider un groupe à atteindre un consensus ou à prendre des décisions, mais plutôt pour obtenir toute la gamme des idées, des attitudes, des expériences et des opinions d'un échantillon de participants sélectionnés sur un sujet défini. En raison du petit nombre de participants, on ne peut pas s'attendre à ce que ceux-ci soient parfaitement représentatifs, au sens statistique du terme, de la population plus large dont ils sont issus et les conclusions ne peuvent pas être généralisées de manière fiable au-delà de leur nombre.

Les principaux résultats de la recherche sont présentés ci-dessous.

Principales conclusions

- Dans l'ensemble, les fournisseurs ont tendance à être satisfaits des services de traitement des demandes de remboursement ainsi que de divers aspects de ceux-ci.
 - Les réponses dans la partie quantitative ne varient réellement que selon le degré de satisfaction. Dans le même ordre d'idées, l'insatisfaction à l'égard de presque tous les aspects des services testés est très faible.
 - Les résultats des communautés en ligne suggèrent quelques améliorations qui, si elles sont apportées, pourraient renforcer la satisfaction en rendant l'expérience de l'utilisateur encore plus rapide et plus simple.
- La plupart des fournisseurs interrogés (79 %) sont globalement satisfaits des services de traitement des demandes.
 - L'étude qualitative a révélé que la satisfaction générale est largement attribuée à la rapidité avec laquelle les fournisseurs reçoivent le paiement, ainsi qu'à la simplicité et à la facilité d'utilisation de la plateforme de soumission des demandes en ligne.
- Les trois quarts des fournisseurs interrogés (76 %) sont satisfaits du processus d'inscription et cette attitude s'étend à plusieurs aspects du processus. Par exemple, plus des deux tiers des personnes impliquées dans l'inscription sont satisfaites de la facilité d'inscription (71 %) et de la clarté des instructions (68 %).
- Plus des deux tiers (71 %) de la moitié environ des fournisseurs interrogés (57 %) qui l'ont utilisé sont satisfaits du processus de préautorisation. Seulement un sur cinq (20 %) est insatisfait.
 - Le personnel du Centre d'autorisation médicale reçoit les meilleures notes pour son professionnalisme (61 % très satisfaits et 23 % plutôt satisfaits, pour un total de 84 % de satisfaits). Ils sont nettement moins nombreux à être très satisfaits (28 %) du temps nécessaire pour recevoir une préautorisation, et si plus de la moitié (62 %) sont satisfaits au total, un quart (27 %) sont insatisfaits. Sur l'ensemble des aspects des services testés, ce résultat est le plus négatif.
 - L'étude qualitative a mis en lumière quelques problèmes que les fournisseurs ont rencontrés avec la préautorisation et a proposé des suggestions d'amélioration. Conformément aux résultats de la phase quantitative, les problèmes identifiés concernaient principalement les

retards perçus dans la préautorisation. Une des recommandations pour améliorer le processus était que la notification de l’approbation de la préautorisation et des paiements préautorisés soit envoyée par courriel.

- En ce qui concerne le processus de gestion des demandes, la satisfaction est très élevée sur un certain nombre d’aspects – environ la moitié des fournisseurs sont très satisfaits du délai de réception des paiements (48 %), de la clarté des résumés de paiement (52 %) et du professionnalisme du personnel (52 %), pour ne citer que quelques exemples. Près des deux tiers sont très satisfaits de l’exactitude des paiements (63 %).
 - Cela dit, quelques suggestions constructives ont été formulées au cours des communautés en ligne pour améliorer le processus, notamment une meilleure information sur les raisons du rejet des demandes, une information plus claire sur les prestations maximales, le moment où il faut demander une nouvelle ordonnance et une façon plus claire de voir combien de traitements ou d’ordonnances ont déjà été administrés.

- La quasi-totalité (85 %) des personnes qui soumettent des demandes par voie électronique sont satisfaites du processus de soumission électronique des demandes, mais les données granulaires montrent que certains composants fonctionnent peut-être mieux que d’autres. Par exemple, ils sont plus satisfaits de la clarté des instructions (75 %) que de la facilité à trouver les tableaux des avantages (62 %) et de la clarté des grilles (66 %).
 - Les participants des communautés ont vraiment aimé le fait de pouvoir présenter des demandes en ligne. Ils ont fait quelques suggestions pour améliorer l’interface et le processus de saisie des données, comme le remplissage automatique des informations dans les demandes de remboursement, et la possibilité d’en faire plus sans avoir à se connecter et à se déconnecter lorsqu’on change de patient ou de fournisseur (pour les administrateurs qui travaillent avec plusieurs fournisseurs).
 - Les grilles d’avantages ont reçu des avis plus mitigés dans la communauté en ligne que dans l’enquête. Peu d’entre eux les avaient effectivement utilisés. Ceux qui ont utilisé les tableaux des avantages les ont trouvés clairs. En revanche, ceux qui n’ont jamais utilisé les tableaux des avantages n’en ont compris que certains aspects et ont trouvé d’autres aspects? peu clairs ou déroutants.

- Parmi ceux qui l’ont utilisé, 40 % sont très satisfaits et 40 % sont assez satisfaits du processus de règlement des demandes. Toutefois, les communautés en ligne ont mis en évidence quelques points de difficulté avec le processus. Quelques-uns se sont plaints d’avoir attendu longtemps avant de joindre quelqu’un par téléphone pour résoudre un problème, ou d’avoir été redirigés de personne à personne et d’avoir dû recommencer le processus à zéro à chaque fois, tandis que d’autres ont eu des expériences très positives.
 - Les répondants dans le cadre de l’enquête attribuent une note élevée au professionnalisme (87 % de satisfaction), à la serviabilité (86 %) et aux connaissances (81 %) du personnel.

- Près de la moitié (48 %) des personnes qui ont eu des problèmes sont très satisfaites du résultat du processus de règlement de leur demande, tandis qu'un tiers (34 %) sont assez satisfaites. Peut-être en raison de certaines plaintes dans les communautés en ligne, la satisfaction est plus faible en ce qui concerne le temps nécessaire pour résoudre les problèmes de demande (69 % de satisfaction totale) et la structure du processus (68 % de satisfaction).
- Presque tous (86 %) ceux qui ont utilisé le centre d'appel des fournisseurs sont très ou assez satisfaits de leur expérience.
 - La satisfaction est assez élevée pour un certain nombre d'éléments liés au personnel, notamment leur professionnalisme (90 % très/assez satisfait), leurs connaissances (84 %) et leur capacité à répondre aux questions (83 %). La satisfaction est moins élevée en ce qui concerne le temps passé au téléphone, mais les trois quarts (76 %) sont au moins assez satisfaits.
- Peu ont participé à un audit des fournisseurs (9 %). Parmi ce petit groupe, 62 % sont satisfaits du processus.
 - La satisfaction à l'égard de tous les aspects des audits des fournisseurs est plus faible que pour les autres composantes des services de gestion des demandes de remboursement, mais il n'y a toujours pas plus de 15 % de personnes qui sont insatisfaites d'un seul aspect.
 - Près de la moitié (48 %) sont satisfaits des résultats des audits auxquels ils ont participé. La moitié (51 %) estime avoir eu suffisamment de temps pour se préparer. Ils sont moins nombreux (36 %) à être satisfaits de l'utilité du retour d'information qu'ils ont reçu des auditeurs.

Entreprise de recherche :

Earnscliffe Strategy Group Inc. (Earnscliffe)
Numéro de contrat : 51019-199001/001/CY
Date d'attribution du contrat : 23 janvier 2020

Je certifie par la présente, en tant que représentant d'Earnscliffe Strategy Group, que les produits finaux sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada, telles que décrites dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans les Procédures de planification et d'attribution des marchés de recherche sur l'opinion publique. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'informations sur les intentions de vote, les préférences des partis politiques, les positions de l'électorat ou les évaluations des performances d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signé :

Date : 11 décembre 2020



Doug Anderson

Directeur, Earnscliffe

INTRODUCTION

Earnscliffe est heureux de présenter ce rapport à Anciens Combattants Canada (ACC) qui résume les résultats de la recherche sur les expériences des fournisseurs de soins de santé inscrits avec le Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS).

Le contrat relatif au SFTDSS prévoit des autorisations de prestations de santé, des services de traitement des demandes, des services de renseignements pour les clients et les fournisseurs et des fonctions connexes pour soutenir les clients d’Anciens Combattants Canada (ACC) et les membres actifs de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et des Forces armées canadiennes (FAC). Les fournisseurs de soins de santé sont inscrits auprès du contractant du SFTDSS (Medavie Inc. opérant sous le nom de Medavie Blue Cross (MBC) et fournissent des produits et/ou des services liés à la santé à ces clients/membres.

Cette recherche aidera ACC, les FAC et la GRC à évaluer le point de vue des fournisseurs de services de traitement des demandes, à déterminer quels services contractuels fonctionnent bien et où il y a place à l’amélioration.

Les objectifs spécifiques de la recherche étaient d’obtenir un retour d’information du SFTDSS sur les services suivants :

- Traitement des demandes – le contractant du SFTDSS traite les demandes sur papier et par voie électronique en se fondant sur les règles administratives fournies par les FAC, la GRC et ACC. Ce processus comprend le suivi des demandes, la réception et le traitement des demandes, l’émission des paiements/états de compte et la conservation de l’historique.
- Matériel de communication – MBC fournit régulièrement aux fournisseurs du SFTDSS du matériel de communication basé sur le matériel fourni par les FAC, la GRC et ACC. Il peut s’agir de communications concernant les changements de taux des prestations/services, la fréquence des prestations/services, les mises à jour des processus ou toute autre information importante qui doit être partagée.
- Vérification – Le groupe de vérification des fournisseurs de MBC entreprend une gamme complète de services d’audit et d’enquête pour chacun des trois (3) ministères (FAC, GRC et ACC). Cela comprend des vérifications du système, des vérifications financières, des vérifications des fournisseurs, des contrôles de vérification, des contrôles de la qualité, des vérifications à proximité immédiate, des vérifications relatives à la confirmation des clients ainsi que des vérifications de la gestion et de la sécurité de l’information
- Services d’autorisation – MBC fournit des services d’autorisation liés aux décisions de remboursement aux fournisseurs du SFTDSS sur la base des règles fournies par les ministères. Certains avantages/services nécessitent une préautorisation afin que les clients puissent recevoir des avantages de chaque ministère (FAC, GRC et ACC).
- Centre d’appel des fournisseurs – MBC fournit et maintient un service gratuit de centre d’appel des fournisseurs du SFTDSS. Le centre d’appel des fournisseurs est un premier point de contact pour les fournisseurs inscrits du SFTDSS. Ce centre d’appel peut être utilisé pour vérifier l’admissibilité du client aux prestations et aux services, demander des autorisations et obtenir d’autres informations générales telles que l’inscription du fournisseur, etc.
- Convivialité du site Web – Le site Web de MBC contient une section spécifiquement destinée aux fournisseurs. Grâce à ce portail, les fournisseurs peuvent s’inscrire en tant que fournisseur du SFTDSS, présenter des demandes, consulter des informations telles que les tableaux des avantages, les bulletins, etc.
- Relations avec les fournisseurs – MBC a créé cette unité pour établir et maintenir des relations avec les fournisseurs et les associations.

Earnscliffe a mené un programme de recherche en deux parties. Le programme de recherche a commencé par une phase quantitative initiale comprenant un sondage en ligne auprès de 1 429 fournisseurs de soins de santé des FAC, de la GRC et du SFTDSS d'ACC. Le sondage a été mené en ligne en collaboration avec notre sous-traitant quantitatif, Léger, à l'aide d'une liste fournie par ACC. Une fois les doubles supprimés, la liste contenait 19 829 fournisseurs, qui ont tous été invités à participer. Pour ce projet, nous avons utilisé une approche de recensement, c'est-à-dire que nous avons invité tout l'univers des fournisseurs, sur la base d'une liste fournie par ACC, à répondre au sondage. Le sondage a été mené du 20 au 26 février 2020 et a duré en moyenne 10 minutes. Les répondants pouvaient répondre au sondage en français ou en anglais, selon leur préférence. Les données ont été pondérées en fonction de la répartition des fournisseurs par type de fournisseur et par province, après avoir supprimé les doublons de la liste. Nous avons également fixé des quotas souples pour le sondage par type de fournisseur et par province, en utilisant la répartition des types de fournisseurs de la liste, après avoir supprimé les doublons (voir tableau ci-dessous). Comme cette enquête a été menée selon une approche de recensement, ce qui signifie que tous les prestataires éligibles ont été invités à participer, les résultats peuvent être extrapolés à l'univers des prestataires et aucune marge d'erreur ne peut être calculée.

CATÉGORIES DE FOURNISSEURS		PROVINCE	Dépouillées en %.
	Liste dépouillée en %	AB	14 %
Ambulance	0,30 %	CB	17 %
Audiologie	5 %	MB	4 %
Services dentaires	2 %	NB	5 %
Hôpital	2 %	TNL	2 %
Particulier	1 %	NE	7 %
Équipement médical	2 %	ON	32 %
Médecins	15 %	IPE	1 %
Services de soins infirmiers	2 %	QC	15 %
Équipement d'oxygène	1 %	SK	4 %
Praticien paramédical	50 %	Terr	
Pharmacie	11 %		
Soins de la vue	9 %		

La phase qualitative a impliqué une série de deux communautés en ligne avec des fournisseurs qui avaient participé à la phase quantitative. Pendant la phase quantitative, nous avons demandé aux répondants s'ils souhaitaient participer à une étude qualitative de suivi. Après une pause de quelques mois en raison de considérations liées à la pandémie, le projet a repris en octobre 2020, date à laquelle les répondants qui avaient initialement exprimé leur intérêt pour l'étude qualitative ont été recontactés. Au total, 30 fournisseurs ont été recrutés; 15 anglophones dans une communauté et 15 francophones dans l'autre. Un effort a été fait pour recruter divers types de fournisseurs et, pour la communauté anglophone, des fournisseurs de tout le pays. Les fournisseurs de la communauté française étaient tous basés au Québec. Les deux communautés en ligne ont fonctionné du 16 au 19 novembre 2020. Chaque jour, les fournisseurs devaient se connecter et réaliser une activité, ainsi que répondre aux questions des modérateurs et s'engager avec d'autres membres de la communauté. Les participants ont reçu une prime de 200 dollars en guise de remerciement pour leur temps.

Les communautés ont été menées en ligne à l'aide de Recollective, un outil de recherche de pointe permettant de développer des communautés d'idées solides et de mener des études de recherche en ligne de toute durée et de toute taille. Recollective a été développé par Ramius Corporation (Ramius), une entreprise de logiciels et de services sociaux. La communauté en ligne permet au modérateur de programmer une série de modules, composés

de plusieurs activités, que les participants peuvent compléter. Les activités de cette étude comprenaient des questions à choix multiples, des réponses textuelles ouvertes, des commentaires de type "remplir les blancs" et des examens d'images. Une fois que les participants à cette étude ont terminé toutes les activités d'un module, ils ont été encouragés à commenter les réponses des autres participants et à répondre à toute question supplémentaire posée par le modérateur.

Les communautés en ligne ont présenté la manière la plus efficace de générer des aperçus qualitatifs pour ce projet, car elles nous ont permis de recueillir efficacement les commentaires des prestataires de soins de santé canadiens de tout le pays dans un forum qui leur permettra de s'engager à un moment qui leur convient. Plutôt que d'exiger que tous les participants soient présents à une date précise et à une heure déterminée, comme c'est le cas pour un groupe de discussion, la communauté en ligne donne aux participants la possibilité de réaliser des activités lorsqu'ils ont le temps au cours d'une journée. Cette flexibilité a été une caractéristique importante de cette recherche afin de respecter les horaires chargés des prestataires de soins et des administrateurs qui ont participé.

Il est important de noter que la recherche qualitative est une forme de recherche scientifique, sociale, politique et d'opinion publique. La recherche sur les groupes de discussion n'est pas conçue pour aider un groupe à atteindre un consensus ou à prendre des décisions, mais plutôt pour obtenir toute la gamme des idées, des attitudes, des expériences et des opinions d'un échantillon de participants sélectionnés sur un sujet défini. En raison du petit nombre de participants, on ne peut pas s'attendre à ce que ceux-ci soient parfaitement représentatifs, au sens statistique du terme, de la population plus large dont ils sont issus et les conclusions ne peuvent pas être généralisées de manière fiable au-delà de leur nombre.

Les résultats détaillés de cette recherche sont présentés dans les sections suivantes de ce rapport. En annexe de ce rapport se trouvent les rapports de la communauté en ligne et de la méthodologie d'enquête, le questionnaire, le guide de discussion, l'outil de présélection et les tableaux de données (présentés sous une couverture séparée).

CONCLUSIONS DÉTAILLÉES

Ce rapport est divisé en six sections de résultats combinés de la recherche quantitative et qualitative : Expérience globale en matière de présentation de demandes de remboursement et de satisfaction; inscription; préautorisation; demandes de remboursement; centre d'appel de renseignements pour les fournisseurs; et vérification des fournisseurs.

Toute différence mise en évidence entre les types de fournisseurs, les régions, les rôles, le nombre de demandes présentées et toute autre rupture démographique ou attitudinale est statistiquement significative à un niveau de confiance de 95 %. Le test statistique utilisé pour déterminer la signification des résultats est le test Z.

Section A : Expérience générale en matière de présentation de demandes et satisfaction

La moitié (50 %) des répondants dans le cadre du sondage présentent des demandes depuis 10 ans ou moins, tandis qu'un tiers (33 %) présentent des demandes depuis plus de 10 ans. Le nombre de fournisseurs de services de règlement interrogés déclarant avoir soumis des demandes varie. En 2019, un tiers (34 %) déclaraient en avoir soumis 20 ou moins, tandis qu'un autre tiers (36 %) en avait soumis 21 ou plus. Un peu moins d'un tiers (30 %) ne savait pas. Les fournisseurs interrogés soumettent plus souvent des demandes pour les vétérans que pour les membres des FAC ou de la GRC. Les trois quarts (74 %) ont soumis des demandes en 2019 pour des vétérans, contre 45 % pour les membres des FAC et 53 % pour les membres de la GRC.

Tableau A1 : Q6 – Depuis combien d'années votre organisation présente-t-elle des demandes de règlement pour des services/produits pour les membres/clients des FAC, de la GRC et/ou des anciens combattants? n=1 429

Catégorie de réponse	%
2 ou moins	13 %
De 3 à 5	19 %
De 6 à 10	18 %
De 11 à 15	11 %
De 16 à 20	9 %
Plus de 20	13 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	17 %

Tableau A2 : Q7 – En 2019, combien de demandes de règlement environ votre organisation a-t-elle soumise pour des services/produits aux membres des FAC ou de la GRC ou à des anciens combattants? n=1 429

Catégorie de réponse	%
5 ou moins	14 %
De 6 à 10	9 %
De 11 à 20	11 %
De 21 à 50	15 %
De 51 à 100	9 %
100 ou plus	12 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	30 %

Tableau A3 : Q8 – En 2019, pour combien de clients environ avez-vous présenté des demandes pour chacune des catégories suivantes? n=1 429

Catégorie de réponse	GRC	FAC	Vétérans
Aucune	39 %	45 %	17 %

De 1 à 9	32 %	25 %	41 %
De 10 à 25	11 %	8 %	15 %
De 26 à 50	5 %	3 %	7 %
Plus de 50	5 %	8 %	12 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	8 %	10 %	8 %

Dans l'ensemble, les répondants sont satisfaits des services de traitement des demandes pour les services et/ou produits qu'ils fournissent aux clients qui sont membres des FAC, de la GRC et des vétérans. Plus des trois quarts (79 %) se disent satisfaits, dont 42 % qui se disent très satisfaits. La satisfaction est plus élevée chez les praticiens paramédicaux (82 %) que chez les médecins (72 %) et ceux qui offrent des services de vision (66 %). Ceux qui présentent plus de 25 demandes par an sont plus satisfaits (83 %) que ceux qui en présentent moins de 5 (72 %).

Tableau A4 : Q9 – Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction concernant les services de traitement des demandes de règlement pour des services/produits à l'intention des membres/clients des FAC, de la GRC et des anciens combattants? n=1 429

Catégorie de réponse	%
Très satisfait	42 %
Plutôt satisfait	37 %
Ni satisfait ni insatisfait	7 %
Plutôt insatisfait	8 %
Très insatisfait	5 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	2 %

Perspectives qualitatives : les facteurs de satisfaction concernant le processus de demande

Les résultats des communautés en ligne aident à expliquer les principaux facteurs de satisfaction à l'égard du processus. Ils incluent la rapidité avec laquelle le paiement est généralement reçu, ainsi que la convivialité relative. Les mots les plus souvent utilisés pour décrire le processus sont « facile », « accessible », « sans papier », « rapide » et « simple ». Certains ont décrit le processus comme « fastidieux » et « lent », bien qu'il soit intéressant de noter que ces personnes étaient en minorité.

Bien que l'étude qualitative ait confirmé que la plupart des fournisseurs sont satisfaits du système, les participants ont pu, lorsqu'on les y a invités, penser à quelques points à améliorer. La plupart des suggestions portaient sur l'amélioration des processus pour gagner du temps ou sur des caractéristiques qui rendraient la plate-forme plus conviviale. Certaines suggestions d'amélioration, qui seront mises en évidence lorsqu'elles seront pertinentes tout au long du présent rapport, ont été incluses :

- la possibilité d'en faire plus sans avoir à se déconnecter et à se reconnecter (p. ex., gérer plusieurs demandes concernant différents jours, différents patients et/ou différents fournisseurs);
- la possibilité de corriger/annuler les erreurs et de les présenter à nouveau sans avoir à envoyer une demande séparée;
- une meilleure information expliquant les raisons du rejet d'une demande;
- des informations plus claires sur les prestations maximales, sur le moment où on doit demander une nouvelle ordonnance et sur la manière de savoir combien de traitements ou d'ordonnances ont déjà été délivrés;

- une page de synthèse des paiements pour éviter d’ouvrir des fenêtres individuelles pour chaque paiement;
- éviter la saisie répétitive de données en complétant automatiquement les informations dans les demandes d’indemnisation, comme les dates;
- l’intégration avec leur dossier médical électronique;
- une page d’accueil pour les administrateurs qui présente tous les dossiers clients qu’ils gèrent, plutôt que de devoir faire une recherche par numéro d’identification.

Section B : Inscription

Environ la moitié des fournisseurs interrogés (49 %) se sont inscrits pour devenir fournisseurs de services et/ou de produits aux membres des FAC, de la GRC et aux vétérans au cours des dix dernières années. Un peu moins des deux tiers (61 %) ont participé au processus d’inscription. Parmi ceux qui y ont participé, les trois quarts (76 %) sont satisfaits du processus. Il est à noter que ceux qui ont soumis plus de 25 demandes au cours de la dernière année sont plus susceptibles d’être satisfaits (83 %) que ceux qui en ont soumis cinq ou moins (66 %) et de 6 à 25 (71 %).

Tableau B1 : Q10 – *Voilà combien d’années que vous ou votre organisation vous êtes inscrits pour devenir un fournisseur de services/produits aux membres des FAC ou de la GRC ou à des anciens combattants?* n=1 429

Catégorie de réponse	%
0	0 %
De 1 à 2	13 %
De 3 à 5	19 %
De 6 à 10	17 %
De 11 à 20	16 %
Plus de 20	7 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	28 %

Tableau B2 : Q11 – *Avez-vous participé au processus d’inscription?* n=1 429

Catégorie de réponse	%
Oui	61 %
Non	36 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	4 %

Tableau B3 : Q12 – *[SI LE RÉPONDANT Y A PARTICIPÉ] Dans l’ensemble, quel a été votre degré de satisfaction concernant le processus d’inscription?* n=912

Catégorie de réponse	%
Très satisfait	39 %
Plutôt satisfait	37 %
Ni satisfait ni insatisfait	12 %
Plutôt insatisfait	6 %
Très insatisfait	3 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	4 %

Ceux qui ont participé à l’inscription sont, dans l’ensemble, satisfaits des différents aspects du processus. La facilité d’inscription (71 %) et la clarté des instructions (68 %) ont un léger avantage sur la clarté des règles (66 %) et l’utilité de la trousse d’information et des autres informations fournies après l’inscription (62 %).

Tableau B4 : Q13 – [SI LE RÉPONDANT A PARTICIPÉ À L'INSCRIPTION] Pour chacun des critères suivants, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait du processus d'inscription? n=912

Critères	% Satisfait
La facilité d'inscription	71 %
La clarté des instructions	68 %
La clarté des règles contenues dans l'Entente de soumission des demandes de règlement pour les programmes fédéraux	66 %
L'utilité de la trousse d'information et d'autres informations fournies après l'inscription	62 %

Section C : Préautorisation

Un peu plus de la moitié (57 %) ont communiqué avec le Centre d'autorisation médicale pour les préautorisation en matière de santé, de soins dentaires et/ou de pharmacie. Parmi ceux qui sont passés par le processus de préautorisation, 71 % sont satisfaits. Ceux qui fournissent des services de vision (77 %) et les praticiens paramédicaux (72 %) sont plus susceptibles d'être satisfaits que les médecins (52 %). Les fournisseurs de services de l'Ontario sont plus susceptibles d'être satisfaits que ceux du Canada atlantique (78 % contre 67 %).

Tableau C1 : Q14 – Avez-vous pris contact avec le Centre d'autorisation médicale pour les préautorisation en matière de soins de santé, de soins dentaires ou de pharmacie? n=1 429

Catégorie de réponse	%
Oui	57 %
Non	38 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	5 %

Tableau C2 : Q15 – [SI LE RÉPONDANT A OBTENU UNE PRÉAUTORISATION] Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard du processus de préautorisation? n=853

Catégorie de réponse	%
Très satisfait	33 %
Plutôt satisfait	38 %
Ni satisfait, ni insatisfait	8 %
Plutôt insatisfait	13 %
Très insatisfait	7 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	0 %

En ce qui concerne les aspects spécifiques du processus de préautorisation, les répondants sont particulièrement satisfaits du professionnalisme du personnel du Centre d'autorisation des médias. Bien plus de la moitié (61 %) sont très satisfaits du personnel, tandis qu'un quart (23 %) sont assez satisfaits. Moins nombreux sont ceux qui sont satisfaits du temps nécessaire pour recevoir une préautorisation (28 % fortement et 34 % quelque peu), bien qu'ils soient toujours plus de la moitié dans l'ensemble (63 %). Il est à noter que les administrateurs ont un peu plus tendance à être satisfaits que les professionnels de la santé (67 % dans l'ensemble contre 59 %).

Perspectives qualitatives : Préautorisation

Dans l'ensemble, les participants ont été satisfaits du processus de préautorisation, mais ont fait des suggestions d'amélioration lorsqu'on le leur a demandé. Les critiques portaient généralement sur les retards perçus dans la réception de la préautorisation. Par exemple, un participant a mentionné que lorsqu'il devait apporter des

modifications à sa demande, le processus était souvent retardé. Les anecdotes peuvent aider à expliquer la proportion légèrement plus élevée dans l'enquête qui était insatisfaite du temps d'attente, par rapport à ceux qui sont insatisfaits du processus de préautorisation en général.

D'autres plaintes spécifiques concernant le processus concernaient principalement le manque perçu de capacités électroniques et d'automatisation qui, selon eux, ralentissait le processus. Par exemple, un participant était frustré de devoir envoyer des informations par télécopieur, ce qu'il considérait comme une perte de temps et une confusion. Un participant s'est demandé si la notification de l'approbation de la préautorisation et des paiements préautorisés pouvait être envoyée par courriel.

Tableau C3 : Q16 – [SI LE RÉPONDANT A OBTENU UNE PRÉAUTORISATION] Sur chacun des critères suivants, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait du processus de préautorisation? n=853

Catégorie de réponse	%
Très satisfait	61 %
Plutôt satisfait	23 %
Ni satisfait, ni insatisfait	9 %
Plutôt insatisfait	3 %
Très insatisfait	2 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	2 %

Tableau C4 : Q16 – [SI LE RÉPONDANT A OBTENU UNE PRÉAUTORISATION] En général, le temps nécessaire pour recevoir une préautorisation – Sur chacun des critères suivants, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait du processus de préautorisation? n=853

Catégorie de réponse	%
Très satisfait	28 %
Plutôt satisfait	34 %
Ni satisfait, ni insatisfait	9 %
Plutôt insatisfait	16 %
Très insatisfait	11 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	1 %

Le moyen le plus populaire de demander une préautorisation est le téléphone (61 %), suivi par les moyens électroniques (46 %), le télécopieur (27 %) et le courrier traditionnel (14 %). Les personnes qui présentent le plus grand nombre de demandes, plus de 25 par an, sont plus susceptibles de demander une préautorisation par téléphone (66 %) que celles qui présentent cinq demandes par an (45 %) ou de 6 à 25 demandes (54 %). Ceux qui soumettent cinq demandes ou moins par an ont plus tendance à utiliser le courrier traditionnel (23 %) que ceux qui en soumettent plus de 25 (11 %).

Tableau C5 : Q17 – [SI LE RÉPONDANT A OBTENU UNE PRÉAUTORISATION] Quelle méthode utilisez-vous pour demander des préautorisations? n=853

Catégorie de réponse	%
Par téléphone	61 %
Par voie électronique	46 %
Par télécopieur	27 %
Par courrier traditionnel	14 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	1 %

Section D : Demandes

La grande majorité est satisfaite du processus d'administration des demandes. Près de la moitié (45 %) sont très satisfaits, tandis que 38 % sont assez satisfaits. La satisfaction à l'égard de nombreux aspects du processus de gestion des demandes est élevée. Presque tous (86 %) sont satisfaits de l'exactitude des paiements. Un peu moins (80 %) sont satisfaits de la facilité de présentation des demandes et de la clarté des paiements (79 %). Environ trois quarts (76 %) sont satisfaits du professionnalisme du personnel chargé de la gestion des demandes et du temps nécessaire pour recevoir les paiements.

Tableau D1 : Q18 – *Soumettez-vous des demandes de prestations couvertes par les programmes de soins de santé des FAC, de la GRC et d'ACC?* n=1 429

Catégorie de réponse	%
Oui	93 %
Non	5 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	2 %

Tableau D2 : Q19 – *[SI LE RÉPONDANT SOUMET DES DEMANDES] Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction concernant le processus d'administration des demandes de règlement?* n=1 339

Catégorie de réponse	%
Très satisfait	45 %
Plutôt satisfait	38 %
Ni satisfait, ni insatisfait	7 %
Plutôt insatisfait	7 %
Très insatisfait	4 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	0 %

Tableau D3 : Q20 – *[SI LE RÉPONDANT SOUMET DES DEMANDES] Pour chacun des critères suivants, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des services de gestion des demandes de règlement fournis dans le cadre des programmes de soins de santé des FAC, de la GRC et d'ACC?* n=1 339

Critères	% Satisfait
L'exactitude des paiements	86 %
La facilité de soumission d'une demande	80 %
La clarté des résumés des paiements	79 %
Les instructions de soumission d'une demande	78 %
Le professionnalisme du personnel d'administration des demandes de règlement	76 %
Le délai de réception du paiement	76 %

Plus de la moitié des répondants (59 %) disent qu'ils reçoivent le paiement généralement dans les deux semaines suivant le dépôt de la demande. Seulement 10 % disent que cela prend moins d'une semaine. Les fournisseurs des provinces de l'Atlantique (13 %), du Québec (13 %) et de l'Ontario (11 %) déclarent recevoir le paiement en moins d'une semaine plus souvent que ceux des Prairies (1 %), de l'Alberta (6 %) et de la Colombie-Britannique (3 %). Alors que seulement 11 % disent que le paiement prend plus de quatre semaines, parmi ceux qui présentent le moins de demandes (cinq ou moins), 19 % disent qu'il prend plus de quatre semaines.

Il convient de noter que la satisfaction à l'égard du traitement des demandes peut être liée au délai dans lequel les répondants reçoivent le paiement. Ceux qui sont insatisfaits du processus de présentation des demandes sont plus susceptibles de déclarer que le paiement prend plus de 4 semaines (41 %) que ceux qui sont satisfaits (7 %).

Tableau D4 : Q21 – [SI LE RÉPONDANT SOUMET DES DEMANDES] Combien de temps faut-il normalement pour recevoir le paiement une fois qu'une demande de règlement a été soumise? n=1 339

Catégorie de réponse	%
Moins d'une semaine	9 %
D'une à deux semaines	50 %
De trois à quatre semaines	24 %
Plus de quatre semaines	11 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	6 %

La grande majorité d'entre eux préfèrent recevoir leurs déclarations par voie électronique. Ceux qui présentent entre 6 et 25 demandes par an et plus de 25 demandes par an ont une préférence plus marquée pour les déclarations électroniques (83 % et 85 %, respectivement) que ceux qui en présentent 5 ou moins (71 %). Le courrier traditionnel est plus populaire parmi ceux qui soumettent 5 demandes ou moins par an (21 %).

Tableau D5 : Q22 – [SI LE RÉPONDANT SOUMET DES DEMANDES] Préférez-vous recevoir vos relevés par voie électronique ou par courrier traditionnel? n=1 339

Catégorie de réponse	%
Par voie électronique	81 %
Pas Par courrier traditionnel	11 %
Je n'ai pas de préférence	8 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	1 %

Paiement

Plus des trois quarts (79 %) des répondants reçoivent des paiements par dépôt direct. Ceux qui présentent le plus grand nombre de demandes (plus de 25 par an) sont encore plus susceptibles de recevoir des paiements par dépôt direct (86 %), par rapport à ceux qui en présentent de 6 à 25 (78 %) ou moins de cinq (72 %). Il est à noter que ceux qui sont satisfaits des services de traitement des demandes dans l'ensemble sont plus susceptibles d'utiliser le dépôt direct que ceux qui sont insatisfaits (81 % contre 72 %).

Tableau D6 : Q23 – [SI LE RÉPONDANT SOUMET DES DEMANDES] Recevez-vous vos paiements par dépôt direct? n=1 339

Catégorie de réponse	%
Oui	79 %
Non	16 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	5 %

La plupart de ceux qui ne reçoivent pas les paiements par dépôt direct savent qu'ils pourraient en recevoir (77 %). Il est à noter que ceux qui soumettent moins de cinq demandes par an sont moins susceptibles d'être au courant (31 % ne le savent pas) que ceux qui en soumettent plus de 25 (11 %).

Tableau D7 : Q24 – [SI LE RÉPONDANT N'EST PAS INSCRIT AU DÉPÔT DIRECT] Savez-vous que vous pouvez vous inscrire au dépôt direct? n=211

Catégorie de réponse	%
Oui	77 %
Non	20 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	3 %

La quasi-totalité d’entre eux soumettent des demandes pour des services et produits rendus (87 %). Parmi les rares personnes qui facturent directement les patients, un quart disent le faire pour facturer le solde ou le copaiement. Ils sont moins nombreux à dire que la couverture du patient a été épuisée (13 %) ou qu’ils le font pour des raisons de préférence ou de commodité pour le client (10 %).

Tableau D8 : Q25 – [SI LE RÉPONDANT SOUMET DES DEMANDES] Faites-vous payer les patients/clients (qui sont membres des FAC ou de la GRC ou des anciens combattants) directement ou soumettez-vous des demandes de règlement ou faites-vous les deux? n=1 339

Catégorie de réponse	%
Faire payer les patients/clients	1 %
Soumettre des demandes pour les services/produits rendus	87 %
Les deux	11 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	1 %

Tableau D9 : Q26 – [SI LE RÉPONDANT FAIS PAYER OU OFFRE LES DEUX] Pouvez-vous expliquer brièvement pourquoi vous faites payer directement les patients/clients (qui sont membres des FAC ou de la GRC ou des anciens combattants)? n=140

Catégorie de réponse	%
Facturer le solde/coût	27 %
Service fourni non couvert/couverture épuisée	13 %
Préférence/convenance du client (payer directement, payer et être remboursé plus tard, etc.)	10 %
Système de facturation en place (facturer d’abord, rembourser ensuite/ne pas pouvoir facturer directement à l’assureur)	9 %
Le patient ne fournit pas les informations appropriées ou le numéro d’autorisation/les quantités autorisées ne sont pas indiquées	8 %
Questions relatives aux demandes de remboursement en ligne (p. ex., site en panne)	6 %
Un délai trop long pour recevoir l’autorisation de récupération	5 %
Les patients commencent le traitement avant la préautorisation/le patient n’a pas de référence médicale valide	4 %
L’assureur ne paie pas suffisamment/l’assureur ne paie pas le service à sa valeur réelle	3 %
Pour éviter le travail administratif/trop de travail administratif	2 %
Ne sait pas que la personne est membre des FAC/RCMP/Vétérans/ne sait pas si la personne est couverte	2 %
Personne ne sachant pas qu’elle peut être couverte	2 %
La demande est pendante	2 %
Difficulté d’obtenir l’approbation d’un traitement	2 %
La procédure de dépôt des demandes est trop complexe/elle est plus simple de cette façon	2 %
L’assureur paie moins que ce qui a été facturé/problèmes de gestion des problèmes de facturation	2 %
Autres	3 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/pas de réponse	20 %

Perspectives qualitatives : Paiement

Il convient de noter que les participants ont été très satisfaits de la rapidité avec laquelle ils ont reçu les paiements. Lorsqu’on leur a demandé de décrire l’administration des demandes, plusieurs ont choisi les mots « rapide » ou « paiement rapide ». Cependant, les résultats de la communauté en ligne indiquent quelques domaines d’amélioration liés aux paiements. Lorsqu’on a demandé aux participants quelles étaient les informations qui leur

manquaient tout au long du processus de gestion des demandes, la plupart de leurs réponses portaient sur les paiements. Par exemple, ils aimeraient connaître les dates approximatives de paiement pour chaque demande. Ils aimeraient également être informés en cas d’erreur de paiement ou de refus de paiement. Il serait également utile de les informer des modifications de frais.

Soumission électronique des demandes

Presque tous (88 %) utilisent des outils électroniques de présentation des demandes. Les médecins sont légèrement moins nombreux à utiliser des outils électroniques (79 %) que les praticiens paramédicaux (92 %) et les audiologistes (89 %). Les quelques personnes qui n’utilisent pas les outils électroniques de présentation des demandes ont des raisons variées pour ne pas le faire. Environ un médecin sur cinq (19 %) dit ne pas utiliser les outils électroniques parce qu’il n’en a pas connaissance. Ils sont moins nombreux à dire qu’ils n’y ont pas accès (11 %), qu’ils ont reçu de mauvaises instructions (10 %) ou que c’était trop compliqué (10 %).

Tableau D10 : Q27 – *Utilisez-vous des outils électroniques pour la soumission des demandes de règlement?* n=1 339

Catégorie de réponse	%
Oui	88 %
Non	8 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	5 %

Tableau D11 : Q28 – *[SI LE RÉPONDANT NE SOUMET PAS DE DEMANDES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE] Pourquoi n’utilisez-vous pas d’outils électroniques de soumission des demandes?* n=98

Catégorie de réponse	%
N’était pas au courant/ne savait pas que c’était possible	19 %
Non disponible pour cet assureur/non disponible dans mon cas	11 %
Instructions médiocres/confuses/manque d’information	10 %
Trop compliqué/plus efficace pour être soumis d’une autre manière (base de données centralisée, contrôle des erreurs, etc.)	10 %
J’utilise/je préfère un autre moyen (fax, courrier, les donner directement au personnel, etc.)	10 %
Pas d’utilité pour eux/pas besoin d’eux	4 %
Pas facile à utiliser/très difficile	4 %
Besoin de méthodes papier (exigence de l’assureur, besoins des patients)	3 %
Pas d’accès aux équipements/logiciels nécessaires	3 %
Ne permet pas la facturation des modificateurs/ne permet pas de joindre des pièces justificatives	3 %
Les demandes prennent trop de temps à recevoir les paiements/pas de notifications de paiements	3 %
Le plus souvent, les demandes ne passent pas par cette méthode/elle ne fonctionne pas	2 %
Nous l’utilisons partiellement (en fonction des soins prodigués)	2 %
Autres	4 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	24 %

Plus de la moitié (56 %) utilisent les outils électroniques de présentation des demandes 26 fois ou plus au cours des deux dernières années. Très peu (5 %) disent ne les utiliser qu’une ou deux fois. Il est à noter que les administrateurs sont plus susceptibles d’avoir utilisé les outils électroniques plus de 100 fois que les professionnels de la santé (35 % contre 24 %).

Tableau D12 : Q29 – [SI LE RÉPONDANT SOUMET DES DEMANDES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE] Au cours des deux dernières années, combien de fois estimez-vous avoir utilisé des outils électroniques pour présenter une demande? n=1 272

Catégorie de réponse	%
Une ou deux fois	5 %
De 3 à 25 fois	32 %
De 26 à 100 fois	27 %
Plus de 100 fois	29 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	7 %

Près de la moitié (48 %) des personnes qui soumettent des demandes par voie électronique sont très satisfaites du processus. Plus d'un tiers (37 %) sont plutôt satisfaits. Plus de la moitié sont satisfaits de chaque élément de la soumission électronique des demandes. La convivialité (78 %) et la clarté des instructions (75 %) sont les éléments les plus appréciés. Un peu moins sont satisfaits de la facilité à trouver les informations dont ils ont besoin (69 %), de la clarté des tableaux des avantages (66 %) et de la facilité à trouver ceux-ci (62 %).

Perspectives qualitatives : présentation électronique des demandes

Il convient de noter que les participants aux communautés en ligne ont beaucoup apprécié le fait que la plupart, voire la totalité, de leur travail de soumission de demandes pouvait être effectué en ligne. Comme l'a expliqué un participant, le site Web est assez intuitif : « Nous trouvons le portail facile à utiliser. Il est très agréable de remplir les cases vides. Il est utile de savoir immédiatement ce qui est couvert. Il est très rare de rencontrer des problèmes sur le site Web, ce que nous apprécions également au cours d'une journée bien remplie! ». Dans l'ensemble, le processus de saisie des données a été jugé assez simple. Les participants ont généralement apprécié sa simplicité et sa logique, ainsi que l'exactitude et la visibilité instantanée des informations. L'un d'entre eux a noté qu'en cas de problème, le personnel de la ligne d'assistance était patient et serviable.

Cependant, comme nous l'avons déjà mentionné, la satisfaction des participants pourrait être renforcée par de petites modifications de la plateforme qui leur permettraient de gagner du temps. Ils mentionnent notamment la possibilité de gérer plusieurs fichiers clients sans avoir à se connecter et à se déconnecter, une page de résumé des paiements qui affiche toutes les demandes et tous les paiements pour leurs clients, au lieu d'ouvrir des fenêtres individuelles pour chacun d'entre eux, et le remplissage automatique d'informations telles que les dates. Un participant a résumé les moyens de rendre la plateforme plus efficace, en déclarant :

« J'aimerais que le temps de réponse du portail soit moins long. J'aimerais pouvoir changer de praticien sans avoir à me connecter à un nouveau praticien à présenter pour le même patient. J'aimerais pouvoir présenter des demandes pour plusieurs jours sans avoir à entrer les mêmes informations... L'utilisation d'une option de calendrier serait utile. Cela prendrait moins de temps si nous pouvions inverser les erreurs sans avoir à envoyer une demande d'annulation ».

Comme l'a souligné ce participant, l'intégration avec d'autres systèmes (calendriers, dossiers médicaux électroniques, etc.) et un dépannage plus facile seraient des changements bienvenus.

Comme pour le sondage, la plupart des participants aux communautés en ligne ont estimé que le portail des fournisseurs était assez facile à comprendre. Cela dit, la plupart avaient appris à utiliser la plateforme par tâtonnements et ne semblaient pas avoir reçu beaucoup d'instructions. Peu d'entre eux avaient déjà vu le guide du fournisseur ou savaient qu'il existait. Certains auraient souhaité le connaître lorsqu'ils ont commencé à

présenter des demandes. Les participants ont estimé que le guide des fournisseurs était facile à utiliser et clair et qu'il offrait des informations utiles, telles que les délais, la signification des codes, les personnes à contacter pour obtenir de l'aide et des informations sur l'inscription des fournisseurs. Si certains ont estimé que le peu d'informations qui leur avaient été fournies au début de leur expérience avec le système était suffisant, quelques-uns ont estimé qu'une première « visite » du processus, d'un représentant aux nouveaux utilisateurs, serait utile, tout comme des bulletins électroniques expliquant les changements apportés au système et au processus.

Enfin, alors que plus de la moitié des répondants dans le cadre de l'enquête affirment que les tableaux des avantages sont clairs et faciles à utiliser, l'étude qualitative offre un peu plus de détails sur la fréquence à laquelle les fournisseurs les utilisent et la façon dont ils les comprennent. Notamment, peu d'entre eux ont dit avoir utilisé les tableaux des avantages, et la plupart les voyaient pour la première fois dans la communauté en ligne. Ceux qui les ont utilisées les ont trouvées faciles à comprendre, tandis que ceux qui ne les connaissaient pas avaient des difficultés à comprendre certains aspects, notamment le format de la date (année/mois/jour vs année/jour/mois) et si une préautorisation est nécessaire pour les groupes A et B. Certains ont compris la signification de la rubrique « Limite » et l'ont trouvée utile, tandis que d'autres n'étaient pas sûrs de sa signification. Plusieurs ont mentionné qu'ils trouvaient la rubrique « Notes » difficile à lire parce que tout le texte est en majuscules. Toutefois, les participants ont également trouvé certaines informations utiles, notamment la description de la prestation, les codes de prestation, la fréquence et la nécessité ou non d'une prescription ou d'une recommandation.

Tableau D13 : Q30 – [SI LE RÉPONDANT SOUMET DES DEMANDES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE] Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait ou insatisfait de la soumission électronique des demandes de règlement? n=1 272

Catégorie de réponse	%
Très satisfait	48 %
Assez satisfait	37 %
Ni satisfait, ni insatisfait	6 %
Plutôt insatisfait	5 %
Très insatisfait	2 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	2 %

Tableau D14 : Q31 – [SI LE RÉPONDANT SOUMET DES DEMANDES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE ET N'A PAS DIT « NON APPLICABLE »] En ce qui concerne votre expérience en matière de soumission électronique de demandes de règlement, dans quelle mesure avez-vous été satisfait ou insatisfait de chacun des éléments suivants? n=1 272

Aspect de la soumission électronique	% Satisfait
La convivialité	78 %
La clarté des instructions	75 %
La facilité à trouver les informations dont on a besoin	69 %
La clarté des tableaux des avantages	66 %
La facilité à trouver les tableaux des avantages	62 %

Processus de résolution des demandes

Plus de la moitié (59 %) ont dû résoudre des problèmes de demandes au cours des 24 derniers mois. Dans ce groupe, la moitié déclare n'avoir que rarement des problèmes (49 %), tandis que 40 % disent en avoir parfois. Très peu disent avoir des problèmes fréquents (10 %).

Tableau D15 : Q32 – *Au cours des 24 derniers mois, avez-vous communiqué avec le Centre d’appel de renseignements aux fournisseurs afin de résoudre un problème lié à une ou plusieurs de vos demandes de règlement?* n=1 429

Catégorie de réponse	%
Oui	59 %
Non	36 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	5 %

Tableau D16 : Q33 – *[SI LE RÉPONDANT A EU DES PROBLÈMES AVEC UNE DEMANDE] Au cours des 24 derniers mois, combien de fois avez-vous eu des problèmes avec des demandes de règlement?* n=866

Catégorie de réponse	%
Rarement	49 %
Parfois	40 %
Fréquemment	10 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	1 %

Presque tous (80 %) sont très ou plutôt satisfaits du processus global de règlement des demandes, dont 40 % sont très satisfaits. Les professionnels de la santé sont légèrement plus susceptibles d’être insatisfaits que les administrateurs (14 % contre 9 %).

Le personnel impliqué dans le processus de règlement des demandes reçoit des notes particulièrement élevées en termes de satisfaction des participants à l’égard du service qu’il fournit. Plus des trois quarts se disent satisfaits du professionnalisme avec lequel leur dossier a été traité (87 %), de l’obligeance du personnel (87 %) et des connaissances du personnel (81 %). Il est à noter que plus des trois quarts sont également satisfaits du résultat (82 %), dont près de la moitié (48 %) qui se disent très satisfaits. Les médecins sont moins susceptibles d’être satisfaits (67 %) que les audiologistes et les praticiens paramédicaux (91 % de satisfaction dans les deux cas).

Les trois quarts (75 %) sont satisfaits du niveau d’information fourni sur la résolution, dont 41 % sont très satisfaits. De même, un peu moins des trois quarts (73 %) sont également satisfaits de la facilité avec laquelle leur problème a été résolu, dont 41 % sont très satisfaits.

Ils sont moins nombreux à être satisfaits du temps nécessaire pour régler une demande (69 %) et de la manière dont le processus est structuré (68 %), mais plus des deux tiers sont tout de même satisfaits.

Presque tous (93 %) sont satisfaits de leur capacité à interagir dans leur langue préférée, et il n’y a pas de différences statistiquement significatives entre les participants français et anglais.

Perspectives qualitatives : règlement des demandes

Si les recherches quantitatives montrent que, dans l’ensemble, le processus de règlement des demandes est satisfaisant, la composante qualitative a mis en évidence quelques points douloureux à traiter. Certains participants ont eu des expériences très positives en matière de règlement des demandes, tandis que d’autres ont eu des plaintes. Quelques-uns se sont plaints d’avoir attendu longtemps avant de joindre quelqu’un par téléphone pour résoudre un problème, ou d’avoir été redirigés de personne à personne et d’avoir dû recommencer le

processus à zéro à chaque fois. D'autre part, certains disent que les personnes auxquelles ils ont parlé pour résoudre leurs problèmes ont été incroyablement utiles et que le processus n'a pas pris trop de temps.

Tableau D17 : Q34 – [SI LE RÉPONDANT A EU DES PROBLÈMES AVEZ UNE DEMANDE] Dans quelle mesure avez-vous été satisfait ou insatisfait de l'ensemble du processus de traitement des demandes de règlement? n=866

Catégorie de réponse	%
Très satisfait	40 %
Plutôt satisfait	40 %
Ni satisfait, ni insatisfait	8 %
Plutôt insatisfait	8 %
Très insatisfait	3 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	1 %

Tableau D18 : Q35 – [SI LE RÉPONDANT A EU DES PROBLÈMES UNE DEMANDE] En ce qui concerne votre expérience du processus de traitement des demandes de règlement, dans quelle mesure avez-vous été satisfait ou insatisfait de chacun des éléments suivants? n=866

Aspect du processus de règlement des sinistres	%
La capacité d'interagir dans la langue de son choix	93 %
Le professionnalisme avec lequel elle a été traitée	87 %
La serviabilité du personnel	87 %
Le résultat	82 %
Les connaissances du personnel	81 %
Le niveau d'information fourni sur le traitement	75 %
La facilité avec laquelle elle a été traitée	73 %
Le temps qu'il a fallu pour résoudre le problème	69 %
La structure du processus de règlement des demandes	68 %

Section E : Centre d'appel pour les demandes de renseignements des fournisseurs

Les deux tiers (63 %) ont utilisé le centre d'appel de demande de renseignements des fournisseurs. Un tiers déclare l'avoir utilisé une ou deux fois (32 %), tandis qu'un autre tiers l'a utilisé trois fois ou plus (31 %). Les administrateurs sont légèrement plus nombreux à avoir appelé que les médecins (69 % contre 60 %).

Près de la moitié (47 %) des personnes qui l'ont utilisé sont très satisfaites du centre d'appel de demande de renseignements des fournisseurs. Bien plus d'un tiers (39 %) sont plutôt satisfaits. La satisfaction est un peu plus élevée chez les praticiens paramédicaux (87 %), les audiologistes (91 %) et les pharmaciens (96 %) que chez les fournisseurs de soins de la vue (73 %) et les médecins (80 %).

Là encore, le personnel reçoit des notes élevées pour son professionnalisme (90 %), ses connaissances (84 %), les informations qu'il fournit (81 %) et sa capacité à répondre aux questions (81 %). Un peu moins sont satisfaits du temps passé au téléphone (77 %) et de la capacité à obtenir une solution la première fois qu'ils appellent (77 %), mais la satisfaction est tout de même générale. Presque tous (92 %) sont satisfaits de leur capacité à être servis dans la langue de leur choix.

Tableau E1 : Q36 – Au cours des deux dernières années, combien de fois estimez-vous avoir appelé le Centre d'appel de renseignements aux fournisseurs pour une question générale relative à un service/produit pour un membre des FAC ou de la GRC ou un ancien combattant? n=1 429

Catégorie de réponse	%
Je n'ai pas appelé le Centre d'appels de renseignements aux fournisseurs pour cette raison au cours des deux dernières années	30 %
Une ou deux fois	32 %
De 3 à 25 fois	28 %
De 26 à 100 fois	3 %
Plus de 100 fois	1 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	7 %

Tableau E2 : Q37 – [SI LE RÉPONDANT A APPELÉ] Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait ou insatisfait du Centre d'appels de renseignements aux fournisseurs? n=923

Catégorie de réponse	%
Très satisfait	47 %
Plutôt satisfait	39 %
Ni satisfait, ni insatisfait	8 %
Plutôt insatisfait	4 %
Très insatisfait	2 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	1 %

Tableau E3 : Q38 – [SI LE RÉPONDANT A APPELÉ] En ce qui concerne votre expérience avec le Centre d'appels de renseignements aux fournisseurs, dans quelle mesure avez-vous été satisfait ou insatisfait de chacun des éléments suivants? n=923

Aspects de l'expérience des centres d'appel	% Satisfait
La possibilité d'être servi dans la langue de votre choix	92 %
Le professionnalisme avec lequel l'appel a été traité	90 %
Le niveau de connaissance du personnel	84 %
Le résultat	81 %
La capacité du personnel à répondre à vos questions	81 %
Le niveau d'information fourni par le personnel	81 %
La durée de l'appel	77 %
L'obtention du résultat voulu la première fois que vous avez appelé	77 %

Section F : Vérifications auprès des fournisseurs

Peu (9 %) ont fait l'objet de vérifications pour des demandes liées à des services/produits aux membres des FAC, de la GRC et/ou aux vétérans. La moitié (51 %) des personnes ayant fait l'objet d'une vérification disent recevoir une correspondance écrite pour chaque vérification, tandis que 12 % disent recevoir parfois une correspondance écrite et un quart (23 %) disent ne jamais en avoir reçu. Les professionnels de la santé sont plus nombreux à dire qu'ils n'ont jamais reçu de correspondance écrite au sujet d'une vérification (35 %) que les administrateurs (9 %).

Parmi les quelques personnes qui ont fait l'objet d'une vérification, un peu moins d'un tiers se disent très (31 %) ou plutôt (31 %) satisfaites. Un sur cinq (20 %) n'est ni satisfait, ni insatisfait. Seulement 10 % sont très insatisfaites du processus de vérification, bien que cette proportion soit plus élevée parmi les professionnels de la santé (17 %) que parmi les administrateurs (5 %).

La satisfaction à l'égard de certains aspects du processus de vérification est globalement plus faible que pour d'autres services, mais l'insatisfaction pure et simple est faible – pas plus de 15 % sont insatisfaits d'un seul aspect. Environ la moitié sont satisfaits du temps de préparation alloué (51 %) et de la clarté des informations fournies (51 %), du résultat (48 %) et de l'équité du processus (47 %). Moins de la moitié sont satisfaits de l'utilité de la rétroaction des vérificateurs (44 %) et de la manière dont le processus de résolution des problèmes est structuré (45 %).

Perspectives qualitatives : Vérifications

Bien que seuls quelques participants aient fait l'objet d'une vérification, leurs commentaires aident à détailler les parties du processus qui fonctionnent bien et celles qui pourraient être améliorées. Ils ont décrit les vérificateurs et le processus comme étant assez professionnels. Certains ont déclaré que le processus et les documents demandés (dans le cas d'un pharmacien, une copie des ingrédients d'un mélange, le coût, le numéro de lot et les dates d'expiration des composés) étaient faciles à présenter. Un autre participant a estimé qu'il leur fallait beaucoup de temps pour rassembler toutes les informations pertinentes.

Tableau F1 : Q39 – *Avez-vous fait l'objet d'une vérification pour des demandes de règlement liées à des services/produits à l'intention des membres des FAC ou de la GRC ou à des anciens combattants au cours des trois dernières années?* n=1 429

Catégorie de réponse	%
Oui	9 %
Non	74 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	18 %

Tableau F2 : Q40 – *[SI LE RÉPONDANT A FAIT L'OBJET D'UNE VÉRIFICATION] Dans quelle mesure avez-vous été satisfait ou insatisfait du processus de vérification des fournisseurs?* n=120

Catégorie de réponse	%
Très satisfait	31 %
Plutôt satisfait	31 %
Ni satisfait, ni insatisfait	20 %
Plutôt insatisfait	4 %
Très insatisfait	10 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	5 %

Tableau F3 : Q41 – *[SI LE RÉPONDANT A FAIT L'OBJET D'UNE VÉRIFICATION] Avez-vous reçu une correspondance écrite concernant la vérification?* n=120

Catégorie de réponse	%
Jamais	23 %
Parfois, mais pas pour toutes les vérifications	12 %
Oui, pour toutes les vérifications	51 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	15 %

Tableau F4 : Q42 – *[SI LE RÉPONDANT A FAIT L'OBJET D'UNE VÉRIFICATION] En ce qui concerne votre expérience du processus de vérification des fournisseurs, dans quelle mesure avez-vous été satisfait ou insatisfait de chacun des éléments suivants?* n=923

Aspects du processus d'audit	% Satisfait
Le temps de préparation accordé	51 %

La clarté des informations fournies	51 %
Le résultat	48 %
L'équité du processus	47 %
La structure du processus de résolution	45 %
L'utilité de la rétroaction des vérificateurs	44 %

CONCLUSIONS

Dans l'ensemble, les résultats de la recherche indiquent que les fournisseurs de soins de santé sont généralement assez satisfaits des services et du processus de gestion des demandes. La grande majorité des fournisseurs sont satisfaits de presque tous les aspects du processus, de la préautorisation (71 % de satisfaits), aux outils électroniques de soumission des demandes (85 %), à la résolution des problèmes liés aux demandes (80 %). L'étude qualitative a permis de recenser certains facteurs clés probables de cette satisfaction générale, notamment la rapidité avec laquelle le paiement est reçu, la simplicité globale perçue de la plateforme et le fait que presque tout ce qui concerne l'administration des demandes peut être fait en ligne. La plateforme et le processus de soumission ont été jugés simples et logiques, et les fournisseurs n'ont pas eu de mal à trouver les informations dont ils avaient besoin, pour la plupart.

Bien que la plupart soient satisfaits du processus d'administration des demandes dans son ensemble, des suggestions ont été faites pour accroître encore le degré de satisfaction et améliorer l'expérience pour les fournisseurs. Comme indiqué dans le présent rapport, tout ce qui peut être fait pour éliminer la saisie répétitive des données ou simplifier la tenue des dossiers pourrait encore accroître la satisfaction. La possibilité de corriger plus facilement les erreurs, de tenir une liste centralisée des patients pour lesquels les administrateurs soumettent des demandes et de remplir automatiquement les informations, telles que les dates ou les informations sur les prescriptions récurrentes, seraient des changements bienvenus.

La rapidité avec laquelle les paiements sont reçus est, comme mentionné précédemment, un facteur important d'impression positive. Ceux qui passent moins de temps à attendre le paiement sont plus satisfaits du processus dans son ensemble, et les participants aux communautés en ligne ont souvent mentionné qu'ils appréciaient la rapidité des paiements. Toutefois, les participants ont fait des suggestions pour améliorer le processus de paiement, ce qui est à noter, étant donné l'importance d'un paiement rapide pour les administrateurs en général. Les suggestions comprenaient des dates de paiement approximatives, la notification directe des erreurs ou des retards de paiement et la notification des changements de frais.

Enfin, il pourrait y avoir des possibilités de renforcer la satisfaction à l'égard des processus de préautorisation et de règlement des demandes. Bien que la majorité soit satisfaite des deux, les participants à la recherche qualitative pourraient facilement suggérer des améliorations. En ce qui concerne la préautorisation, il s'agit notamment d'informer les administrateurs de l'approbation ou du rejet de la préautorisation par courriel. En ce qui concerne le règlement des demandes, bien que plus de la moitié des fournisseurs interrogés soient satisfaits du résultat et du processus, certains membres de la communauté sont frustrés de devoir attendre longtemps au téléphone pour régler leur problème. La réduction des délais d'attente peut être importante pour certains.

ANNEXE A : RAPPORT SUR LA MÉTHODOLOGIE DU SONDAGE

Méthodologie de sondage

L'approche globale de Earncliffe Strategy Group pour cette étude a consisté à mener un sondage en ligne auprès de 1 429 fournisseurs qui soumettent des demandes pour les membres des FAC, de la GRC et les vétérans, en utilisant la plateforme de sondage en ligne de Léger. Les fournisseurs comprennent des professionnels de la santé et des administrateurs qui soumettent des demandes de remboursement. Une discussion détaillée de l'approche utilisée pour mener à bien cette recherche est présentée ci-dessous.

Conception du questionnaire

Le questionnaire de cette étude a été conçu par Earncliffe en consultation avec ACC et a été remis à Léger. Le sondage a été offert aux répondants en anglais et en français et a été rempli en fonction de leurs préférences.

Conception et sélection de l'échantillon

Le plan d'échantillonnage de l'étude a été conçu par Earncliffe pour faire en sorte que les quotas appropriés soient atteints et que l'échantillon reflète suffisamment la répartition des fournisseurs par type dans l'ensemble du pays. La liste des 28 581 fournisseurs a été fournie par ACC à Earncliffe. Une fois les adresses courriel en double éliminées, la liste contenait 19 829 entrées. En raison de l'univers fini des fournisseurs, au lieu d'un échantillon aléatoire, nous avons utilisé une approche de recensement (en invitant tous les répondants potentiels de l'univers) afin d'obtenir la taille d'échantillon souhaitée. Comme tous les fournisseurs figurant sur la liste fournie par ACC ont été invités, les résultats peuvent être extrapolés à l'univers des fournisseurs.

Collecte de données

Le sondage a été mené en anglais et en français, du 20 au 26 février 2020. Il a été réalisé par la plateforme de sondage en ligne de Léger. Au total, 1 429 entretiens ont été réalisés en ligne.

Objectifs/pondération

Nous avons fixé des quotas par type de fournisseur et par région en fonction de la répartition des fournisseurs dans la liste fournie par ACC, une fois les doublons éliminés. Les données ont été pondérées par région et par type de fournisseur.

Catégories de fournisseurs	Déduites en %.
Ambulance	0,30 %
Audiologie	5 %
Services dentaires	2 %
Hôpital	2 %
Particulier	1 %
Équipement médical	2 %
Médecins	15 %
Services de soins infirmiers	2 %
Équipement d'oxygène	1 %
Praticien paramédical	50 %
Pharmacie	11 %
Soins de la vue	9 %
TOTAL	100 %

PROVINCE	Déduites en %.
AB	14 %
CB	17 %
MB	4 %
NB	5 %
TNL	2 %
NE	7 %
ON	32 %
IPE	1 %
QC	15 %
SK	4 %
Terr	-

Rapports

Les résultats en gras dans les tableaux présentés dans ce rapport (sous une couverture séparée) indiquent que la différence entre les groupes démographiques analysés est significativement plus élevée que les résultats trouvés dans les autres colonnes du tableau. Dans le texte du rapport, sauf indication contraire, les différences démographiques mises en évidence sont statistiquement significatives à un niveau de confiance de 95 %. Toute différence mise en évidence dans le corps du rapport entre les types de fournisseurs, la région, les rôles et le nombre de demandes présentées est également statistiquement significative. Le test statistique utilisé pour déterminer la signification des résultats est le test Z.

Contrôles de qualité

Léger a effectué un prétest du sondage et Earnscliffe a examiné les données pour s'assurer que tous les schémas de saut fonctionnaient et que tous les répondants répondaient au sondage dans un délai approprié.

Résultats

DISPOSITIONS FINALES – EN LIGNE

Au total, 1 559 personnes ont accédé au sondage en ligne, dont 1 429 ont été jugées admissibles et ont répondu au sondage. Le taux de réponse à cette enquête a été de 7,21 %.

Total du sondage saisi	1 559
Terminé	1 429
Non qualifié/exclus	1
Dépassement de quota	-
Suspension/abandon	129
Non résolu (U)	18 270
Retours de courriel d'invitation	1513
Courriel d'invitation sans réponse	16 757
Dans le champ d'application – Sans réponse (IS)	129
Non-réponse des répondants admissibles	S.O.
Refus du répondant	S.O.
Problème de langue	S.O.
Répondant choisi non disponible	S.O.
Abandon par les répondants qualifiés	129
Champ d'application – Unités répondantes (R)	1 430
Sondages terminés disqualifiés – quota atteint	0
Sondages terminés disqualifiés – autres raisons	1
Sondages terminés	1429
Taux de réponse = R/(U+IS+R)	7,21 %

NON-RÉPONSE

Le biais de non-réponse peut affecter les résultats d'un sondage lorsqu'il existe une différence significative entre les personnes qui ont répondu au sondage et celles qui ont été invitées à participer, mais n'ont pas répondu. Cette erreur peut être systématique, lorsqu'une caractéristique de ceux qui n'ont pas participé les a empêchés de participer, ou elle peut être aléatoire. Afin d'atténuer ces effets potentiels, ce sondage et son courriel d'invitation ont été conçus de manière à optimiser le taux de réponse global et à minimiser tout impact disparate sur des segments donnés de la population cible. Des courriels de rappel ont été envoyés pour encourager la participation.

Dans le cas d'une approche par recensement, comme dans le cas de cette étude, tous les membres de l'univers connu des organismes qui fournissent des services du SFTDSS ont eu la possibilité de participer. Comme le montrent les tableaux ci-dessous, les praticiens paramédicaux ont eu tendance à répondre,

tandis la proportion de fournisseurs de services pharmaceutiques et de médecins qui ont participé est plus faible. Les résidents du Québec étaient proportionnellement plus nombreux à répondre que les fournisseurs de l'Ontario. Pour réduire l'impact potentiel de la non-réponse, une pondération a été appliquée aux données finales.

EXEMPLE DE PROFIL : NON PONDÉRÉ C. DISTRIBUTIONS PONDÉRÉES

Profil de l'échantillon régional : distributions non pondérées c. pondérées

	Échantillon sans doublons	Échantillon non pondéré	Échantillon pondéré
CB	17 %	17 %	17 %
AB	14 %	14 %	14 %
SK	4 %	4 %	4 %
MB	4 %	3 %	4 %
ON	32 %	27 %	32 %
QC	15 %	20 %	15 %
NB	5 %	6 %	5 %
TNL	2 %	2 %	2 %
NE	7 %	7 %	7 %
IPE	1 %	<1 %	1 %

*Réfère à la liste des fournisseurs après la suppression des doublons, des entrées, etc.

Profil de l'échantillon des types de fournisseurs : distributions non pondérées c. pondérées

	Échantillon sans doublons	Échantillon non pondéré	Échantillon pondéré
Ambulance	0,30 %	<1 %	<1 %
Audiologie	5 %	6 %	5 %
Services dentaires	2 %	2 %	2 %
Hôpital	2 %	2 %	2 %
Particuliers	1 %	3 %	1 %
Équipement médical	2 %	2 %	2 %
Médecins	15 %	11 %	15 %
Services de soins infirmiers	2 %	3 %	2 %
Équipement d'oxygène	1 %	1 %	1 %
Praticien paramédical	50 %	61 %	50 %
Pharmacie	11 %	3 %	11 %
Soins de la vue	9 %	6 %	9 %

*Réfère à la liste des fournisseurs après la suppression des doublons, des entrées, etc.

MARGE D'ERREUR

Comme l'ensemble des bureaux de fournisseurs de soins de santé du SFTDSS (19 829) ont été invités à participer à cette étude, il n'y a pas de marge d'erreur d'échantillonnage à estimer ou à signaler. L'impact potentiel de l'erreur non due à l'échantillonnage en raison de la non-réponse est examiné dans la section sur la non-réponse ci-dessus. Les données ont été pondérées pour refléter la composition de la base d'échantillonnage par région et par type de fournisseur.

DURÉE DU SONDAGE

La durée médiane du sondage était de 10 minutes.

ANNEXE B : QUESTIONNAIRE DE SONDAGE

Présentation du sondage

Bonjour/Hello

****le message en français suit ci-dessous****

Le gouvernement du Canada mène une enquête pour mieux comprendre les processus et les expériences des fournisseurs de soins de santé qui présentent des demandes de règlement pour des services/produits pour les programmes de soins de santé respectifs des Forces armées canadiennes (FAC), de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et d'Anciens Combattants Canada (ACC).

Comme vous le savez peut-être, les FAC, la GRC et ACC offrent des programmes de soins de santé à leurs membres/clients admissibles respectifs. Ces membres/clients reçoivent des services/produits dans le cadre de ces programmes de la part de fournisseurs de soins de santé agréés. Les FAC, la GRC et ACC établissent l'admissibilité au programme, les règles de fonctionnement et les fonctions connexes pour le traitement des demandes de règlement. La Croix Bleue Medavie est engagée par les FAC, la GRC et ACC pour agir en tant qu'administrateur des demandes pour les services de traitement des demandes de règlement de ces programmes de soins de santé. La Croix Bleue Medavie suit les règles fournies par les FAC, la GRC et ACC.

Nous vous invitons à participer à un court sondage qui prendra environ 15 minutes de votre temps. Il doit être rempli par la personne de votre organisation qui a le plus de connaissances/d'interactions en matière de services de traitement des demandes de règlement administrés par la Croix Bleue Medavie. Si ce n'est pas vous, veuillez transmettre cette invitation à la personne appropriée. Nous vous remercions de votre participation à ce sondage.

Votre participation au sondage est volontaire et totalement confidentielle – vos réponses resteront anonymes et seront combinées avec les réponses de tous les autres répondants.

Earnscliffe Strategy Group a été mandaté par Anciens Combattants Canada pour réaliser ce sondage. Léger a été sous-traité par Earnscliffe Strategy Group pour mener l'enquête en ligne. Cliquez sur le hyperliens suivant si vous souhaitez consulter notre politique de confidentialité de Leger.

Pour passer au sondage, veuillez cliquer sur le lien suivant (ou le copier-coller dans votre navigateur) :
[INSÉRER L'URL]

Veuillez répondre au sondage au plus tard le 6 mars 2020.

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de répondre à ce sondage.

Page d'accueil bilingue :

Bienvenue et merci de l'intérêt que vous portez à ce sondage. L'objectif de ce sondage est de recueillir des informations sur les processus et les expériences des fournisseurs de soins de santé qui présentent des demandes de règlement pour les services/produits des programmes de soins de santé respectifs des Forces armées canadiennes (FAC), de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et d'Anciens Combattants Canada (ACC).

Comme vous le savez peut-être, les FAC, la GRC et ACC offrent des programmes de soins de santé à leurs membres/clients admissibles respectifs. Ces membres/clients reçoivent des services/produits dans le cadre de ces programmes de la part de fournisseurs de soins de santé agréés. Les FAC, la GRC et ACC établissent l'admissibilité au programme, les règles de fonctionnement et les fonctions connexes pour le traitement des demandes de règlement. La Croix Bleue Medavie est mandatée par les FAC, la GRC et ACC pour agir en tant qu'administrateur des demandes pour les services de traitement des demandes de règlement de ces programmes de soins de santé. La Croix Bleue Medavie suit les règles fournies par les FAC, la GRC et ACC.

Le sondage prendra environ 15 minutes de votre temps. Votre participation est volontaire et totalement confidentielle. Toutes vos réponses resteront anonymes et seront combinées avec les réponses de tous les autres répondants.

Les informations que vous fournissez seront gérées conformément aux exigences de la loi sur la protection des renseignements personnels, de la loi sur l'accès à l'information et de toute autre législation pertinente.

Que se passe-t-il après l'enquête en ligne ?

Le rapport final rédigé par Earncliffe Strategy Group sera mis à la disposition du public à Bibliothèque et Archives Canada (<http://www.bac-lac.gc.ca/>).

Earncliffe Strategy Group a été mandaté par Anciens Combattants Canada pour réaliser ce sondage. Léger a été sous-traité par Earncliffe Strategy Group pour mener l'enquête en ligne.

Pour consulter la politique de confidentialité de Léger, cliquez ici.

Si vous avez des questions concernant l'enquête et/ou son authenticité, vous pouvez contacter Earncliffe à l'adresse research@earncliffe.ca.

Pendant le sondage, veuillez ne pas utiliser les boutons AVANT et ARRIÈRE de votre navigateur. Veuillez utiliser le bouton ci-dessous pour avancer.

Cliquez sur « Continuer » au bas de la page pour commencer le sondage.

Questions de sélection démographique

1. Préférez-vous répondre au sondage en anglais ou en français?

Anglais	1
Français	2

2. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux votre rôle? [CHOISIR TOUT CE QUI S'APPLIQUE]

Je suis un professionnel de la santé qui fournit des services/produits aux membres des FAC ou de la GRC ou à des anciens combattants.	1
Je suis un administrateur qui présente des demandes de règlement au nom d'un ou plusieurs professionnels de la santé qui fournissent des services aux membres des FAC ou de la GRC ou à des anciens combattants.	2
Autre (veuillez préciser) : _____	96

3. Veuillez choisir le type de service/produit(s) que vous ou votre organisation fournissez aux membres des FAC ou de la GRC ou à des anciens combattants. [CHOISIR TOUT CE QUI S'APPLIQUE]

Aides aux activités quotidiennes [ENCHAÎNEMENT : dispositifs conçus pour faciliter les activités de la vie quotidienne]	1
Services d'ambulance [ENCHAÎNEMENT : requis pour une situation d'urgence ou une affection spécifique]	2
Audio (audition) [ENCHAÎNEMENT : équipements et accessoires liés à la déficience auditive]	3
Services de dentisterie	4
Hôpital [ENCHAÎNEMENT : services de traitement dans un hôpital de soins aigus, de soins chroniques ou de réadaptation]	5
Services médicaux [ENCHAÎNEMENT : services fournis par un médecin autorisé]	6
Fournitures médicales [ENCHAÎNEMENT : équipement et fournitures médicaux et chirurgicaux normalement utilisés par un individu dans un cadre non hospitalier]	7
Services de soins infirmiers [ENCHAÎNEMENT : les services comprennent généralement des évaluations infirmières, des soins des pieds et des visites à domicile]	8
Fournitures d'oxygène [ENCHAÎNEMENT : oxygène et accessoires ainsi qu'équipements et fournitures respiratoires]	9
Pharmacies	10
Prothèses et orthèses [ENCHAÎNEMENT : prothèses, orthèses, accessoires et réparations et entretien]	11
Services de santé [ENCHAÎNEMENT : services fournis par des professionnels de la santé tels que la physiothérapie, la chiropratique, etc.]	12
Équipement spécial [ENCHAÎNEMENT : équipement pour les soins des clients/membres admissibles (fauteuils roulants, marchettes, rampes, etc.)]	13
Vision [ENCHAÎNEMENT : examens de la vue, lentilles, montures et accessoires pour corriger les déficiences visuelles]	14
Autres (PRÉCISER)	98
Préfère ne pas répondre [TERMINEZ]	99

4. Dans quelle province et/ou dans quel territoire êtes-vous? Veuillez choisir tout ce qui s'applique.

Terre-Neuve-et-Labrador	1
Nouvelle-Écosse	2

Île-du-Prince-Édouard	3
Nouveau-Brunswick	4
Québec	5
Ontario	6
Manitoba	7
Saskatchewan	8
Alberta	9
Colombie-Britannique	10
Yukon	11
Nunavut	12
Territoires du Nord-Ouest	13
Préfère ne pas répondre [TERMINEZ]	99

5. Dans quel type de communautés votre organisation ou vous-même fournissez-vous des services/produits aux membres des FAC ou de la GRC ou à des anciens combattants? Veuillez choisir tout ce qui s'applique.

Urbaine	1
Rurale	2
Isolée	3
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

Merci, commençons le sondage.

Expérience

Cette section comprend une série de questions sur votre expérience ou celle de votre organisation en matière de présentation de demandes de règlement pour les services/produits des programmes de soins de santé des FAC, de la GRC et d'ACC.

6. Depuis combien d'années votre organisation présente-t-elle des demandes de règlement pour des services/produits pour les membres/clients des FAC, de la GRC et/ou des anciens combattants?

[ENTRÉE NUMÉRIQUE]

Ne sait pas/Préfère ne pas répondre

7. En 2019, combien de demandes de règlement environ votre organisation a-t-elle soumises pour des services/produits aux membres des FAC ou de la GRC ou à des anciens combattants?

[ENTRÉE NUMÉRIQUE]

Ne sait pas/Préfère ne pas répondre

8. En 2019, pour combien de clients environ avez-vous présenté des demandes pour chacune des catégories suivantes?

- a) membres de la GRC
- b) membres des FAC
- c) Anciens combattants

Aucun	0
De 1 à 9	1
De 10 à 25	2
De 26 à 50	3
Plus de 50	4
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

9. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction concernant les services de traitement des demandes de règlement pour des services/produits à l'intention des membres/clients des FAC, de la GRC et des anciens combattants?

Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

Inscription

Les prochaines questions concernent le processus d'inscription pour devenir fournisseur de services/produits aux membres des FAC ou de la GRC ou à des anciens combattants.

10. Voilà combien d'années que vous ou votre organisation vous êtes inscrits pour devenir un fournisseur de services/produits aux membres des FAC ou de la GRC ou à des anciens combattants?

[NUMÉRIQUE EN ANNÉES]	
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	99

11. Avez-vous participé au processus d'inscription?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

12. [SI LE RÉPONDANT Y A PARTICIPÉ] Dans l'ensemble, quel a été votre degré de satisfaction concernant le processus d'inscription?

Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3

Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

13. Pour chacun des critères suivants, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait du processus d'inscription? [RANDOMISEZ]

- a) L'utilité de la trousse d'information et d'autres informations fournies après l'inscription
- b) La clarté des instructions
- c) La facilité d'inscription
- d) La clarté des règles contenues dans l'Entente de soumission des demandes de règlement pour les programmes fédéraux

Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
NON APPLICABLE À MON EXPÉRIENCE	8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

Services d'autorisation

Les questions suivantes concernent la procédure à suivre pour obtenir une préautorisation du Centre d'autorisation médicale pour les services/produits destinés aux membres des FAC, de la GRC et aux anciens combattants.

14. Avez-vous pris contact avec le Centre d'autorisation médicale pour les préautorisations en matière de soins de santé, de soins dentaires ou de pharmacie?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

15. [SI LE RÉPONDANT A OBTENU UNE PRÉAUTORISATION] Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard du processus de préautorisation ?

Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

16. [SI LE RÉPONDANT A OBTENU UNE PRÉAUTORISATION] Sur chacun des critères suivants, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait du processus de préautorisation? [RANDOMISEZ]

- a) Le professionnalisme du personnel du Centre d'autorisation médicale
- b) En général, le temps nécessaire pour recevoir une préautorisation

Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

17. [SI LE RÉPONDANT A OBTENU UNE PRÉAUTORISATION] Quelle méthode utilisez-vous pour demander des préautorisations? Cliquez sur toutes les réponses applicables.

Par voie électronique	1
Par courrier traditionnel	2
Par téléphone	3
Par télécopieur	4
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

Demandes de règlement

Les questions suivantes concernent le processus de gestion des demandes de règlement pour les services/produits fournis aux membres des FAC ou de la GRC ou à des anciens combattants.

18. Soumettez-vous des demandes de prestations couvertes par les programmes de soins de santé des FAC, de la GRC et d'ACC?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

19. [SI LE RÉPONDANT SOUMET DES DEMANDES] Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction concernant le processus d'administration des demandes de règlement?

Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

20. [SI LE RÉPONDANT SOUMET DES DEMANDES] Pour chacun des critères suivants, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des services de gestion des demandes de règlement fournis dans le cadre des programmes de soins de santé des FAC, de la GRC et d'ACC? [RANDOMISEZ]

- a) Le professionnalisme du personnel d'administration des demandes de règlement
- b) Le délai de réception du paiement
- c) L'exactitude des paiements
- d) Les instructions de soumission d'une demande
- e) La facilité de soumission d'une demande
- f) La clarté des résumés des paiements

Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

21. [SI LE RÉPONDANT SOUMET DES DEMANDES] Combien de temps faut-il normalement pour recevoir le paiement une fois qu'une demande de règlement a été soumise?

Moins d'une semaine	1
D'une à deux semaines	2
De trois à quatre semaines	3
Plus de quatre semaines	4
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

22. [SI LE RÉPONDANT SOUMET DES DEMANDES] Préférez-vous recevoir vos relevés par voie électronique ou par courrier traditionnel?

Par voie électronique	1
Par courrier traditionnel	2
Je n'ai pas de préférence	3
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

23. [SI LE RÉPONDANT SOUMET DES DEMANDES] Recevez-vous vos paiements par dépôt direct?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

24. [SI LE RÉPONDANT N'EST PAS INSCRIT AU DÉPÔT DIRECT] Savez-vous que vous pouvez vous inscrire au dépôt direct?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

25. [SI LE RÉPONDANT SOUMET DES DEMANDES] Faites-vous payer les patients/clients (qui sont membres des FAC ou de la GRC ou des anciens combattants) directement ou soumettez-vous des demandes de règlement ou faites-vous les deux ?

Je fais payer les patients/clients directement	1
Je soumetts des demandes de règlement pour les services/produits fournis	2
Les deux	3
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

26. [SI LE RÉPONDANT FAIS PAYER OU OFFRE LES DEUX] Pouvez-vous expliquer brièvement pourquoi vous faites payer directement les patients/clients (qui sont membres des FAC ou de la GRC ou des anciens combattants)? [QUESTION OUVERTE] Note : Ne fournissez aucune information permettant d'identifier une personne dans l'encadré ci-dessous.

Ne sait pas/Préfère ne pas répondre

27. Utilisez-vous des outils électroniques pour la soumission des demandes de règlement?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

28. [SI NON] Pourquoi n'utilisez-vous pas les outils électroniques pour soumettre les demandes de règlement? [QUESTION OUVERTE] Note : Ne fournissez aucune information permettant d'identifier une personne dans l'encadré ci-dessous.

Ne sait pas/Préfère ne pas répondre 99

29. [SI OUI] Au cours des deux dernières années, combien de fois estimez-vous avoir utilisé des outils électroniques pour soumettre une demande?

Une ou deux fois	1
De 3 à 25 fois	2
De 26 à 100 fois	3
Plus de 100 fois	4
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

30. [SI OUI] Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait ou insatisfait de la soumission électronique des demandes de règlement?

Très satisfait	1
----------------	---

Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

31. [SI OUI] En ce qui concerne votre expérience en matière de soumission électronique de demandes de règlement, dans quelle mesure avez-vous été satisfait ou insatisfait de chacun des éléments suivants?
[RANDOMISEZ]

- a) La convivialité
- b) La clarté des instructions
- c) La facilité à trouver les informations dont on a besoin
- d) La facilité à trouver les tableaux des avantages
- e) La clarté des tableaux des avantages

Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
NON APPLICABLE À MON EXPÉRIENCE	8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

32. Au cours des 24 derniers mois, avez-vous communiqué avec le Centre d'appel de renseignements aux fournisseurs afin de résoudre un problème lié à une ou plusieurs de vos demandes de règlement?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

33. [SI OUI] Au cours des 24 derniers mois, combien de fois avez-vous eu des problèmes avec des demandes de règlement?

Rarement	1
Parfois	2
Fréquemment	3
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

34. [SI OUI] Dans quelle mesure avez-vous été satisfait ou insatisfait de l'ensemble du processus de traitement des demandes de règlement?

Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3

Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

35. [SI OUI] En ce qui concerne votre expérience du processus de traitement des demandes de règlement, dans quelle mesure avez-vous été satisfait ou insatisfait de chacun des éléments suivants?
[RANDOMISEZ]

- a) Le résultat
- b) Le professionnalisme avec lequel elle a été traitée
- c) Le niveau d'information fourni sur le traitement
- d) La facilité avec laquelle elle a été traitée
- e) Le temps nécessaire au traitement
- f) La structure du processus de traitement des demandes de règlement
- g) La serviabilité du personnel
- h) Les connaissances du personnel
- i) La capacité d'interagir dans la langue de son choix

Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

Centre d'appels de renseignements aux fournisseurs

Les prochaines questions concernent les services du Centre d'appel de renseignements aux fournisseurs pour les programmes de soins de santé des FAC, de la GRC et d'ACC.

36. Au cours des deux dernières années, combien de fois estimez-vous avoir appelé le Centre d'appel de renseignements aux fournisseurs pour une question générale relative à un service/produit pour un membre des FAC ou de la GRC ou un ancien combattant ?

N'ai pas appelé le Centre d'appels de renseignements aux fournisseurs pour cette raison au cours des deux dernières années	0
Une ou deux fois	1
De 3 à 25 fois	2
De 26 à 100 fois	3
Plus de 100 fois	4
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

37. [SI LE RÉPONDANT A APPELÉ] Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait ou insatisfait du Centre d'appels de renseignements aux fournisseurs?

Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

38. [SI LE RÉPONDANT A APPELÉ] En ce qui concerne votre expérience avec le Centre d'appels de renseignements aux fournisseurs, dans quelle mesure avez-vous été satisfait ou insatisfait de chacun des éléments suivants? [RANDOMISEZ]

- a) Le résultat
- b) Le professionnalisme avec lequel l'appel a été traité
- c) Le niveau de connaissance du personnel
- d) La capacité du personnel à répondre à vos questions
- e) Le niveau d'information fourni par le personnel
- f) La possibilité d'être servi dans la langue de votre choix
- g) La durée de l'appel
- h) L'obtention du résultat voulu la première fois que vous avez appelé

Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

Vérifications auprès des fournisseurs

Les questions suivantes concernent le processus de vérification des fournisseurs qui soumettent des demandes de règlement pour des services/produits dans le cadre des programmes de soins de santé des FAC, de la GRC et d'ACC.

39. Avez-vous fait l'objet d'une vérification pour des demandes de règlement liées à des services/produits à l'intention des membres des FAC ou de la GRC ou à des anciens combattants au cours des trois dernières années?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

40. [SI LE RÉPONDANT A FAIT L'OBJET D'UNE VÉRIFICATION] Dans quelle mesure avez-vous été satisfait ou insatisfait du processus de vérification des fournisseurs ?

Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

41. [SI LE RÉPONDANT A FAIT L'OBJET D'UNE VÉRIFICATION] Avez-vous reçu une correspondance écrite concernant la vérification ?

Jamais	1
Parfois, mais pas pour toutes les vérifications	2
Oui, pour toutes les vérifications	3
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

42. [SI LE RÉPONDANT A FAIT L'OBJET D'UNE VÉRIFICATION] En ce qui concerne votre expérience du processus de vérification des fournisseurs, dans quelle mesure avez-vous été satisfait ou insatisfait de chacun des éléments suivants? [RANDOMISEZ]

- a) Le temps de préparation accordé
- b) La clarté des informations fournies
- c) L'utilité de la rétroaction des vérificateurs
- d) L'équité du processus
- e) Le résultat
- f) La structure du processus de résolution
- g) Le comportement professionnel des vérificateurs sur place

Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
NON APPLICABLE À MON EXPÉRIENCE	8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

Recherche qualitative de suivi

Il se pourrait que nous menions des recherches qualitatives de suivi sur le processus d'administration des demandes de règlement pour les services/produits fournis aux membres des FAC ou de la GRC ou à des anciens combattants.

Cela prendrait la forme d'une communauté en ligne modérée de personnes comme vous qui soumettent des demandes de règlement. La communauté en ligne durerait trois jours et prendrait environ 30 minutes par jour. Les participants recevraient des honoraires de 200 \$ pour les remercier de leur temps.

La participation à la phase suivante de la recherche est entièrement volontaire. Si cela vous intéresse, il vous sera demandé de fournir votre prénom, votre nom et un numéro de téléphone afin d'être présélectionné pour la communauté en ligne. Veuillez noter que ces informations ne seront pas utilisées pour l'analyse de vos réponses et ne seront utilisées que si vous êtes sélectionné pour faire partie des personnes invitées à participer à une phase ultérieure de recherche qualitative.

43. Souhaitez-vous participer?

Oui

Non [METTEZ FIN AU SONDAGE]

44. [SI OUI] Nous vous remercions de votre intérêt. Veuillez fournir les coordonnées suivantes.

[PRÉNOM]

[NOM]

[NUMÉRO DE TÉLÉPHONE]

Voilà qui conclut le sondage. Nous vous remercions pour vos commentaires réfléchis. Nous vous en sommes très reconnaissants.

ANNEXE C : RAPPORT SUR LA MÉTHODOLOGIE DES GROUPES DE DISCUSSION

Méthodologie

Les deux communautés, l'une en anglais et l'autre en français, étaient composées de participants qui avaient répondu au sondage au début de l'année 2020 et avaient accepté de participer à une recherche qualitative de suivi.

Au total, nous avons recruté 30 participants; 15 participants dans chaque communauté dans l'espoir que 12 (par communauté) participeraient à une discussion en ligne sur une période de quatre jours. Au total, 20 participants se sont engagés dans les deux communautés, en réalisant toutes les activités requises. Sur les 11 participants de la communauté anglaise, cinq étaient des praticiens paramédicaux (ou administraient des demandes de remboursement), trois fournissaient des services médicaux, un fournissait des services d'audiologie, un fournissait des équipements d'oxygène et un fournissait des services hospitaliers. Dans la communauté française, sept étaient des praticiens paramédicaux, un fournissait des services médicaux et un fournissait des services infirmiers.

Les communautés ont été lancées pour une période de quatre jours le 16 novembre 2020 et se sont terminées le 19 novembre 2020.

Les communautés ont été menées en ligne à l'aide de Recollective, un outil de recherche de pointe permettant de développer des communautés d'idées solides et de mener des études de recherche en ligne de toute durée et de toute taille. Recollective a été développé par Ramius Corporation (Ramius), une entreprise de logiciels et de services sociaux. La communauté en ligne permet au modérateur de programmer une série de modules, composés de plusieurs activités, que les participants peuvent compléter. Les activités de cette étude comprenaient des questions à choix multiples, des réponses textuelles ouvertes, des commentaires de type "remplir les blancs" et des examens d'images. Une fois que les participants à cette étude ont terminé toutes les activités d'un module, ils ont été encouragés à commenter les réponses des autres participants et à répondre à toute question supplémentaire posée par le modérateur.

Les communautés en ligne ont présenté la manière la plus efficace de générer des aperçus qualitatifs pour ce projet, car elles nous ont permis de recueillir efficacement les commentaires des prestataires de soins de santé canadiens de tout le pays dans un forum qui leur permettra de s'engager à un moment qui leur convient. Plutôt que d'exiger que tous les participants soient présents à une date précise et à une heure déterminée, comme c'est le cas pour un groupe de discussion, la communauté en ligne donne aux participants la possibilité de réaliser des activités lorsqu'ils ont le temps au cours d'une journée. Cette flexibilité a été une caractéristique importante de cette recherche afin de respecter les horaires chargés des prestataires de soins et des administrateurs qui ont participé.

Recrutement

Les participants ont été recrutés à l'aide d'un courriel d'invitation et d'un questionnaire de présélection (inclus à l'annexe C). Pour chaque groupe, nous avons recruté 15 participants, pour que 12 d'entre eux puissent participer.

Notre partenaire de collecte de données pour la phase quantitative, Léger, a envoyé le courriel d'invitation aux répondants au sondage en ligne qui avaient accepté de participer à une étude qualitative de suivi.

Les participants se sont vu offrir une prime de 200 dollars en remerciement de leur temps. Seuls ceux qui ont accompli toutes les activités requises ont pu bénéficier de cette prime.

Modération

Deux modérateurs ont été chargés de surveiller les communautés en ligne tout au long de la semaine, de s'assurer que les participants ont bien suivi les modules et de demander des informations complémentaires si nécessaire. Chaque modérateur a pris des notes, résumé ses conclusions et fait un compte rendu une fois pendant les communautés, et une fois les communautés terminées.

Une note sur l'interprétation des résultats de la recherche qualitative

Il est important de noter que la recherche qualitative est une forme de recherche scientifique, sociale, politique et d'opinion publique. La recherche sur les groupes de discussion n'est pas conçue pour aider un groupe à atteindre un consensus ou à prendre des décisions, mais plutôt pour obtenir toute la gamme des idées, des attitudes, des expériences et des opinions d'un échantillon de participants sélectionnés sur un sujet défini. En raison du petit nombre de participants, on ne peut pas s'attendre à ce que ceux-ci soient parfaitement représentatifs, au sens statistique du terme, de la population plus large dont ils sont issus et les conclusions ne peuvent pas être généralisées de manière fiable au-delà de leur nombre.

ANNEXE D: GUIDE DE DISCUSSION

Les objectifs spécifiques de la recherche sont d'évaluer les impressions des fournisseurs sur les services de traitement des demandes de règlement administrés par la Croix Bleue Medavie au nom d'Anciens Combattants Canada afin de déterminer les points forts et les points faibles et de recenser les domaines à améliorer. La recherche consiste en une phase quantitative (sondage) et une phase qualitative ultérieure (communauté en ligne) pour approfondir les résultats de la phase quantitative. La phase de sondage a permis de recueillir les commentaires des fournisseurs de soins de santé sur les services suivants :

- Traitement des demandes;
- Matériel de communication;
- Vérification;
- Services d'autorisation;
- Centre d'appel des fournisseurs;
- Convivialité du site Web.

Le sondage a mis en évidence des résultats qui peuvent être mieux compris avec une enquête spécifique dans cette phase qualitative :

- Les niveaux de satisfaction sont généralement élevés – Selon les fournisseurs, quels sont les principaux facteurs de satisfaction? Quels sont les éléments qui fonctionnent bien? Quels sont les points douloureux ou qui bénéficieraient le plus d'une amélioration?
- Comprendre les motivations et les obstacles à la fourniture de services aux membres des Forces armées canadiennes (FAC) et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et aux anciens combattants;
- Obtenir une compréhension plus granulaire des expériences relatives aux divers aspects de l'administration des demandes de règlement, y compris, mais sans s'y limiter, en se concentrant sur les aspects où le mécontentement était sensiblement plus élevé :
 - Préautorisation;
 - Résolution des questions relatives aux demandes de règlement;
 - Perceptions du processus de vérification – à la fois parmi les quelques personnes qui en ont fait l'objet et parmi celles qui ne l'ont pas fait.
- Recenser les possibilités d'améliorer le processus ou les informations que les fournisseurs reçoivent.

Introduction précommunautaire

- Avant de se joindre à la communauté, les participants seront informés des éléments suivants :
- Que nous veillerons à protéger leurs droits en vertu des lois sur la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information tout au long du processus de recherche. Cela comprend les informations ci-dessous, ainsi que l'assurance que les informations fournies seront gérées conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.
- Que la communauté en ligne est facilitée par Earncliffe et constitue un projet de recherche qualitative mené au nom du gouvernement du Canada;
- Que le but de cette recherche est de recueillir des informations sur le processus d'administration des demandes de règlement pour les programmes de soins de santé respectifs des FAC, de la GRC et d'Anciens Combattants Canada et de mieux comprendre les besoins des fournisseurs de soins de santé qui présentent des demandes de règlement à la Croix Bleue Medavie pour ces services;
- Que le rôle des participants est de partager des opinions ouvertes et honnêtes. N'oubliez pas qu'il n'y a pas de mauvaises réponses et qu'il n'est pas nécessaire d'être d'accord avec les autres;

- Qu'ils ne doivent pas révéler pas leur nom de famille, les renseignements personnels non pertinents pour la discussion, et toute information qui pourrait être utilisée pour identifier une autre personne ou un patient au cours de la communauté en ligne;
- Que les résultats sont confidentiels et communiqués dans leur ensemble. Les particuliers ne sont pas identifiés et la participation est volontaire;
- Que les participants doivent réaliser un total de trois (3) activités sur quatre jours, du 16 au 19 novembre. Le temps nécessaire pour réaliser chaque activité est estimé à environ 30 minutes.
- Que des observateurs surveilleront les réponses en ligne afin de bien comprendre les opinions recueillies.

Page d'accueil de la Communauté

[AFFICHER LES NOMS ET PHOTOS DES MODÉRATEURS]

Bonjour à tous! Merci beaucoup de vous être joints à notre communauté.

En tant que modérateurs de l'étude, nous sommes impatients de découvrir de nouvelles perspectives avec vous. Nous travaillons dans une société indépendante d'affaires publiques et d'études de marché appelée Earnscliffe et nous animons cette communauté au nom du gouvernement du Canada, et plus particulièrement au nom d'Anciens Combattants Canada (ACC).

Au cours des quatre prochains jours, nous allons discuter du processus d'administration des demandes de services/produits pour les programmes de soins de santé respectifs des FAC, de la GRC et d'ACC. Vos commentaires seront extrêmement utiles, c'est pourquoi nous vous encourageons à être ouverts et honnêtes dans vos remarques et à être actifs dans vos interactions avec les autres membres de la communauté. Nous vous demandons également de rester respectueux des opinions et des points de vue des autres en tout temps.

Cette page affichera votre prochaine activité disponible ainsi que toute mise à jour communautaire pertinente. Veuillez vous y connecter régulièrement et communiquer avec nous si vous avez des questions ou des préoccupations.

[FICHE DE DISCUSSION]

Il se peut que nous ajoutons des discussions sur de nouveaux sujets au cours du projet – n'oubliez pas de vérifier de temps en temps ce qu'il y a de nouveau!

Activité 1 : Apprendre à vous connaître

[TÂCHE 1]

Commençons

Bienvenue à cette première activité brise-glace!

Nous aimerions prendre quelques minutes pour apprendre à vous connaître un peu mieux. Nous voulons également nous assurer que vous êtes à l'aise avec la plateforme et les différents outils que nous utiliserons tout au long de la discussion.

Si vous êtes prêt à commencer, allez-y et cliquez sur le bouton « Continuer ».

[TÂCHE 2]

Où êtes-vous basé?

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

[TÂCHE 3]

Présentez-vous (texte)

Nous aimerions vous connaître un peu plus. Veuillez nous parler un peu du type de travail que vous faites et/ou du type d'endroit où vous travaillez.

[INSÉRER LA RÉPONSE]

[TÂCHE 4]

Le traitement des demandes de règlement dans votre vie

La plupart des discussions que nous aurons porteront sur le processus d'administration des demandes de règlement pour les services/produits de soins de santé pour les programmes de soins de santé respectifs des FAC, de la GRC et d'ACC.

Au cours d'un mois normal, combien d'heures pensez-vous passer à traiter certains aspects de ce type de demande de règlement?

[Moins de 5 heures par mois, de 5 à 10 heures par mois, de 10 à 19 heures par mois, 20 heures ou plus par mois]

[TÂCHE 5]

Le traitement des demandes de règlement dans votre vie

Pouvez-vous décrire depuis combien de temps (en années) vous traitez les demandes de règlement des membres des FAC et de la GRC et des anciens combattants, ainsi que votre relation avec le système de demande de règlement?

[INSÉRER LA RÉPONSE]

[TÂCHE 6]

Votre rôle

Lequel des éléments suivants décrit le mieux votre rôle?

- Je suis un professionnel de la santé
- Je suis un administrateur qui présente des demandes au nom de professionnels de la santé
- Je suis un tiers qui présente des demandes au nom de professionnels de la santé

[TÂCHE 7]

Vos services

Veillez choisir le type de service que vous ou votre équipe fournissez.

- Appareils fonctionnels et dispositifs d'assistance à la vie quotidienne (dispositifs conçus pour faciliter les activités de la vie quotidienne)
- Services d'ambulance (requis pour une situation d'urgence ou une affection spécifique)
- Audiologie (équipements et accessoires liés à la déficience auditive)
- Services dentaires
- Hôpital (services de traitement dans un hôpital de soins actifs, de soins chroniques ou de réadaptation)
- Services médicaux (services fournis par un médecin autorisé)
- Équipement et fournitures médicales (équipement et fournitures médicaux et chirurgicaux normalement utilisés par une personne dans un cadre non hospitalier)
- Services de soins infirmiers (les services comprennent généralement des évaluations infirmières, des soins des pieds et des visites à domicile)

- Oxygène/Équipement et fournitures respiratoires (oxygène et accessoires ainsi qu'équipement et fournitures respiratoires)
- Pharmacies
- Services de prothèses et d'orthèses (prothèses, orthèses, accessoires, réparations et entretien)
- Services de professionnels de la santé autres que les médecins (services fournis par des professionnels de la santé tels que la physiothérapie, la chiropratique, etc.)
- Équipement spécial (équipement pour les soins des clients/membres admissibles : fauteuils roulants, marchettes, rampes, etc.)
- Soins de la vue (examens de la vue, lentilles, montures et accessoires pour corriger les déficiences visuelles)

[TÂCHE 8]

Complétez cette phrase

Pour le dernier exercice, avant de commencer la discussion, veuillez terminer chaque phrase en utilisant les cases ci-dessous.

La meilleure chose à propos du processus de demande de règlement est...

[COMPLÉTER LA PHRASE]

La pire chose à propos du processus de demande de règlement est...

[COMPLÉTER LA PHRASE]

Si je devais choisir trois mots pour décrire le processus de demande de règlement, ils seraient...

[FOURNIR TROIS ADJECTIFS]

[TÂCHE 9]

Bravo!

Merci d'avoir réalisé cette première activité brise-glace!

Une fois que vous avez soumis vos réponses (en cliquant sur « Soumettre » ci-dessous), veuillez prendre un moment pour faire connaissance avec les autres membres de la communauté, en lisant leurs présentations. N'hésitez pas à cliquer sur « Aime » et « Commenter » leurs entrées – la discussion et la communication ouvertes sont encouragées!

Et n'oubliez pas de revenir demain pour la prochaine activité

Activité 2 : Satisfaction par rapport au processus de demande de règlement

Pour l'activité d'aujourd'hui, nous aimerions connaître votre satisfaction à l'égard du processus de demande de règlement en général et savoir ce qui influence le plus votre niveau de satisfaction.

[TÂCHE 1]

Satisfaction générale à l'égard du processus de demande de règlement

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de le processus de demande de règlement dans son ensemble?

[Complètement insatisfait, quelque peu insatisfait, ni l'un ni l'autre, quelque peu satisfait, complètement satisfait, S.O.]

Veillez décrire les principaux éléments dont vous tenez compte pour déterminer votre niveau de satisfaction global.

[INSÉRER LA RÉPONSE]

QUESTIONS D'APPROFONDISSEMENT SI NÉCESSAIRE :

- Quels sont les aspects qui, selon vous, fonctionnent vraiment bien pour vos objectifs?
- Avez-vous déjà eu des problèmes ou des difficultés concernant des aspects spécifiques (p. ex. le portail, l'préautorisation, le traitement des demandes de règlement, la vérification, etc.)? Si oui, décrivez-les.

[TÂCHE 2]

Améliorer le processus de demande de règlement

Nous aimerions maintenant connaître votre avis sur la manière dont le processus pourrait être amélioré pour mieux répondre à vos besoins. Si vous pouviez changer une ou deux choses dans le processus, quelles seraient-elles? Quelle serait la meilleure façon de le faire? Dans quelle mesure ces changements vous satisferaient-ils?

[INSÉRER LA RÉPONSE]

QUESTIONS D'APPROFONDISSEMENT SI NÉCESSAIRE :

- Veuillez examiner et commenter les réponses des autres participants à ce sujet.

[TÂCHE 3]

COVID-19 ET REVENDICATIONS

La pandémie de COVID-19 a-t-elle affecté votre expérience en matière de soumission de demandes de règlement? Qu'est-ce qui a changé? Comment vous êtes-vous adapté?

[TÂCHE 4]

Préautorisation des prestations

Vous arrive-t-il de demander une préautorisation? [O/N]

*Notez que dans ce cas, il s'agit d'une préautorisation du Centre d'autorisation médicale pour les services/produits.

QUESTIONS D'APPROFONDISSEMENT :

- Pour ceux qui ne le font pas, pourquoi ne demandez-vous pas de préautorisation? Y a-t-il quelque chose qui devrait changer pour que vous demandiez une préautorisation? Cela vous serait-il utile?

[TÂCHE 5]

[SI LE RÉPONDANT DEMANDE UNE PRÉAUTORISATION] Satisfaction concernant la préautorisation des prestations

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du processus d'obtention de préautorisation? (Si vous n'avez jamais obtenu de préautorisation, veuillez sélectionner l'option « Sans objet »).

[Complètement insatisfait, quelque peu insatisfait, ni l'un ni l'autre, quelque peu satisfait, complètement satisfait, NA]

Veillez décrire comment vous procédez généralement pour obtenir la préautorisation des prestations et pourquoi vous avez ce niveau de satisfaction?

[INSÉRER LA RÉPONSE]

QUESTIONS D'APPROFONDISSEMENT SI NÉCESSAIRE :

- Utilisez-vous le portail des fournisseurs ou le centre d'appel pour obtenir des préautorisation?
- Le processus est-il clair? Savez-vous quand demander une préautorisation?
- Avez-vous déjà eu des difficultés à obtenir une préautorisation? Si oui, veuillez décrire ce qui s'est passé.
- Comment ce processus pourrait-il être amélioré?

[TÂCHE 6]

Résolution des problèmes relatifs aux demandes de règlement

Avez-vous déjà dû chercher une solution à un problème concernant une demande de règlement? [O/N]

QUESTIONS D'APPROFONDISSEMENT :

- Pour ceux qui ne l'ont pas fait, qu'attendez-vous du processus de résolution des demandes de règlement? Pensez-vous qu'il sera utile? Efficace? Veuillez expliquer pourquoi vous avez ces hypothèses concernant le processus de résolution des demandes de règlement.

[TÂCHE 7]

Satisfaction à l'égard du processus de résolution des demandes de règlement

Quel est votre degré de satisfaction concernant le processus de règlement des demandes de règlement? (Si vous n'avez jamais eu à résoudre un problème lié à une demande de règlement, veuillez sélectionner l'option « Sans objet »).

[Complètement insatisfait, quelque peu insatisfait, ni l'un ni l'autre, quelque peu satisfait, complètement satisfait, NA]

Veuillez décrire comment vous avez utilisé le processus de résolution des demandes de règlement et pourquoi vous avez ce niveau de satisfaction?

[INSÉRER LA RÉPONSE]

QUESTIONS D'APPROFONDISSEMENT SI NÉCESSAIRE :

- Quels sont les aspects du processus de résolution des demandes de règlement qui fonctionnent bien, le cas échéant?
- Quels sont les aspects les plus irritants, le cas échéant, du processus de résolution des demandes de règlement?
- Le processus est-il clair? Équitable? Transparent?
- Comment ce processus pourrait-il être amélioré?

[TÂCHE 8]

Vérification

Avez-vous déjà passé par le processus de vérification des fournisseurs qui soumettent des demandes de services/produits pour les programmes de soins de santé des FAC, de la GRC et/ou d'ACC? [O/N]

QUESTIONS D'APPROFONDISSEMENT :

- Pour ceux qui ne l'ont pas fait, qu'attendez-vous du processus de vérification? Pensez-vous qu'il sera facile? Équitable? Transparent? Veuillez expliquer pourquoi vous avez ces hypothèses concernant le processus de vérification.

[TÂCHE 9]

Satisfaction à l'égard du processus de vérification

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du processus de vérification? (Si vous n'avez jamais fait l'objet d'une vérification, veuillez sélectionner l'option « Sans objet »).

[Complètement insatisfait, quelque peu insatisfait, ni l'un ni l'autre, quelque peu satisfait, complètement satisfait, NA]

Veuillez décrire votre impression du processus de vérification et les raisons de ce niveau de satisfaction.

[INSÉRER LA RÉPONSE]

QUESTIONS D'APPROFONDISSEMENT SI NÉCESSAIRE :

- Quels sont les aspects du processus de vérification qui fonctionnent bien, le cas échéant?
- Quels sont les aspects, le cas échéant, les plus irritants du processus de vérification?
- Le processus est-il clair? Équitable? Transparent?
- Les mesures de vérification ont-elles été prises en temps utile?
- Comment ce processus pourrait-il être amélioré?

[TÂCHE 10]

Utilisez-vous les tableaux des avantages?

Utilisez-vous les tableaux des avantages pour trouver les détails sur la protection, y inclus les limites de fréquence et de coûts? (Oui/Non)

[TÂCHE 11]

Tableaux des avantages

Ensuite, nous aimerions connaître votre avis sur les tableaux des avantages. Vous trouverez ci-dessous des images illustrant quelques tableaux des avantages typiques. Elles ne correspondent peut-être pas exactement à ce que vous voyez avec les tableaux que vous utilisez, mais nous espérons qu'elles vous rappelleront ce dont nous parlons afin que vous puissiez nous faire part de votre opinion à leur sujet.

Si vous n'avez jamais utilisé les tableaux des avantages ou si vous n'êtes pas familiarisé avec les tableaux, veuillez répondre aux questions ci-dessous en fonction de vos impressions sur les grilles présentées ici.

CROIX BLEUE MEDAVIE Client/Membre • Fournisseur • Communications • Aide • Contactez-nous • English • Quits

Recherche de Tableau des avantages

Critères de la recherche 1 résultat(s) de recherche **Détail d'avantage**

Détail d'avantage		
Numéro du code d'avantage 400935	Autorisation préalable requise pour le groupe A • S/O	Autorisation préalable subséquente requise S/O
Description de l'avantage FOURNITURES POUR LA COVID (MASQUES NON-MEDICAUX, GANTS, DESINFECTANT POUR LES MAINS)	Autorisation préalable requise pour le groupe B • S/O	Mis à jour par BCHTAVL
Programme de choix FOURNITURES MEDICALES	Fréquence S/O	Date de la mise à jour 2020-06-15
Province/Territoire Nouveau-Brunswick	Limite 200,00\$/AC	
Date du début de la couverture 2020-05-06	Tarifs S/O	
Date d'expiration 9999-12-31	Prescription requise • S/O	
	Recommandation requise • S/O	

Commentaires
VOIR NOTE 10 ET 11

Notes

REMARQUES GÉNÉRALES
LES VIRGULES DANS LES COLONNES 'AUTEUR DE LA PRESCRIPTION REQUIS' ET 'AUTEUR DE LA RECOMMANDATION REQUIS' SIGNIFIENT OUI, P. EX. 'M', 'IN' SIGNIFIE 'M' OU 'IN'.

REMARQUES PARTICULIÈRES
NOTE 9 - PEUT AUSSI ÊTRE FOURNI SI LE CLIENT A UNE COUVERTURE POUR LE PDC 9 'A' OU 'B'.
NOTE 10 - CES FOURNITURES POUR LA COVID DOIVENT ÊTRE DEMANDÉES PAR LE PROFESSIONNEL DE SANTÉ TRAITANT AFIN QUE LE VÉTÉRAN PUISSE OBTENIR UN TRAITEMENT POUR SON AFFECTION OUVRANT DROIT À PENSION (LIGNE A) ET/OU SON BESOIN DE SANTÉ (LIGNE B) ET SONT AUSSI REQUIS POUR L'ACCOMPAGNATEUR (LE CAS ÉCHÉANT).
NOTE 11 - LES MASQUES MÉDICAUX/CHIRURGICAUX (P. EX. N95) PEUVENT ÊTRE APPROUVÉS DANS DES CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES LORSQUE LE PROFESSIONNEL DE SANTÉ TRAITANT FOURNIT UNE ORDONNANCE.

Imprimer • Nouvelle recherche • Détails de l'avantage

Détails : Ontario : Code d'avantage 244984

[Effectuer une nouvelle recherche](#)

Description de l'avantage

PSYCHOLOGUE - GESTIONNAIRE DE SOINS CLINIQUES

Numéro du code d'avantage

244984

Programme de choix

PDC12—Services paramédicaux

Province

Ontario

Prescription requise

Non

Recommandation requise

Non

Autorisation préalable

Oui

Limite

S/O

Fréquence

90/1 AC

Honoraires négociés

112,50\$/DEMI-HEURE

Couverture provinciale

Non

Commentaires

S/O

Notes

REMARQUES GÉNÉRALES ACC AUTORISERA LES SERVICES FOURNIS DANS LE CADRE DU CHAMP D'ACTIVITÉS DES FOURNISSEURS AUTORISÉS JUSQU'À CONCURRENCE DE LA LIMITE DU TABLEAU DES AVANTAGES. FRÉQUENCES - ACC PRÉAUTORISE LES SERVICES DU PDC 12 JUSQU'À CONCURRENCE DES LIMITES DE FRÉQUENCE ANNUELLES INDIQUÉES DANS LE TABLEAU DES AVANTAGES D'ACC. DES SÉANCES EN EXCÉDENT DES LIMITES ANNUELLES DE FRÉQUENCE PEUVENT ÊTRE APPROUVÉES AFIN DE RÉPONDRE AUX BESOINS D'UN CLIENT. DANS UN TEL CAS, IL DOIT ÊTRE DÉMONTRÉ QUE LE TRAITEMENT A ÉTÉ ET CONTINUERA À ÊTRE EFFICACE DANS L'ATTEINTE DES RÉSULTATS ESCOMPTÉS. LE FORMULAIRE DE DEMANDE DE PROLONGATION DU TRAITEMENT ET/OU UN PLAN DE TRAITEMENT DU FOURNISSEUR DOIVENT ÊTRE UTILISÉS POUR DÉTERMINER SI LA PROLONGATION EST JUSTIFIÉE. AUTRE CODES - LE CAM DOIT AVOIR LES DOCUMENTS JUSTIFICATIFS DU FOURNISSEUR OU D'UN AUTRE PROFESSIONNEL DE LA SANTÉ ET/OU POURRAIT AVOIR À CONSULTER LES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ OU AUTRES PROFESSIONNELS AVANT D'AUTORISER LA DEMANDE DE SERVICE EN VERTU D'UN AUTRE CODE. UNE RAISON DOIT ÊTRE DONNÉE QUAND LE CODE PDC 12 AUTRE EST UTILISÉ. RÉADAPTATION - TOUS LES AVANTAGES POUR LES CLIENTS EN RÉADAPTATION DOIVENT ÊTRE PRÉAUTORISÉS. LES MAXIMUMS ET LES LIMITES DE FRÉQUENCES Y SONT SEULEMENT À TITRE INDICATIF. LES LIMITES PEUVENT ÊTRE DÉPASSÉES EN CONTOURNANT LES RÈGLES DE FRÉQUENCE ET DE MAXIMUM DANS L'AUTORISATION SI LE GESTIONNAIRE DE CAS LE DEMANDE DANS L'ÉLÉMENT DE TRAVAIL. RAPPORTS - UNE OCCURRENCE SERA ÉGALE À UNE HEURE, À MOINS D'INDICATION CONTRAIRE. SI PLUS DE TEMPS EST NÉCESSAIRE POUR REMPLIR UN RAPPORT, DES OCCURRENCES ADDITIONNELLES PEUVENT ÊTRE AUTORISÉES. UNE RAISON DOIT ÊTRE DONNÉE. REMARQUES PARTICULIÈRES

Date de modification : 2019-02-11

[Partagez cette page](#)

Utilisez-vous les tableaux des avantages? Si oui, pourquoi et quand? Sinon, pourquoi?
Comment recherchez-vous des tableaux des avantages? Sont-ils faciles à trouver?

Y a-t-il des moyens d'améliorer les tableaux pour les rendre plus utiles, plus faciles à comprendre ou plus efficaces pour vous?

[INSÉRER LA RÉPONSE]

Les notes et les exigences des prescripteurs dans les tableaux de prestations sont-elles faciles à comprendre?

[INSÉRER LA RÉPONSE]

En utilisant les marqueurs « J'aime » et « Je n'aime pas », veuillez utiliser « J'aime » pour indiquer tout aspect que vous avez aimé ou trouvé particulièrement facile à utiliser ou utile et utiliser « Je n'aime pas » pour indiquer tout ce que vous avez trouvé particulièrement déroutant, difficile ou inutile. Vous pouvez également utiliser le marqueur "?" pour indiquer si vous avez des questions sur un aspect particulier du tableau.

Encore une fois, si vous n'avez pas utilisé les tableaux des avantages ou si vous ne les connaissez pas, veuillez faire de votre mieux pour répondre en vous basant sur vos impressions initiales du tableau ci-dessous.

Quels éléments, le cas échéant, vous paraissent particulièrement utiles?

[INSÉRER LA RÉPONSE]

Quels éléments, le cas échéant, vous paraissent particulièrement inutiles ou déroutants?

[INSÉRER LA RÉPONSE]

QUESTIONS D'APPROFONDISSEMENT SI NÉCESSAIRE :

- Y a-t-il des informations supplémentaires qu'ils devraient inclure?
- Ce format est-il le meilleur pour vous ou un autre format serait-il préférable?
- Avez-vous des recommandations à faire pour modifier l'organisation de l'information? Quel autre format de présentation vous aiderait dans votre travail?

[TÂCHE 12]

Guide du fournisseur

Nous aimerions maintenant savoir ce que vous pensez du Guide du fournisseur du Programme des avantages pour soins de santé. Vous l'avez peut-être déjà utilisé ou vous le voyez peut-être pour la première fois, mais dans tous les cas, nous aimerions connaître votre avis! Veuillez ouvrir le guide dans une fenêtre séparée en utilisant le lien suivant :

<http://pub.medavie.bluecross.ca/pub/0001/PublicDocuments/Provider%20Guide-%20FINAL%20FR.pdf>

Avez-vous déjà utilisé ce guide? O/N

[SI LE RÉPONDANT A DÉJÀ UTILISÉ LE GUIDE]

Où y avez-vous eu accès?

Avez-vous trouvé le guide très utile, assez utile, pas très utile ou pas utile du tout? Pourquoi est-ce votre réponse?

Y a-t-il des informations dans le Guide que vous jugez particulièrement importantes ou utiles? [QUESTION OUVERTE]

Avez-vous quelque chose à ajouter? [QUESTION OUVERTE]

[TÂCHE 13]

Bravo!

Merci d’avoir réalisé cette activité! Nous savons que c’était beaucoup à demander et le reste sera beaucoup plus facile.

Après avoir soumis vos réponses (en cliquant sur « Soumettre » ci-dessous), veuillez prendre un moment pour vérifier les commentaires faits par d’autres membres de la communauté. Cliquez sur « J’aime » et/ou « Commenter » les entrées qui vous intéressent ou si vous êtes d’accord avec elles.

Et n’oubliez pas de revenir demain pour la dernière activité – elle sera beaucoup plus courte!

Activité 3 : L’idéal

[TÂCHE 1]

Une gestion idéale des demandes de règlement

Pour commencer les activités d’aujourd’hui, nous aimerions connaître votre avis sur un système idéal de gestion des demandes de règlement.

À quoi ressemblerait pour vous un système idéal de gestion des demandes de règlement? Que ferait-il? Comment fonctionnerait-il? [QUESTION OUVERTE]

QUESTIONS D’APPROFONDISSEMENT SI NÉCESSAIRE :

- Quelles sont les caractéristiques les plus importantes d’un système de gestion des demandes de règlement pour vous?
- Quelles sont les deux principales priorités à prendre en compte dans la conception d’un système de gestion des demandes de règlement?

[TÂCHE 2]

Méthodes de communication

Ensuite, nous aimerions savoir ce que vous pensez des communications concernant le processus de gestion des demandes de services et de produits pour les programmes de soins de santé respectifs des FAC, de la GRC et d’ACC.

- Parmi les informations que vous recevez déjà sur le processus d’administration des demandes de règlement, y a-t-il quelque chose que vous trouvez particulièrement utile? [QUESTION OUVERTE]
- Quel type d’information vous manque ou vous serait très utile? [QUESTION OUVERTE]
 - Veuillez expliquer votre opinion. Comment, pourquoi et quand utilisez-vous cette méthode de communication? [QUESTION OUVERTE]

QUESTIONS D’APPROFONDISSEMENT SI NÉCESSAIRE :

- Certains types de communication ou de canaux sont-ils plus importants pour vous?
- Vous fournit-il généralement les informations dont vous avez besoin? Si ce n’est pas le cas, quelle en est la raison et que faites-vous ensuite?
- Est-ce un processus efficace pour vous?
- Que peut-on faire pour l’améliorer et quelle importance accordez-vous à cette amélioration?

[TÂCHE 3]

Que souhaitez-vous d’autre?

Ensuite, nous souhaitons savoir quelles autres améliorations peuvent être apportées. Y a-t-il des informations que vous aimeriez recevoir et dont nous n’avons pas discuté? Y a-t-il une meilleure façon de vous fournir des informations que les méthodes actuellement utilisées? Avez-vous le sentiment d’être informé en temps utile des

modifications apportées au processus de gestion des demandes de règlement? Est-il préférable de communiquer avec vous ou avec une autre personne de votre bureau?

Veuillez expliquer.

[INSÉRER LA RÉPONSE]

[TÂCHE 4]

Quels conseils donneriez-vous à un collègue?

Enfin, nous aimerions savoir quels conseils vous donneriez à un collègue qui envisage de s’inscrire en tant que fournisseur soumettant des demandes de règlement de soins de santé pour des services ou produits destinés aux membres des FAC et de la GRC et aux anciens combattants. Recommanderiez-vous qu’il s’inscrive ou tenteriez-vous de le dissuader? Pourquoi? Que voudriez-vous que votre collègue sache avant de s’inscrire?

[INSÉRER LA RÉPONSE]

[TÂCHE 5]

Commentaires finaux

Ce sont là toutes les tâches que nous avons pour vous. Nous apprécions vraiment votre participation. Avant de conclure, avez-vous des commentaires ou des conseils à offrir à ACC sur la façon dont il peut améliorer le processus de gestion des demandes de règlement?

[INSÉRER LA RÉPONSE]

[TÂCHE 6]

Merci!

Voilà qui conclut ce que nous devons couvrir dans cette communauté en ligne. Nous vous sommes vraiment reconnaissants d’avoir pris le temps de participer et de partager vos points de vue. Votre contribution est très importante.

- Fournir des explications pour recevoir les incitatifs.

ANNEXE E: QUESTIONNAIRE DE RECRUTEMENT

Bonjour [INSÉRER LE PRÉNOM]

Nous communiquons avec vous aujourd'hui au nom d'Anciens Combattants Canada pour solliciter votre participation à une étude en ligne pour mieux comprendre les processus et les expériences des fournisseurs de soins de santé qui présentent des demandes de règlement pour des services/produits pour les programmes de soins de santé respectifs des Forces armées canadiennes (FAC), de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et d'Anciens Combattants Canada (ACC).

Nos dossiers montrent qu'en février 2020, vous avez répondu à une enquête d'Anciens Combattants Canada sur la soumission de demandes de remboursement de soins de santé pour des services/produits aux membres de la CAF, du GRC et aux anciens combattants et que vous avez exprimé un intérêt à participer à l'étude de suivi. Cette recherche a été mise en suspens en raison de la pandémie de COVID-19 et nous reconnaissons que plusieurs mois se sont écoulés depuis que vous avez répondu à l'enquête. Nous espérons que vous envisagez toujours de participer à cette étude en ligne.

La recherche consistera d'une consultation à l'aide d'une communauté virtuelle (en ligne) animée par un modérateur et menée auprès de personnes comme vous qui soumettent des demandes de règlement. La communauté virtuelle sera établie pour un laps de temps de quatre jours, soit du 16 au 19 novembre 2020, et vous devrez y consacrer environ 30 minutes de votre temps quotidiennement. Des activités offertes certains jours s'étendront à toute la durée de la consultation. La recherche sera menée par Earncliffe Strategy Group pour le compte d'Anciens Combattants Canada.

Les participants recevront des honoraires de 200 \$ en guise de remerciement pour le temps qu'ils nous accordent, s'ils terminent toutes les activités entre le 16 et le 19 novembre. Si vous acceptez de participer, nous vous demandons de vous connecter à la plateforme le 16 novembre pour répondre à quelques questions préliminaires.

Votre participation à cette recherche est entièrement volontaire. Nous serions heureux de connaître vos opinions; nous ne tenterons pas de vous vendre quoi que ce soit ou de vous faire changer d'avis. La recherche sera menée par un professionnel de la recherche de Earncliffe. Toutes les opinions exprimées demeureront anonymes et les points de vue seront regroupés de manière à ce que personne ne puisse être identifié.

Si vous souhaitez vérifier l'authenticité de ce projet de recherche, veuillez contacter :

François Beaupré

Gestionnaire – Unité d'administration des contrats

Initiatives stratégiques et habilitantes, Direction générale de la gestion des programmes et de la prestation des services

Anciens Combattants Canada / Gouvernement du Canada

francois.beaupre@canada.ca / Cellulaire: 902-314-1920

[AFFICHER COMME UNE QUESTION D'ENQUÊTE] Acceptez-vous de participer ? Oui/Non

[SI OUI]

Les employés d'Anciens Combattants Canada auront accès à la communauté en ligne afin d'observer la discussion.

Acceptez-vous d'être observé par les employés d'Anciens Combattants Canada ? Oui/Non

[SI OUI] Merci d'avoir accepté de participer. Veuillez indiquer votre nom, votre courriel et votre numéro de téléphone ci-dessous afin qu'un représentant d'Earnscliffe puisse vous contacter pour vous fournir des informations sur l'adhésion à la communauté en ligne.

PRÉNOM [ZONE DE TEXTE]

NOM DE FAMILLE [ZONE DE TEXTE].

COURRIEL [ZONE DE TEXTE]

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE [ZONE DE TEXTE].

[SI OUI] Comme nous n'invitons qu'un petit nombre de personnes à participer, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une raison quelconque, vous ne pouvez pas participer, veuillez envoyer un courriel à Earnscliffe afin que nous puissions trouver quelqu'un pour vous remplacer. Vous pouvez nous contacter à l'adresse research@earnsccliffe.ca. Un représentant d'Earnscliffe vous contactera avant le début de la communauté pour confirmer votre participation et vous fournir des instructions supplémentaires pour la communauté en ligne.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec nous à l'adresse électronique ci-dessus.