

Guide pratique de conformité à l'intention des fournisseurs de services de santé

Utilisez ce *guide pratique* pour faire un tour d'horizon de certaines de vos obligations à titre de fournisseur de services en vertu de la [Loi sur les assurances](#), de ses règlements et des règles applicables de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF).

Ce guide résume les principales exigences légales liées aux aspects de non-conformité les plus courants.

Vous devez respecter toutes les exigences applicables de la *Loi sur les assurances*, de ses règlements d'application et des règles de l'ARSF, et non seulement celles qui sont mises en évidence dans le présent guide. Consultez la [Trousse pour les permis des fournisseurs de services de santé](#) pour en savoir plus sur les exigences et les obligations en matière de permis.

RAPPORTS

✓ **Signaler les changements organisationnels à l'ARSF dans les cinq jours ouvrables**

L'article 20 du [Règlement de l'Ontario 90/14](#) énonce qu'un fournisseur de services titulaire d'un permis doit communiquer des renseignements à jour au directeur général de l'ARSF dans les cinq jours ouvrables qui suivent le jour où survient le changement en question. Il peut s'agir d'un changement d'adresse postale, d'adresse électronique, de numéro de téléphone, d'établissement principal ou de tout établissement, succursale, bureau ou emplacement en Ontario.

Assurez-vous de mettre à jour toutes les informations dans votre [compte ARSF](#).

✓ **Calculer le nombre exact de demandeurs d'indemnité en vertu de l'Annexe sur les indemnités d'accident légales (AIAL) et le déclarer à l'ARSF**

Les fournisseurs de services doivent s'assurer que tous les renseignements figurant dans leur déclaration de renseignements annuelle (DRA) et tout autre renseignement communiqué à l'ARSF sont exacts, complets et non trompeurs, y compris le nombre total de demandeurs en vertu de l'AIAL¹. Ce nombre représente

¹ Conformément à l'alinéa 447(2) a) de la *Loi sur les assurances* (Ontario), c'est une infraction de fournir à l'ARSF des « renseignements faux, trompeurs ou incomplets ».

le nombre total de personnes à l'égard desquelles **un paiement a été reçu** pour une ou plusieurs dépenses énumérées (calculées par accident) au cours de l'année civile précédente. Le nombre total de demandeurs en vertu de l'AIAL indiqué dans la DRA doit être conforme à la méthode de calcul prescrite dans la règle sur les droits.

Les fournisseurs de services devraient examiner la section 4.3 de la [Règle sur les droits](#) pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon dont les frais sont calculés.

PRATIQUES COMMERCIALES

✓ **Établir et mettre en application des politiques et procédures**

Les fournisseurs de services sont tenus d'établir et de mettre en application des politiques et procédures adaptées à la nature et au volume de leurs activités se rapportant aux indemnités d'accident légales. Celles-ci doivent être conçues de manière à respecter toutes les lois applicables. Il s'agit notamment d'éviter la préparation de renseignements faux ou trompeurs ou leur présentation à un assureur, et d'empêcher le fournisseur de services de faciliter de telles activités. Les fournisseurs de services sont tenus aussi d'établir un processus de traitement et de résolution des plaintes déposées par les assureurs relativement aux systèmes administratifs et aux pratiques commerciales liés aux frais énumérés.

Les fournisseurs de services doivent passer en revue l'article 17 du [Règlement de l'Ontario 90/14](#) et créer des politiques et procédures précises pour satisfaire à ses exigences.

CONFORMITÉ

✓ **Tenir à jour la liste de fournisseurs de services inscrits au Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance automobile (Système DRSSAA)**

Les fournisseurs de services doivent tenir à jour leur liste de fournisseurs de services inscrits au Système DRSSAA. Dans les dix jours suivant le départ d'un employé de l'établissement participant ou à la réception d'une demande de radiation d'un professionnel de la santé inscrit au Système DRSSAA, le fournisseur de services doit ajouter une « date de fin » au dossier du professionnel de la santé inscrit.

Les fournisseurs de services doivent consulter la [Ligne directrice n° 02/18 du surintendant](#) pour obtenir de plus amples renseignements sur l'obligation de tenir à jour une liste précise dans le Système DRSSAA².

² Conformément au paragraphe 268.3(1) de la *Loi sur les assurances* (Ontario) et de l'article 66 du *Règlement de l'Ontario 34/10*.

- ✓ **S'assurer que le fournisseur de soins de santé réglementé (PSR) et le demandeur d'indemnité signent un plan de traitement et d'évaluation (FDIO-18) et un formulaire de confirmation du traitement (FDIO-23)**

Le fournisseur de soins de santé réglementé et le demandeur doivent signer tous les formulaires FDIO-18 et FDIO-23 (à moins que l'assureur ne renonce à cette exigence). La seule pratique conforme pour la présentation des formulaires FDIO-18 et FDIO-23 consiste à remplir le formulaire, à obtenir la signature du demandeur, puis à présenter le formulaire dans le Système DRSSAA.

Les fournisseurs de services doivent consulter les articles 38 et 40 du [Règlement de l'Ontario 34/10](#) qui détaillent les exigences relatives à la préparation des formulaires FDIO-18 et FDIO-23.

- ✓ **S'assurer que les factures d'assurance automobile standard (FDIO-21) sont signées.**

Le fournisseur de soins de santé réglementé qui prodigue le traitement au demandeur doit signer les factures FDIO-21 ou désigner un « signataire autorisé » pour signer la FDIO-21 en son nom. Il doit aussi conserver une copie de la facture FDIO-21 signé dans ses dossiers. Il peut s'agir de la version papier d'origine ou d'une copie électronique enregistrée en format PDF.

Les fournisseurs de services doivent consulter la [Ligne directrice n° 02/18 du surintendant](#) pour obtenir de plus amples renseignements sur la tenue des dossiers.

- ✓ **Vérifier l'identité du demandeur**

Le fournisseur de services doit prendre toutes les mesures raisonnables pour vérifier l'identité des demandeurs d'indemnité en vertu de l'AIAL. Il doit vérifier que les produits et services sont fournis à la bonne personne qui a subi l'accident de véhicule automobile.

Les fournisseurs de services doivent consulter l'article 5 du [Règlement de l'Ontario 90/14](#) pour obtenir de plus amples renseignements sur la vérification de l'identité.