

COVID19 – FAQ (Foire aux questions)

Reprise des services paramédicaux 10 juin 2020

Q. Comment fonctionnera la reprise des services des fournisseurs des organismes paramédicaux ?

R. Toutes les commandes en attente auprès des organismes paramédicaux, examen paramédical, signes vitaux, prise de sang, seront automatiquement repris en charge par les fournisseurs sans intervention du représentant.

Les commandes seront reprises en accordant la priorité selon la date d'entrée. Les commandes ayant encouru le plus long délai d'attente seront traitées en priorité.

Pour les nouvelles affaires, la commande peut se faire selon les mêmes voies qu'auparavant. Il faut cependant s'attendre à des délais car la reprise de services des organismes paramédicaux sera graduelle et la priorité sera accordée aux commandes plus anciennes.

En date de la reprise des services à la mi-juin, les organismes estiment avoir repris le retard sur les commandes passées de tous les assureurs, sans discrimination, pour la mi-août.

Q. Les services paramédicaux tels que Dynacare et ExamOne sont-ils toujours les mêmes ?

R. Voir ci-dessus pour le placement des commandes. Consultez **les sites web** pour connaître le protocole de chaque compagnie, car chacun d'eux présente les mesures de santé et de sécurité mises en place et les recommandations qu'ils demandent à vos clients de suivre au fur et à mesure de la reprise de leurs services.

Q. Y a-t-il des retards prévus avec les services du laboratoire ?

R. NON - Actuellement, le laboratoire fonctionne comme d'habitude, sans aucun retard. Le laboratoire possède également une capacité supplémentaire pour faire face à l'augmentation prévue à mesure que les services paramédicaux reprennent progressivement.

Q. Si une commande est/était faite chez Dynacare, comment les services seront-ils rendus ?

R. Dynacare fournit à présent ses services dans des lieux spécifiques, les rendez-vous à la maison ne sont pas encore disponibles. Nous vous recommandons de consulter le site web de Dynacare (www.dynacare.ca/specialpages/promotions/paramedicalresumption.aspx) pour obtenir les informations les plus récentes, car la situation évolue.

Q. Si une commande est/était faite chez Exam One, comment les services seront-ils rendus?

R. Exam One fournit ses services à une heure déterminée au domicile des clients. Nous vous recommandons de consulter le site web d'ExamOne (<https://www.examone.ca/examone-response-to-coronavirus-disease-2019-covid-19>) pour obtenir les informations les plus récentes, car la situation évolue.

Q. Si une commande est/était faite chez Medifast, comment les services seront-ils rendus?

R. Medifast fournit ses services à une heure déterminée au domicile des clients. Nous vous recommandons de consulter le site web de Medifast (<https://www.medifast.ca/ContactUs.aspx>) pour obtenir les informations les plus récentes, car la situation évolue.

Q. Quel type de précautions de sécurité les clients peuvent-ils attendre des professionnels de la santé ?
R. Chaque professionnel suivra le protocole de son employeur qui suit les exigences de sécurité en matière de santé publique (établies par le gouvernement fédéral et provincial). Le fournisseur de services informera également votre client à l'avance de toute exigence ou procédure qu'il doit suivre lors de la prise de rendez-vous. Pour plus de détails, veuillez consulter le site web de la compagnie. Pour plus de détails, veuillez consulter le site web de la compagnie paramédicale.

Q. Si j'ai une commande en cours qui n'a pas été traitée depuis plusieurs mois, que dois-je faire pour y donner suite ?
R. Toutes les commandes en attente auprès des organismes paramédicaux, examen paramédical, signes vitaux, prise de sang, seront automatiquement repris en charge par les fournisseurs sans intervention du représentant.

Les commandes seront reprises en accordant la priorité selon la date d'entrée. Les commandes ayant encouru le plus long délai d'attente seront traitées en priorité

Q. Que se passera-t-il si le contrat de mon client a été émis pour un montant inférieur parce que les compagnies paramédicales n'étaient pas disponibles ET que mon client souhaite maintenant obtenir la couverture complète qu'il a demandée initialement? Comment cette demande sera-t-elle traitée ?
R. La commande initiale effectuée a été fermée chez iA et chez la compagnie paramédicale. Dans la plupart des cas, le contrat a été émis à un montant nominal inférieur. Toute couverture supplémentaire à ce point doit être transmise comme d'habitude et les preuves requises doivent être demandées (comme d'habitude). Comme toujours, iA propose de gérer la commande de preuves si l'agent le préfère.

Q. Puis-je transférer une commande en cours d'un fournisseur à un autre et quel en est l'impact ?

R. Il existe 2 options:

- 1) **COMMANDES DE L'AGENT** : l'agent peut annuler la commande auprès d'un fournisseur et commander une nouvelle commande auprès d'un autre fournisseur préféré. Ceci sera traité comme une nouvelle commande ET le client **perdra sa place dans la file** d'attente prioritaire pour son rendez-vous.
- 2) **COMMANDES D'IA** : l'agent doit contacter le département de tarification pour demander le changement de commande à un autre fournisseur. L'agent doit fournir le numéro de police et le fournisseur auprès duquel il souhaite maintenant placer la commande. Ceci sera traité comme une nouvelle commande ET le client **perdra sa place dans la file** d'attente prioritaire pour son rendez-vous.

Q. Si je viens de soumettre une NOUVELLE proposition la nouvelle commande sera-t-elle gérée immédiatement ?

R. Les fournisseurs s'occuperont d'abord de rattraper le retard, avant de passer aux nouvelles affaires.

Q. Est-ce que je pourrai choisir le fournisseur de mon choix pour les NOUVELLES affaires soumises par EVO/AGO ?

R. **OUI**, rien n'a changé. Nous vous encourageons toujours à laisser l'IA placé la commande.

CONSEIL :

L'utilisation de l'entrevue téléphonique + Signes vitaux / Fluides au lieu de l'examen paramédical + Fluides est TOUJOURS plus facile et plus rapide pour accélérer le traitement du dossier de votre client.