

# Fournisseur de services de santé — Webinaire sur les exigences de conformité

# FSRA

Financial Services Regulatory  
Authority of Ontario

Date : Mercredi 1<sup>er</sup> mars 2023

Conférenciers : Stevie Madder et Beata Morris



Ontario



## Ordre du jour

---

- Aperçu du secteur des fournisseurs de services de santé
- Objet du webinaire
- Prescriptions réglementaires :
  - ✓ Rapports
  - ✓ Pratiques commerciales
  - ✓ Conformité
- Ressources disponibles
- Questions

# FSRA

Financial Services Regulatory  
Authority of Ontario



## Aperçu du secteur des fournisseurs de services de santé

- L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) délivre un permis aux fournisseurs de services qui leur permet de recevoir directement les paiements des assureurs automobiles pour les indemnités réclamées en vertu de l'Annexe sur les indemnités d'accident légales (AIAL).
- En février 2023, l'Ontario comptait 4 974 fournisseurs de services actifs titulaires d'un permis.
- Quasiment toutes les factures traitées par l'entremise du système de Demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance automobile (DRSSAA) proviennent des fournisseurs de services titulaires d'un permis délivré par l'ARSF.
- Le volume de facturation et le nombre de nouveaux demandeurs déposant des déclarations tous les ans dans le système de DRSSAA illustrent l'importance d'une supervision efficace de ce secteur.
- Les résultats des examens menés par l'ARSF en 2021-2022 et les commentaires des parties intéressées soulignent la nécessité de mieux comprendre les exigences réglementaires.
- Ce webinaire vise à mieux faire connaître les obligations en matière de conformité.
- Un secteur plus respectueux de la réglementation contribuera à assurer un traitement équitable des demandeurs réclamant des indemnités de l'AIAL après un accident automobile.



## Objet du webinaire

- L'ARSF a publié le « *Guide pratique* de conformité à l'intention des fournisseurs de services de santé » en novembre 2022.
- Ce *Guide pratique* résume les principales exigences légales liées aux aspects de non-conformité les plus courants.
- Le webinaire passera en revue le *Guide pratique* afin d'aider les nouveaux titulaires de permis et les détenteurs actuels à comprendre leurs obligations, leurs responsabilités ainsi que les exigences réglementaires.

### RAPPORTS

- Signaler tout changement organisationnel à l'ARSF dans les cinq jours ouvrables.
- 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.

### PRATIQUES COMMERCIALES

- Établir et mettre en application des politiques et des procédures.

### 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 (DRSSAA).
- S'assurer que le professionnel de soins de santé réglementé (PSR) et le demandeur d'indemnités signent un plan de traitement et d'évaluation (FDIO-18) et un formulaire de confirmation du traitement (FDIO-23).
- S'assurer que les Factures d'assurance-automobile standard (OCF-21) sont signées.
- Vérifier l'identité du demandeur.

# Rapports



## Rapports

- ❑ **Signaler tout changement organisationnel à l'ARSF dans les cinq jours ouvrables.**
  - L'article 20 du Règlement de l'Ontario 90/14 prévoit 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.**
  - Le fournisseur de services doit s'assurer que tous les renseignements figurant dans sa 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'AIAL.
  - Ce nombre représente 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.
  - Le fournisseur de services est invité à 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



## Pratiques commerciales

### □ Établir et mettre en application des politiques et des procédures

- Le fournisseur de services est tenu d'établir et de mettre en application des politiques et des procédures adaptées à la nature et au volume de ses activités se rapportant aux indemnités d'accident légales.
- Celles-ci doivent être conçues de manière à respecter toutes les lois applicables.
- Ces politiques et procédures doivent comprendre :
  - ✓ des politiques et des procédures conçues pour éviter l'établissement ou la présentation à un assureur par le fournisseur de services ou toute autre personne de formulaires, de plans, de factures, de documents et d'autres renseignements faux, trompeurs ou mensongers qui se rapportent à une demande d'indemnités d'accident légales ou à des frais désignés;
  - ✓ des politiques et des procédures conçues pour empêcher le fournisseur de services de faciliter, directement ou indirectement, lesdites activités.
- Le fournisseur de service est tenu 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.
- Le fournisseur de services est invité à passer en revue l'article 17 du Règlement 90/14 et créer des politiques et des procédures pour satisfaire à ses exigences.

# Conformité



## 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 (DRSSAA).**
  - Le fournisseur de services doit tenir à jour sa 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.
  - Le fournisseur de services est invité à consulter la Ligne directrice no 02/18 du surintendant pour obtenir de plus amples renseignements sur l'obligation de tenir à jour une liste précise dans le Système DRSSAA.



## Conformité

- ❑ **S'assurer que le professionnel 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 verser le formulaire dans le Système DRSSAA.
  - Le fournisseur de services est invité à 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.

## Conformité

- ❑ **S'assurer que les Factures d'assurance automobile standard (OCF-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 signée dans ses dossiers. Il peut s'agir de la version papier d'origine ou d'une copie électronique enregistrée en format PDF.
  - Le fournisseur de services est invité à consulter la Ligne directrice no 02/18 du surintendant pour obtenir de plus amples renseignements sur la tenue des dossiers.

## Conformité

### 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 bel et bien fournis à la personne qui a subi l'accident de véhicule automobile
- Le fournisseur de services est invité à consulter l'article 5 du Règlement de l'Ontario 90/14 pour obtenir de plus amples renseignements sur la vérification de l'identité.

## Ressources disponibles

### Trousse pour les permis des Fournisseurs de services de santé (FSS)

- Le présent document vise à fournir aux titulaires de permis de l'information sur les obligations, les responsabilités et les exigences en matière de conformité réglementaire des fournisseurs de services titulaires de permis.
- Lien : [Trousse pour les permis des Fournisseurs de services de santé \(FSS\), comprendre vos obligations liées à un permis de l'ARSF](#)

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

- Ce Guide pratique propose un tour d'horizon de certaines des obligations d'un fournisseur de services en vertu de la Loi sur les assurances, de ses règlements et des règles applicables de l'ARSF.
- Lien : [Guide pratique de conformité à l'intention des fournisseurs de services de santé](#)

### FAQ sur la déclaration annuelle et les frais de réglementation annuels

- Cette page Web fournit des renseignements détaillés sur la déclaration annuelle (DA) et les frais de réglementation annuels.
- Lien : [FAQ sur la déclaration annuelle \(DA\) et les frais de réglementation annuels](#)

### Régime de surveillance des fournisseurs de services de santé (2022-2024)

- Ce plan de supervision donne aux parties prenantes et aux titulaires de permis un aperçu des plans de supervision de l'ARSF pour le secteur des fournisseurs de services de santé en 2022-2024.
- Lien : [Régime de surveillance des fournisseurs de services de santé 2022-2024](#)

### Rapport annuel de conformité des fournisseurs de services de santé (2021-2022)

- Le présent Rapport annuel sur la conformité des fournisseurs de services aux pratiques de l'industrie fait état des résultats sur les travaux de supervision menés dans ce secteur au cours du dernier exercice financier (du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022).
- Lien : [Rapport annuel de conformité aux pratiques de l'industrie des fournisseurs de services de santé 2021-2022](#)

# Merci de votre participation.

Ce webinaire est enregistré et sera disponible sur le site Internet de l'ARSF.

## Questions?

Veillez transmettre vos questions en cliquant sur le bouton Q&A.