

# Manuel des Politiques et Procédures du Programme d'Appareils et Accessoires Fonctionnels

## Septembre 2012

**Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (PAAF)**

**Ministère de la Santé et des Soins de longue durée**

# Table des Modifications

*Cette page donnera la liste de tous les changements importants apportés aux politiques et procédures figurant dans le Manuel du PAAF.*

Section	Changement	Date

# Table des Matières

## PARTIE 1 : INTRODUCTION

- 100 Objet du manuel
- 105 Aperçu du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels
- 110 Définitions

## PARTIE 2: APPAREILS

- 200 Appareils admissibles à une aide financière
- 205 Inscription de nouveaux produits au catalogue
- 210 Radiation d'appareils au catalogue
- 215 Établissement des prix pour les appareils
- 220 Remplacement d'appareils subventionnés

## PARTIE 3: CLIENTS

- 300 Critères d'admissibilité aux prestations du Programme
- 305 Aide financière offerte aux clients
- 310 Aide financière offerte aux clients recevant une aide sociale
- 315 Paiement aux clients
- 320 Divulgence de renseignements sur une aide financière antérieure

## PARTIE 4: POLITIQUES GÉNÉRALES APPLICABLES À L'AUTORISATEUR ET AU VENDEUR

- 400 Conflit d'intérêts
- 405 Vérification et examen des demandes de règlement

## PARTIE 5: AUTORISATEURS

- 500 Devenir autorisateur inscrit et maintenir le statut d'autorisateur auprès du programme
- 505 Demande d'accès au système de validation des cartes Santé
- 510 Modification des renseignements sur l'autorisateur
- 515 Listes de vendeurs fournies aux clients par les autorisateurs
- 520 Inactivation d'un numéro d'inscription d'autorisateur
- 525 Résiliation de l'entente d'autorisateur

## PARTIE 6: VENDEURS

- 600 Devenir vendeur inscrit et garder le statut de vendeur auprès du Programme
- 605 Fabricants et distributeurs reconnus comme vendeurs

- 610 Vendeurs non établis en Ontario
- 615 Relations entre les hôpitaux et les vendeurs
- 620 Relations entre les foyers de soins de longue durée et les vendeurs
- 625 Supprimer un emplacement de vendeur inscrit ou une catégorie d'appareils
- 630 Vendeurs demandant l'inscription dans une autre catégorie
- 635 Inscription en cas de cession ou de changements de contrôle
- 640 Obligation d'informer le public de l'existence du Programme
- 645 Publicité
- 650 Prospection de clients
- 655 Fourniture d'appareils
- 660 Refus de fournir des articles pour des raisons de sécurité
- 665 Garanties sur les appareils achetés
- 670 Réparation d'appareils achetés
- 675 Faillite
- 680 Résiliation de l'Entente de vendeur pour cas de manquement
- 685 États de rapprochement

#### **PARTIE 7: RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LA SANTÉ**

- 700 Protection des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé

#### **PARTIE 8: FORMULAIRES DE DEMANDE**

- 800 Types de formulaires de demande et contenu
- 805 Remplir le formulaire de demande
- 810 Présenter le formulaire de demande rempli
- 815 Traitement des demandes
- 820 Évaluations et formulaires de demande périmés

#### **PARTIE 9: TRAITEMENT ET RÈGLEMENT DES FACTURES**

- 900 Politique générale en matière d'aide financière
- 905 Remises
- 910 Appareils faisant l'objet d'un retour
- 915 Règles de facturation
- 920 Présentation des factures
- 925 Traitement des factures
- 930 Paiement aux vendeurs
- 935 Signature de la facture par le client

940 Comptes payables par virement électronique de fonds (VEF)

945 Factures périmées

### **PARTIE 10: APPELS ET PLAINTES**

1000 Interjeter appel d'une décision du Programme

1005 Plaintes

### **PARTIE 11: COORDONNÉES**

1100 Adresses du Programme

1105 Personnel à contacter

### **ANNEXES**

#### **Annexe A**

#### **Inscription des vendeurs**

- Documents et renseignements exigés

#### **Annexe B**

#### **Preuve de livraison**

- Formule suggérée pour les vendeurs du PAAF

#### **Annexe C**

#### **Preuve de livraison**

- Formule suggérée pour les fournisseurs de services d'oxygénothérapie à domicile du PAAF

**Partie 1**  
**Introduction**

# 1

# Introduction

## MANUEL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

### 100 Objet du manuel

Le Manuel des politiques et procédures du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels, souvent appelé manuel du PAAF, présente dans un seul et même document les politiques et procédures du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels qui s'appliquent à la totalité du Programme. Le manuel servira de complément aux manuels de politiques et d'administration. Il convient de lire ce document conjointement avec les manuels de politiques et d'administration et les manuels de produits qui concernent des catégories d'appareils et sont publiés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Le manuel du PAAF est également incorporé par référence à l'entente contractuelle entre le ministère et le vendeur, et à l'entente entre le ministère et l'autorisateur, et il fait partie de ces ententes. Le ministère se réserve le droit, à tout moment, d'y apporter des révisions.

#### 100.01 Public ciblé

Le manuel du PAAF est destiné à l'usage de toutes les personnes et entités qui prescrivent, évaluent et fournissent des appareils et accessoires fonctionnels et les services afférents. Il s'adresse donc à tous les vendeurs et à tous les autorisateurs inscrits au Programme.

#### 100.02 Présentation matérielle du manuel

#### 100.03 Exclusions

Le Manuel du PAAF ne contient pas d'information sur les subventions suivantes : aliments par sonde, fournitures pour stomisés, prothèse mammaire, fournitures pour équipement respiratoire, seringues à insuline à l'intention de personnes âgées et fournitures pour pompes à insuline, qui sont versées directement aux clients. Ces subventions ne concernent pas les autorisateurs, les vendeurs ni les appareils figurant au catalogue.

# 105 Aperçu du Programme d'Appareils et Accessoires Fonctionnels

## 105.00 Le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels

Le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (PAAF) est administré par la Division des services directs du ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

## 105.01 Vision et mandat du Programme

### Vision

Permettre aux personnes atteintes d'un handicap physique d'accroître leur autonomie grâce à l'accès à des appareils et accessoires fonctionnels adaptés à leurs besoins personnels.

### Mandat

Fournir un soutien et une aide financière centrés sur le client aux résidentes et résidents de l'Ontario atteints d'un handicap physique de longue durée, et assurer l'accès à des appareils et accessoires fonctionnels personnalisés et correspondant à leurs besoins essentiels.

Fournir aux résidentes et résidents de l'Ontario un accès équitable à une gamme d'appareils et accessoires à prix abordable, et offrir aux vendeurs un rendement juste et prévisible de leur capital investi.

## 105.02 Objectifs du Programme

Afin de répondre aux besoins des clients, le ministère a établi les objectifs du Programme dont l'énoncé suit :

1. Veiller à ce que les décisions concernant les demandes de règlement soient prises équitablement et au moment opportun.
2. Assurer la fiabilité et l'exactitude des services et des prestations aux clients en veillant à la mise à jour des manuels de produits, conformément à la politique ministérielle.
3. Assurer aux clients l'accès au Programme en établissant pour eux des critères d'admissibilité conformes à la politique ministérielle.
4. Veiller à ce que les autorisateurs évaluent correctement et en temps voulu l'admissibilité des clients à une aide financière.



5. Surveiller régulièrement les vendeurs et les autorisateurs pour assurer l'observation des critères du Programme et fournir ainsi un service efficace et économique.
6. Renseigner et conseiller les partenaires ministériels sur les politiques du Programme afin que les besoins des clients soient pris en compte.
7. Gérer la stratégie du Programme et les plans d'activités annuels dans le cadre des plans du ministère et de la Division des services directs, et formuler des recommandations concernant les besoins futurs en matière de subventions.
8. Fournir le détail des demandes de règlement approuvées aux Services de paiement pour les programmes aux fins de rapprochement des factures des vendeurs et des paiements directs effectués au titre des subventions.
9. Préparer les rapports financiers habituels et spéciaux selon les exigences de la Division des services directs, de la Direction de la gestion financière et du ministère des Services gouvernementaux (MSG).
10. Maintenir et accroître la responsabilité du Programme et minimiser les risques financiers et stratégiques selon les directives et les lignes directrices du gouvernement.

### **105.03 Loi régissant le Programme**

Le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels est exploité en vertu du pouvoir conféré au ministère de la Santé et des Soins de longue durée de conclure des ententes relativement à la prestation de services de santé et à l'acquisition de l'équipement nécessaire comme l'indique l'alinéa 4 du paragraphe 6 (1) de la *Loi sur le ministère de la Santé et des Soins de longue durée*, L.R. O. 1990, c. M.26

### **105.04 Organisation du Programme**

Les fonctions du Programme sont effectuées par les Unités des services opérationnels du ministère dont les noms suivent :

- Gestion du Programme, y compris la politique et les activités du Programme, offertes par le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (PAAF)
- Traitement et paiement des factures, offert par les Services de paiement pour les programmes, la Direction de la gestion financière, Division des services ministériels.
- Soutien financier offert par la Direction de la gestion financière, Division des services ministériels.
- Soutien visant l'observation des normes et l'assurance de la qualité, y compris des inspections régulières des vendeurs pour veiller à la conformité avec les politiques et les procédures du PAAF, offert par la Direction de la méthode comptable et des rapports financiers, Division des

- services ministériels.
- Soutien informatique offert par la Direction de la livraison des solutions de santé, Groupement IT pour les services de santé.

## 105.05 Catégories d'appareils et accessoires subventionnés par le Programme

Le Programme fournit une aide financière pour l'achat ou, dans certains cas, la location d'appareils ou accessoires entrant dans les catégories suivantes :

- Prothèses mammaires
- Aides à la communication
- Pompe et matériel d'alimentation entérale
- Appareils auditifs
- Programme d'oxygénothérapie à domicile
- Pompe à insuline et fournitures pour adultes
- Pompe à insuline et fournitures pour enfants
- Seringues à insuline pour personnes âgées
- Membres artificiels
- Prothèses maxillo-faciales et extrabuccales
- Prothèses maxillo-faciales et intrabuccales
- Aides à la mobilité
- Prothèses oculaires
- Orthèses
- Fournitures pour stomisés
- Dispositifs de modification de la tension
- Équipement et fournitures respiratoires
- Équipement et matériel pour ventilateur
- Aides visuelles

## 110 Définitions

- 110.00 **PAAF** désigne le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels, également appelé le Programme.
- 110.01 **Manuel du PAAF** désigne le Manuel des politiques et procédures du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels.
- 110.02 **Agent** désigne une personne ou une entité autorisée par la loi à agir au nom de l'auteur d'une demande ou du client, et notamment, mais pas exclusivement, un mandataire autorisé en vertu d'une procuration perpétuelle, ou un tuteur, et ce pouvoir est corroboré par des documents écrits pertinents.

- 110.03 **Appelant** désigne l'auteur de la demande, le client, l'agent, ou toute autre personne qui agit pour le compte de l'auteur de la demande ou du client.
- 110.04 **Auteur de la demande** désigne la personne qui demande au Programme une aide financière pour un appareil.
- 110.05 **Formulaire de demande** désigne un formulaire fourni par le Programme et utilisé pour demander une aide financière pour un appareil.
- 110.06 **Montant approuvé** désigne le montant d'aide financière approuvé par le Programme à la suite de l'évaluation d'un Formulaire de demande qu'il a reçu.
- 110.07 **Prix approuvé** désigne le prix figurant dans les manuels de produits du Programme ou dans les manuels de politiques et d'administration.
- 110.08 **Appareil autorisé** désigne :
- un appareil qu'un autorisateur, après avoir évalué les besoins de l'auteur de la demande, a désigné comme étant adéquat pour cette personne; ou
  - dans les catégories où il n'y a pas d'autorisateur, un appareil que le prescripteur recommande pour l'auteur de la demande, après avoir évalué ses besoins.
- 110.09 **Autorisateur** désigne une personne inscrite au programme pour effectuer des évaluations de personnes désireuses de faire une demande d'aide financière au Programme pour l'acquisition d'un appareil.
- 110.10 **Entente d'autorisateur** désigne l'Entente d'autorisateur signée par ce dernier et dans laquelle il ou elle confirme respecter les conditions de l'entente.
- 110.11 **Client** désigne la personne qui demande une aide financière au Programme, satisfait aux exigences en matière d'admissibilité et reçoit par la suite une aide financière du Programme pour l'acquisition d'un appareil.
- 110.12 **Client** désigne la personne qui demande une aide financière au Programme, satisfait aux exigences en matière d'admissibilité et reçoit par la suite une aide financière du Programme pour l'acquisition d'un appareil.
- 110.13 **Personne admissible** désigne une personne qui :
- est une personne assurée au sens de la *Loi sur l'assurance-santé*, L.R.O. 1990, chap. H.6 ou de toute loi y succédant;
  - remplit les critères d'admissibilité précisés dans le manuel de politiques et d'administration et sur le site Web à l'adresse :  
<http://www.health.gov.on.ca/adp>.
- 110.14 **Appareil au catalogue** désigne un équipement ou des fournitures figurant dans le manuel de produits qui a été spécifiquement désigné par le Programme comme étant admissible à un financement dans le cadre du Programme.
- 110.15 **Manuel(s)** désigne, collectivement le Manuel du PAAF, le ou les manuels de

- politiques et d'administration pertinents, et le ou les manuels de produits pertinents publiés par le ministère et offerts à l'adresse [www.health.gov.on.ca](http://www.health.gov.on.ca), tels qu'ils sont modifiés ou remplacés de temps à autre, et qui contiennent les conditions et politiques relatives à la conformité du vendeur au Programme.
- 110.16 **Ministère** désigne le ministère de la Santé et des Soins de longue durée.
- 110.17 **Manuel(s) des politiques et d'administration** désigne le ou les manuels publiés par le ministère et offerts à l'adresse [www.health.gov.on.ca](http://www.health.gov.on.ca), tels qu'ils sont modifiés ou remplacés de temps à autre, et qui contient ou contiennent les conditions et politiques relatives à la livraison, par le vendeur, du ou des appareils dans le cadre du Programme et le versement des fonds.
- 110.18 **Médecin** désigne un membre de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario qualifié pour exercer la médecine en Ontario en vertu de la *Loi de 1991 sur les médecins*, L.O. 1991, chap. 30, ou de toute loi y succédant.
- 110.19 **Manuel(s) de produits** désigne le ou les manuels publiés par le ministère et offerts à l'adresse [www.health.gov.on.ca](http://www.health.gov.on.ca), tels qu'ils sont modifiés ou remplacés de temps à autre, et qui contient ou contiennent une description du ou des appareils approuvés pour bénéficier d'un financement dans le cadre du Programme, et les prix le cas échéant.
- 110.20 **Annexe B** désigne l'annexe B de l'Entente de vendeur.
- 110.21 **Membre d'une profession de la santé réglementée** désigne un professionnel de la santé titulaire d'un certificat valide délivré par l'ordre d'une profession de la santé ou d'un groupe de professions de la santé créé ou maintenu en vertu d'une loi sur une profession de la santé mentionnée à l'annexe 1 de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*, L.O. 1991, chap. 18.
- 110.22 **Annexe B** désigne l'annexe B de l'Entente de vendeur.
- 110.23 **Vendeur** désigne toute personne ou entité qui a satisfait à toutes les exigences relatives à l'inscription au Programme et qui a signé une Entente de vendeur dans le cadre du Programme.
- 110.24 **Entente de vendeur** désigne le document qui énonce les conditions auxquelles les vendeurs inscrits doivent se conformer et qui, avec les manuels, constitue le contrat entre le Programme et le vendeur.
- 110.25 **Numéro d'inscription de vendeur** désigne un numéro d'identification unique assigné par la Province à l'emplacement ou aux emplacements du vendeur pour confirmer sa capacité de vendre des appareils sous réserve des conditions de l'Entente et des Manuels.

## Partie 2 Appareils

# 2

# Appareils

## 200 Appareils Admissibles à une Aide Financière

### Politique

- 200.00 Les manuels de produits contiennent une liste d'appareils ou de codes génériques pour une catégorie d'appareils qui sont admissibles à une aide financière dans le cadre du Programme.
- 200.01 Le PAAF ne verse pas d'aide financière supplémentaire pour l'achat ou la location de batteries neuves ou de remplacement pour un appareil. Les différents types de batteries comprennent notamment, mais pas exclusivement, les batteries d'accumulateurs au plomb, les accumulateurs zinc-air, les accumulateurs alcalins, les batteries au lithium, les batteries au lithium-ion; les batteries au lithium polymère, les piles à hydrure métallique de nickel.
- 200.02 Pour accéder au Programme en vue du financement d'appareils, les clients doivent se procurer leurs appareils auprès de vendeurs, sauf indication contraire figurant dans les manuels de politiques et d'administration. Les fournitures médicales ou les appareils pour lesquels le PAAF fournit une subvention directement au client peuvent être achetés auprès de n'importe quel détaillant que le client choisit.
- 200.03 Les appareils pour lesquels on doit recevoir une aide financière ne peuvent être achetés qu'après l'évaluation de l'auteur de la demande par un autorisateur ou un prescripteur, sinon l'appareil n'est pas pris en considération aux fins d'une aide financière. Les clients qui choisissent d'acheter l'appareil avant l'évaluation par un professionnel de la santé ne peuvent pas soumettre au Programme un formulaire de demande qu'ils remplissent après coup et s'attendre à être remboursés par le Programme.
- 200.04 À l'exception des appareils visés par un contrat de location ou de location-bail expressément autorisés par le Programme, tous les appareils subventionnés par le Programme doivent être neufs. D'autres exceptions peuvent figurer dans les manuels de politiques et d'administration.

- 200.05 Le vendeur n'a pas le droit de fournir un appareil autorisé qui est usagé ni une composante qui a déjà servi. L'unique exception à cette politique est faite lorsque le vendeur a une entente de vendeur dûment signée qui précise qu'il a le droit de vendre de l'équipement recyclé dans le cadre du Programme.
- 200.06 L'équipement que les fabricants ou les marchands ont prêté à des établissements pour promouvoir leurs produits et aider les autorisateurs à faire leurs évaluations n'est pas considéré comme un équipement neuf.

## 205 Inscription de Nouveaux Produits au Catalogue

### Politique – Nouveaux Types de Produits

- 205.00 Le PAAF peut envisager d'inscrire au catalogue un nouveau type de produit qui n'est pas actuellement représenté dans l'une des catégories d'appareils figurant à la section 105.05 du Manuel du PAAF si :
- le produit :
  - appuie le mandat du PAAF, visant à accroître l'autonomie des clients en leur donnant accès à des appareils et accessoires fonctionnels adaptés à leurs besoins personnels;
  - selon le cas, a été testé pour vérifier sa sécurité, a été soumis à des essais cliniques par le fabricant et démontré clairement sa durabilité, est accompagné d'un manuel d'utilisation et de détails relatifs à son prix;
  - peut être personnalisé et recommandé après évaluation par un professionnel de la santé;
  - est adapté en fonction d'un handicap;
  - est approuvé par Santé Canada et sa vente est autorisée au Canada (en tant qu'appareil médical);
  - aucun financement n'est offert dans le cadre d'autres programmes gouvernementaux;
  - de la documentation fondée sur des données probantes montre qu'il s'agit d'un produit novateur qui fournit une amélioration substantielle par rapport aux produits comparables et les prix proposés pour l'appareil sont comparables à ceux pratiqués dans d'autres compétences provinciales ou fédérales;
  - le financement du produit est aligné sur les priorités actuelles du gouvernement.

205.01 Le PAAF n'envisagera pas l'inscription d'un produit si celui-ci :

- n'est pas un produit dont le financement par le PAAF est jugé rentable;
- est un produit ordinaire utilisé régulièrement par la population en général;
- sera utilisé exclusivement à des fins de thérapie ou de traitement;
- sera utilisé exclusivement pour une procédure de diagnostic ou de surveillance;
- est une amélioration ou une modification apportée à un domicile ou à un véhicule;
- sera utilisé exclusivement pour le travail, les études ou les loisirs;
- sera utilisé à des fins esthétiques seulement;
- sera implanté dans l'organisme;
- est nécessaire aux activités quotidiennes liées aux soins personnels (p. ex., les transferts, l'habillement, l'alimentation, la toilette ou le bain);
- sera utilisé exclusivement pour répondre à un besoin en matière de sécurité;
- est destiné à un usage de courte durée.

NOTA : Pour voir des exemples de produits non subventionnés, consulter « Produits et fournitures qui ne sont pas financés par le Programme », sur le site Web du PAAF.

### **Procédures – Nouveaux Types de Produits**

205.02 Le fabricant ou le distributeur informera le programme par écrit qu'il souhaite faire inscrire un nouveau type de produit par le PAAF. Le fabricant ou le distributeur doit demander le financement du nouveau type de produit en lui soumettant une demande dans laquelle il démontre clairement en quoi ce type d'appareil répond aux critères énoncés à la section 205.00.

205.03 Le personnel du Programme examinera la documentation, déterminera si le Programme entend financer le nouveau type d'appareil et communiquera sa décision à l'auteur de la demande.

### **Politique – Nouveaux Produits**

205.04 Le Programme doit décider d'inscrire officiellement un nouveau produit avant de pouvoir accorder une aide financière pour un appareil recommandé par un autorisateur ou fourni par un vendeur. Il doit s'agir d'un produit approuvé par le Programme aux fins de financement.

205.05 Un nouveau produit est un produit qui procure une amélioration à un appareil, ou un avantage clinique ou fonctionnel modéré, minime ou nul par rapport à des appareils comparables, mais le prix du produit reste égal ou inférieur à



celui d'appareils comparables.

### Procédures – Nouveaux Produits

- 205.06 Si le produit s'apparente à une catégorie d'appareils et qu'il n'existe pas de formulaire de demande facilement accessible pour ce produit, le fabricant ou le distributeur doit fournir des renseignements sur le produit et démontrer clairement qu'il entre dans l'une des catégories d'appareils énumérées à la section 105.05
- 205.07 Selon le cas, le fabricant ou distributeur informera le Programme de son désir de faire inscrire un nouveau produit par le PAAF en soumettant à celui-ci une demande d'inscription du nouveau produit dans laquelle il démontre clairement que le produit visé entre dans l'une des catégories d'appareils figurant dans la section 105.05 du Manuel du PAAF.
- 205.08 Lorsqu'il reçoit le formulaire de demande dûment rempli par le fabricant ou le distributeur, le Programme s'assure que celui-ci a bien fourni toute la documentation requise.
- 205.09 Au besoin (voir les exigences pour chaque appareil dans les manuels des politiques et d'administration pertinents), le Programme envoie ensuite :
- les formulaires d'évaluation appropriés à un centre d'évaluation de l'équipement du PAAF, ou
  - une demande de renseignements généraux à des centres cliniques pour savoir s'ils sont disposés à réaliser une évaluation clinique du nouveau produit.
- 205.10 S'il faut procéder à une évaluation, le personnel du PAAF communiquera avec le fabricant ou le distributeur, et lui donnera le nom d'un ou de plusieurs évaluateurs et le priera de leur fournir un nombre suffisant d'échantillons. Le personnel du PAAF transmettra aussi aux évaluateurs toute la documentation du fabricant ou du distributeur.
- 205.11 Les évaluateurs évaluent le produit pendant une période déterminée. Ils mettent le produit à l'essai et en vérifient la facilité d'emploi, le rendement, la sécurité, la durabilité, la fiabilité, les garanties, etc.
- 205.12 Les évaluateurs remplissent les formulaires nécessaires et les renvoient au Programme au moment convenu.
- 205.13 L'équipement est renvoyé au fabricant ou au distributeur directement par les évaluateurs, aux frais du fabricant ou du distributeur.

- 205.14 Si le Programme décide de mettre le produit au catalogue, les codes du PAAF lui sont attribués et le montant approuvé par le PAAF est alors calculé. Le Programme informe le fabricant ou le distributeur de l'inscription de l'appareil au catalogue et de la date à partir de laquelle il est admissible à une aide financière dans le cadre du Programme.
- 205.15 Le fabricant ou le distributeur recevra un exemplaire de la liste d'appareils et accessoires admissibles établie par le PAAF qu'il peut distribuer aux autorisateurs et aux vendeurs.
- 205.16 Le personnel du Programme inscrit l'appareil dans la prochaine version révisée du manuel de produits.

## 210 Radiation d'Appareils au Catalogue

### Politique

- 210.00 Le Programme radiera un appareil au catalogue quand :
- l'appareil au catalogue n'est pas rentable pour le PAAF;
  - l'appareil au catalogue n'est pas sécuritaire ni fiable,
  - l'appareil au catalogue n'est pas utilisé par les clients,
  - l'appareil au catalogue n'a pas le soutien du fabricant ou du distributeur,
  - l'appareil au catalogue a été supprimé ou volontairement rappelé,
  - Santé Canada a rappelé l'appareil au catalogue.

### Procédures

- 210.01 Le fabricant ou le distributeur doit aviser le Programme par écrit de tout motif pour lequel le Programme devrait retirer du manuel de produits un appareil figurant au catalogue.
- 210.02 Le PAAF peut retirer du manuel de produits un appareil figurant au catalogue si Santé Canada l'a rappelé.
- 210.03 Pour s'assurer que le PAAF subventionne des appareils utilisés, le Programme examine l'historique du financement de chaque appareil. Si le PAAF n'a pas subventionné un appareil pendant deux ans, il le radie du manuel des produits.
- 210.04 Les fabricants ou les distributeurs disposeront d'une durée précise pour fournir la documentation pertinente pour appuyer la demande que leurs appareils ne soient pas radiés du manuel de produits.
- 210.05 Si l'on doit radier l'appareil du catalogue, le fabricant ou le distributeur est avisé de la date d'annulation du code de l'appareil.

- 210.06 L'appareil figurant au catalogue sera radié et le PAAF mettra à jour le manuel des produits.

## 215 Établissement des Prix pour les Appareils

### Politique

- 215.00 Le Programme doit examiner les prix des fabricants pour les nouveaux appareils et les prix approuvés par le PAAF pour les appareils afin de veiller à ce que les prix soient justes, uniformes et équitables pour tous les types d'appareils. Le Programme examine également de temps à autre les niveaux d'aide financière pour veiller à ce qu'ils soient actuels et justes pour les clients.

### Procédures

- 215.01 Tous les deux ans, le PAAF examine et met à jour les prix de tous les appareils. La révision du prix comprend une évaluation du prix de gros et du prix de détail des produits, et des examens des pratiques des autres provinces et territoires.
- 215.02 Le Programme examine les montants d'aide pour les subventions tous les cinq ans. Cet examen inclut l'évaluation des coûts des fournitures ou des appareils pour le client, et des examens des pratiques des autres provinces et territoires.
- 215.03 Les hausses de prix demandées par les fabricants pour des appareils figurant au catalogue du PAAF ou pour les nouveaux appareils à inscrire à l'un de ses catalogues devraient être sans conséquence pour le Programme en termes de coûts.
- 215.04 Le prix d'un nouveau produit qui ne procure qu'un avantage clinique modéré, minime ou nul par rapport aux produits comparables qui figurent au catalogue, ne devrait pas dépasser la fourchette de prix prévue pour les produits inscrits au catalogue aux mêmes fins.
- 215.05 Le PAAF compare les prix d'un produit novateur qui fournit une amélioration substantielle par rapport à des produits comparables pratiqués dans d'autres provinces et territoires.
- 215.06 Le prix d'un produit devrait être le coût unitaire que le fabricant fait payer au vendeur pour ce produit, plus un profit raisonnable (ne dépassant pas 33 1/3

%). Le résultat sera une marge de profit de 25 % pour le vendeur. Tous les prix soumis au PAAF doivent être en dollars canadiens.

- 215.07 Si un nouveau produit est inscrit au catalogue à titre de version améliorée ou en remplacement d'un produit figurant au catalogue, il doit rester dans la même fourchette de prix que l'ancien produit.
- 215.08 Si un nouveau produit est inscrit au catalogue au cours de l'année qui coïncide avec une révision des prix, il doit être inclus dans la révision des prix.
- 215.09 Les révisions de prix pourraient se traduire par des augmentations et des baisses de prix des appareils, ou par les deux.
- 215.10 Au cours d'une révision des prix, les produits doivent être radiés du catalogue s'ils n'ont pas été utilisés depuis plus de deux ans (voir la politique 210).
- 215.11 Au cours d'une révision des prix, le Programme établit un prix minimum afin d'identifier les appareils de moindre valeur qui pourraient être radiés des manuels des produits. Le client doit assumer lui-même le coût des produits radiés des manuels des produits du PAAF.

## **220 Remplacement d'Appareils Subventionnés**

### **Politique**

#### **220.00 Période d'Aide Financière Désignée pour les Appareils Subventionnés**

La période d'aide financière désignée détermine la durée pendant laquelle l'appareil devrait, dans la plupart des cas, demeurer en bon état dans des conditions normales d'utilisation. Le Programme ne fournit pas automatiquement une aide financière pour le remplacement d'un appareil à la fin de la période d'aide financière désignée.

La période d'aide financière désignée pour les fournitures détermine la durée pendant laquelle une subvention sera fournie à des personnes approuvées. Les clients doivent continuer de satisfaire aux critères d'admissibilité du PAAF et peuvent avoir besoin de renouveler leur subvention pour fournitures ou de refaire une demande d'aide financière à la fin de la période d'aide financière désignée.

### **220.01 Remplacement Nécessité par un Changement d'État de Santé. Une Croissance ou une Atrophie**

Le Programme offre une aide financière pour le remplacement d'un appareil, pendant ou après la période d'aide financière désignée quand un changement d'état de santé, une croissance ou une atrophie corroborés par des documents rendent l'appareil utilisé inutilisable par le client. Le client doit satisfaire aux critères d'admissibilité relatifs au Programme et à l'appareil.

#### **Procédure**

- 220.02 Une nouvelle demande d'aide financière doit être présentée au Programme. Pour plus de renseignements sur les critères d'admissibilité d'un appareil en particulier, consulter les manuels de politiques et d'administration.

#### **Politique**

### **220.03 Remplacement pour Cause de Perte ou de Vol**

Les clients sont propriétaires des appareils subventionnés par le Programme, et il leur incombe d'assurer leur protection, de les utiliser correctement et d'en prendre soin. Le Programme ne fournit pas d'aide financière pour le remplacement des appareils perdus ou volés pendant la période d'aide financière désignée. Les clients devraient consulter la garantie de leur appareil et envisager de contracter une assurance pour couvrir ces cas.

#### **Procédure**

- 220.04 Une fois la période d'aide financière désignée expirée, les clients peuvent présenter au Programme une nouvelle demande de financement pour un appareil de remplacement accompagnée de pièces justificatives, y compris un devis du vendeur portant l'une des mentions suivantes : Non réparable - appareil perdu, ou Non réparable - appareil volé. Le Programme fournira une aide financière pour un appareil de remplacement si la personne satisfait aux critères d'admissibilité.

#### **Politique**

## **220.05 Remplacement pour Cause d'Usure Normale**

Le Programme offre une aide financière pour remplacer un appareil précédemment subventionné qui est endommagé par suite d'une utilisation ou d'une usure normales, pendant ou après la période d'aide financière désignée, si :

- l'appareil n'est plus sous garantie;
- les manuels de politiques et d'administration précisent que le coût des réparations est supérieur au tiers du prix d'achat initial de l'appareil.

Le client doit satisfaire aux critères d'admissibilité.

Quand une subvention pour le remplacement d'un appareil est demandée et accordée pendant la période d'aide financière désignée, l'aide financière peut consister en une contribution au prorata. La contribution est fonction de l'âge de l'appareil initial et de sa période d'aide financière désignée.

### **Procédure**

- 220.06 Il faut présenter au Programme une nouvelle demande de financement accompagnée de pièces justificatives (p. ex., devis de réparation du vendeur ou du fabricant, confirmation du vendeur que l'appareil n'est pas réparable, confirmation que l'appareil n'est plus sous garantie).

### **Politique**

## **220.07 Remplacement pour Cause d'Usage Impropre ou de Négligence**

Les clients sont propriétaires des appareils subventionnés par le Programme, et il leur incombe d'assurer leur protection, de les utiliser correctement et d'en prendre soin. Le Programme ne fournit pas d'aide financière pour le remplacement des appareils endommagés en raison d'un usage impropre ou d'une négligence.

## Partie 3 Clients

# 3

# Clients

## 300 Critères d'Admissibilité aux Prestations du Programme

### 300.00 Politique

Les critères d'admissibilité sont établis conformément à la vision et au mandat du PAAF. Les critères suivants doivent être remplis avant que l'auteur d'une demande puisse être considéré admissible à un financement du PAAF.

### 300.01 Non admissible à d'autres prestations

L'auteur d'une demande de subvention ne doit pas être admissible, pour le même appareil autorisé, à une aide en vertu de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*, L.O. 1997, chap. 16, annexe A, ou de toute loi y succédant.

L'auteur d'une demande de subvention ne doit pas être admissible, pour le même appareil autorisé, à une aide en vertu du *Règlement sur le traitement des anciens combattants* (Canada), L.R.C. 1985, chap. V-1, ou de toute loi y succédant (Groupe A).

### 300.02 Carte Santé valide

L'auteur d'une demande de subvention doit être assuré selon la définition de la *Loi sur l'assurance-santé* et avoir un numéro de carte Santé de l'Ontario valide.



### **300.03 Résidence permanente**

L'auteur d'une demande de subvention doit être détenteur d'une autorisation de résidence permanente en Ontario.

Les auteurs d'une demande de subvention qui résident dans un foyer de soins de longue durée doivent conserver l'appareil ou les appareils pour leur usage personnel, et le foyer doit convenir d'accepter l'appareil ou les appareils.

### **300.04 Handicap physique**

L'auteur d'une demande de subvention doit avoir un handicap physique ou une affection qui requiert l'usage d'un appareil ou accessoire fonctionnel pendant six mois ou plus.

Pour le programme d'oxygénothérapie à domicile, l'auteur d'une demande de subvention doit avoir un handicap physique ou une affection qui requiert une oxygénothérapie à domicile pendant 90 jours ou plus.

### **300.05 Autres critères d'admissibilité de base**

En plus des critères d'admissibilité susmentionnés, l'auteur d'une demande de subvention doit satisfaire aux critères généraux dont l'énoncé suit :

- L'auteur d'une demande de subvention doit avoir un diagnostic primaire autre qu'un trouble d'apprentissage;
- Les appareils visés par la demande de subvention ne peuvent pas être utilisés exclusivement dans l'un des cas suivants : école/enseignement, emploi, loisirs ou sports.

### **300.06 Critères particuliers à un appareil**

Les auteurs de demande de subvention doivent également satisfaire à tout autre critère visant une catégorie particulière d'appareils et figurant dans le manuel de politiques et d'administration.

## 305 Aide Financière Offerte aux Clients

### Politique

305.00 Le financement par le Programme dépend de la catégorie d'appareils et il est parfois réservé à certains appareils à l'intérieur d'une catégorie. Les modèles de financement sont établis par le Programme et comportent ce qui suit :

- Prix fixe : le PAAF paie 75 % du prix approuvé par lui. Si le ministère paie 75 % du prix de l'équipement, la portion du client doit être d'au moins 25 % du prix de l'appareil. Le vendeur ne peut pas facturer au client un montant supérieur au prix approuvé par le PAAF.
- Contribution maximale : le PAAF paiera tout au plus 75 % du prix maximum approuvé par le PAAF. Dans ce cas, le client peut payer plus de 25 % du prix de l'appareil, selon le prix de détail de ce dernier.
- Subventions : le PAAF paie directement au client une portion de ses frais de fournitures médicales ou d'appareils.
- Contribution hybride : modèle mixte incluant une combinaison de n'importe lequel des types de modèle de financement ci-dessus.
- Organismes bénéficiant de paiements de transfert : le PAAF verse des montants à une personne ou une entité qui a signé une entente avec lui pour la prestation d'un service ou d'un programme spécifique.

Voir le ou les modèles de financement applicables dans les manuels de politiques et d'administration et dans les manuels de produits.

305.01 Sauf indication contraire, le Programme paie tout au plus soixante-quinze pour cent (75 %) du prix approuvé par le PAAF pour l'équipement ou les fournitures figurant dans les manuels de produits. La portion du client est d'au moins vingt-cinq pour cent (25 %) du prix de l'équipement ou des fournitures. Le montant que le client paie peut être plus élevé, selon que le prix approuvé est basé sur une somme fixe représentant le montant maximal de la contribution, et si le client achète ou non des

accessoires, des nouvelles versions ou d'autres composantes qui ne sont pas subventionnés par le PAAF.

305.02 Le montant de l'aide financière versée par le PAAF ne dépassera pas le montant approuvé pour la demande.

## **310 Aide Financière Offerte aux Clients Recevant une Aide Sociale**

### **Politique**

310.00 Le financement offert par le Programme aux prestataires du programme Ontario au travail (OT), du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) et de l'Aide à l'égard d'enfants qui ont un handicap grave (AEHG) varie selon la catégorie d'appareils et, dans certains cas, selon l'appareil à l'intérieur de la catégorie visée. L'aide financière aux prestataires des programmes OT, POSPH et AEHG est accordée selon les modalités suivantes :

- a) 100 % du prix approuvé par le PAAF;
- b) 100 % du montant maximal admissible au titre du prix approuvé par le PAAF;
- c) 100 % du montant maximal admissible au titre du prix de détail;
- d) 100 % du montant d'une subvention.
- e) Se référer aux manuels de politiques et d'administration et aux manuels de produits pour connaître le modèle de financement et la contribution financière applicables.

310.01 Sauf indication contraire, le Programme paiera un maximum de cent pour cent (100 %) du prix approuvé par le PAAF pour de l'équipement ou des fournitures figurant au catalogue des manuels de produits. Il se peut qu'il y ait des frais additionnels pour le client, étant donné que le montant que paie ce dernier peut dépendre d'une part du fait que le prix approuvé est basé sur un montant fixe jusqu'à concurrence d'une subvention maximale et d'autre part si le client achète des accessoires, des nouvelles versions ou d'autres composantes qui ne sont pas subventionnés par le PAAF).

310.02 Le montant de subvention versé par le PAAF ne dépassera pas le montant approuvé pour la demande.

## 315 Paiement aux Clients

### Politique

- 315.00 Sauf dans les catégories précisées, le Programme n'offre pas de virement direct au client pour les appareils figurant au catalogue du PAAF. Pour connaître les exceptions à cette règle, se référer aux manuels de politiques et d'administration.
- 315.01 Quand un client reçoit un virement direct pour un appareil et que l'appareil est retourné, tout montant versé pour l'appareil en question doit être retourné au Programme.

### Procédures

- 315.02 Pour retourner des fonds versés directement au client, il faut envoyer un chèque à l'attention du :

Ministre des Finances  
Direction de la gestion financière  
Unité des services de paiement pour les programmes  
C.P. 48  
49, Place D'Armes, 2<sup>e</sup> étage  
Kingston ON K7L 5J3

## 320 Divulgation de Renseignements sur une Aide Financière Antérieure

### Politique

- 320.00 Les clients peuvent demander des renseignements confiés à la garde et au contrôle du ministère et concernant des fonds précédemment versés à ce client ou à un vendeur relativement à ce client.
- 320.01 Les renseignements concernant des fonds précédemment versés indiqueront uniquement si ou quand le client visé a reçu une aide financière. Le fait de n'avoir reçu aucune subvention récemment ne signifie pas que le client est admissible d'office à une subvention. L'admissibilité à une subvention dépend de la capacité du client à remplir tous les critères d'admissibilité généraux du Programme et les critères spécifiques de la catégorie d'appareils visée. Le Programme détermine l'admissibilité après

l'évaluation complète du formulaire de demande et des renseignements pertinents.

### **Procédure**

- 320.02 Le Programme donnera suite à une demande de divulgation de renseignements sur des fonds précédemment versés seulement après réception du formulaire Divulgation de renseignements sur une aide financière antérieure (auquel on peut accéder sur le site Web du PAAF) dûment rempli, soumis et signé par le client ou par son agente ou agent.
- 320.03 Le Programme fournira des renseignements sur les fonds qu'il a précédemment versés au client, à l'agente ou à l'agent du client ou à un tiers selon ce qui figure dans le formulaire Divulgation de renseignements sur une aide financière antérieure.

## Partie 4

# Politiques Générales Applicables à l'Autorisateur et au Vendeur



# Politiques Générales Applicables à l'Autorisateur et au Vendeur

## 400 Conflit d'Intérêts

### Politique

- 400.00 On s'attend à ce que les autorisateurs et les vendeurs aient un comportement conforme aux plus hautes normes d'intégrité personnelle, d'éthique, d'honnêteté et de diligence dans l'exécution de leurs fonctions en liaison avec le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels.
- 400.01 Le fait de vendre, de distribuer des appareils et accessoires fonctionnels ou d'en autoriser l'utilisation lorsque l'autorisateur ou le vendeur est en conflit d'intérêts peut constituer un cas de manquement à l'Entente d'autorisateur dans le cadre du PAAF.
- 400.02 Cette politique relative au conflit d'intérêts vise à assurer que les relations entre autorisateurs et vendeurs ne compromettent pas le droit des clients de recevoir le meilleur service possible dans le cadre du PAAF, notamment :
- a) en veillant à ce que les autorisateurs et les vendeurs prennent toujours en compte l'intérêt supérieur et les besoins de leurs clients lorsqu'ils font des recommandations pour des appareils et accessoires fonctionnels;
  - b) en veillant à ce que les clients aient accès à une information complète sur le choix d'autorisateurs, de vendeurs et d'appareils qui s'offre à eux;
  - c) en offrant aux clients admissibles l'accès aux appareils et accessoires fonctionnels approuvés fournis par le vendeur de leur choix, conformément aux objectifs du PAAF et aux dispositions existantes sur le conflit d'intérêts, énoncées dans les manuels.
- 400.03 Il y a conflit d'intérêts lorsque :
- a) un autorisateur ou un vendeur a des engagements, des relations ou un

intérêt financier, familial ou autre qui compromettent sa capacité à exercer un jugement libre et impartial à l'égard de l'autorisation ou de la vente d'appareils et accessoires fonctionnels à des clients;

b) il existe entre l'autorisateur et le vendeur une relation d'influence qui est de nature financière ou autre;

c) un autorisateur ou un vendeur utilise, à des fins ou à son avantage personnels, des renseignements confidentiels sur un client.

400.04 Un conflit d'intérêts :

a) peut être réel, potentiel ou perçu;

b) est assujéti aux directives et aux exceptions qui peuvent être établies par le ministère pour des catégories spécifiques d'appareils relevant du PAAF;

c) n'implique pas forcément une faute, dans la mesure où un conflit d'intérêts dépend des circonstances et non pas du caractère de l'autorisateur ou du vendeur inscrits au PAAF.

400.05 Cette politique relative au conflit d'intérêts ne vise en rien à gêner ou à transformer de légitimes relations employeur-employé.

400.06 Cette politique relative au conflit d'intérêts n'a d'aucune façon pour effet ou pour but de remplacer, de diminuer ou de transformer le sens d'un règlement, d'une directive ou d'une politique diffusés par une association ou un ordre professionnel ou une disposition de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*.

400.07 Chaque autorisateur ou vendeur au PAAF doit respecter toutes les politiques relatives au conflit d'intérêts définies dans les manuels du PAAF ainsi que dans l'Entente d'autorisateur dans le cadre du PAAF et l'Entente de vendeur dans le cadre du PAAF.

400.08 Il incombe au vendeur de veiller à faire connaître la politique relative au conflit d'intérêts à tous les membres de son personnel.

400.09 Les situations de conflit d'intérêts couvrent un vaste éventail, allant de conflits d'intérêts qui sont mineurs et contrôlables à d'autres dont les conséquences pourraient être très graves. Si un autorisateur ou un vendeur autorisé constate un conflit d'intérêts, celui-ci doit :



- a) demander conseil au PAAF;
- b) révéler l'existence du conflit d'intérêts par écrit au PAAF et à tout client touché, et leur en préciser la nature;
- c) informer le client par écrit du choix d'autorisateur ou de vendeur qui s'offre à lui;
- d) fournir au client une recommandation écrite pour l'appareil ou les fournitures appropriés afin de lui permettre d'exercer son droit de choisir un autorisateur ou un vendeur.

400.10 Si le PAAF a des motifs de croire qu'un autorisateur ou un vendeur peut avoir enfreint la politique relative au conflit d'intérêts, il peut enquêter sur la situation.

400.11 Si le PAAF confirme qu'un autorisateur ou un vendeur a enfreint la politique relative au conflit d'intérêts, il prendra des mesures correctives qui pourraient inclure la résiliation de l'Entente d'autorisateur ou de vendeur, comme le prévoient les politiques 525 et 680 du Manuel du PAAF.

## 400.12 Exemples de Situations Pouvant Révéler un Conflit d'Intérêts :

Les exemples suivants dépeignent des situations qui peuvent révéler l'existence d'un conflit d'intérêts. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive.

1. Un autorisateur joue de son influence pour inciter un client à acheter un appareil ou accessoire fonctionnel chez un vendeur particulier cependant que, directement ou indirectement, il tire un avantage du fait qu'il recommande son client à ce vendeur particulier.
2. Un vendeur omet de proposer à un client un choix complet d'options d'équipement approuvé qui conviendrait à ses besoins.
3. Un vendeur verse des honoraires ou offre un avantage ou un cadeau, directement ou indirectement, à un autorisateur, dans des conditions qui ne cadrent pas avec une légitime relation employé-

employeur.

4. Un autorisateur accepte des honoraires, un avantage ou un cadeau, directement ou indirectement, de la part d'un vendeur, dans des conditions qui ne cadrent pas avec une légitime relation employé-employeur.
5. Un autorisateur a un intérêt financier dans l'emplacement ou la propriété d'un vendeur, et le vendeur vend un appareil ou un accessoire fonctionnel autorisé par cet autorisateur.
6. Un autorisateur ou un vendeur a une relation privilégiée avec un médecin prescripteur.
7. Un vendeur accepte des honoraires, un avantage ou un cadeau, directement ou indirectement, de la part du fabricant d'un appareil ou accessoire fonctionnel. Il peut s'agir de remises et de rabais qui influent sur l'objectivité du jugement professionnel.  
Exceptionnellement, les fabricants peuvent offrir des séances d'information pour permettre aux vendeurs d'en savoir plus sur les nouveaux produits et mieux servir leurs clients.
8. Un autorisateur accepte des honoraires, un avantage ou un cadeau, directement ou indirectement, de la part du fabricant d'un appareil ou accessoire fonctionnel.
9. Un autorisateur ou un vendeur prend, à l'égard de la location ou de l'usage de lieux, une entente aux termes de laquelle il faut verser un montant qui est lié aux ventes d'appareils ou de fournitures subventionnés par le PAAF.
10. Un autorisateur ou un vendeur prend une entente ou un arrangement qui l'empêche d'exercer correctement son jugement professionnel ou qui pourrait raisonnablement être perçu comme ayant pour effet de l'en empêcher.

## 405 Vérification et Examen des Demandes de Règlement

### Politique

405.00 Le PAAF examine régulièrement, à intervalles prédéterminés, les demandes approuvées dans toutes les catégories d'appareils afin d'assurer qu'une aide financière pour les appareils et les fournitures n'est accordée qu'aux clients admissibles et que les politiques et les procédures du PAAF sont respectées.

405.01 En particulier, le PAAF peut examiner les habitudes des parties suivantes en ce qui concerne les demandes qu'elles soumettent :

- autorisateurs;
- cliniques inscrites au PAAF;
- membres d'une profession de la santé réglementée qui soumettent des clients à une évaluation pour déterminer leur admissibilité au Programme d'oxygénothérapie à domicile;
- vendeurs;
- clients

405.02 Les examens comprennent :

- le nombre et le type de demandes approuvées présentées au PAAF, ainsi que la teneur de ces demandes;
- le montant des subventions demandées;
- les habitudes en matière de recommandation de clients;
- les relations entre les parties qui signent les formulaires de demande

### 405.03 Examen de l'Information

#### Autorisateurs

Le PAAF peut examiner les autorisateurs inscrits pour déterminer si :

- le nombre total de demandes approuvées par autorisateur dépasse de façon considérable, sans aucun argument raisonnable pour expliquer l'écart, la moyenne du réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) pour le nombre de demandes

approuvées par autorisateur dans la même catégorie d'appareils ou pour le même appareil;

- les habitudes de recommandation de l'autorisateur révèlent un conflit d'intérêts potentiel avec un vendeur;
- la fréquence à laquelle un appareil ou de l'équipement est recommandé par l'autorisateur révèle un conflit d'intérêts potentiel avec un fabricant ou un distributeur.

### **Cliniques inscrites au PAAF**

Le PAAF peut examiner les cliniques inscrites pour déterminer si :

- le nombre total de demandes approuvées par clinique dépasse de façon considérable et sans aucune explication la moyenne du RLISS pour le nombre de demandes approuvées par clinique;
- les habitudes de recommandation de la clinique révèlent un conflit d'intérêts potentiel en ce qui concerne la recommandation de vendeurs particuliers;
- l'appareil ou l'équipement recommandé révèle un conflit d'intérêts potentiel avec un fabricant ou un distributeur.

### **Membres d'une profession de la santé réglementée pour l'oxygénothérapie à domicile**

Le PAAF peut examiner les membres d'une profession de la santé réglementée pour déterminer si :

- le nombre total de clients qui redeviennent admissibles à une aide financière par membre d'une profession de la santé réglementée dépasse la moyenne provinciale du nombre de clients qui redeviennent admissibles à une aide financière.

### **Vendeurs**

Le PAAF peut examiner les vendeurs pour déterminer si :

- l'appareil ou l'équipement fourni au client révèle un conflit d'intérêts potentiel avec un fabricant ou un distributeur;
- le vendeur enfreint la politique du PAAF sur le remplacement des appareils;
- le vendeur enfreint la politique du PAAF sur l'établissement des prix des appareils;
- le vendeur enfreint la politique du PAAF sur les honoraires de préparation.

## **Clients**

Le PAAF peut examiner les clients pour déterminer si :

- le client enfreint la politique du PAAF pour les clients qui reçoivent une aide financière dans le cadre de subventions, notamment pour :
  - prothèses mammaires;
  - équipement et fournitures d'alimentation entérale;
  - fournitures pour pompes à insuline;
  - seringues à insuline pour personnes âgées;
  - fournitures pour stomisés;
  - fournitures d'oxygénothérapie.

De plus, aucune disposition dans les manuels ne vise à limiter le droit du ministère d'exercer tout droit juridique ou recours dont il dispose concernant toute non-conformité révélée par l'un des examens qui précède, y compris le droit de résilier toute(s) entente(s) applicable(s), de commencer une enquête criminelle ou de présenter une demande d'indemnisation pour pertes ou dommages.

**Partie 5**  
**Autorisateurs**

**5**

# Autorisateurs

## 500 Devenir Autorisateur Inscrit et Maintenir le Statut d'Autorisateur Auprès du Programme

### Politique

- 500.00 Pour recommander des appareils approuvés aux auteurs de demande admissibles, une personne doit être inscrite au PAAF en tant qu'autorisateur. Pour ce faire, les autorisateurs doivent signer une Entente d'autorisateur avec le PAAF et se conformer à toutes les conditions et politiques de cette entente pendant toute sa durée. Les autorisateurs jouent un rôle important lors de l'évaluation et de la confirmation de l'admissibilité des auteurs de demande, et pour remplir les formulaires de demande.
- 500.01 Le PAAF envisagera d'approuver une demande pour devenir autorisateur si, de l'avis du Programme :
- a) les candidats au statut d'autorisateur se conformeront à toutes les politiques et procédures instaurées par le Programme, et à toute loi, tout règlement, tout règlement municipal ou toute politique applicables;
  - b) les candidats au statut d'autorisateur sont compétents pour agir de manière responsable en qualité d'autorisateurs;
  - c) la conduite passée des candidats au statut d'autorisateur relativement au Programme offre des motifs raisonnables de croire que ces personnes agiront en respectant les dispositions de la loi, avec honnêteté et intégrité, et dans l'intérêt supérieur des auteurs de demande;
  - d) les candidats au statut d'autorisateur n'ont pas été accusés ni condamnés pour infraction relativement à une conduite concernant leur participation au Programme;
  - e) les candidats au statut d'autorisateur ne sont pas non admissibles pour tout autre motif pouvant être prévu dans le Manuel du PAAF et dans les manuels de politiques et d'administration.

500.02 Tous les autorisateurs doivent respecter les conditions énoncées dans l'Entente d'autorisateur dans le cadre du PAAF, dans le présent Manuel du PAAF et dans les manuels de politiques et d'administration concernant l'appareil ou les appareils visés par l'autorisation. Dûment signée, l'Entente d'autorisateur dans le cadre du PAAF donne au Programme l'assurance que l'autorisateur respectera les conditions de cette Entente, et elle inclut les cas dans lesquels elle peut être résiliée.

500.03 Le numéro d'inscription des autorisateurs du PAAF identifie les personnes dans la correspondance et les formulaires de demande. C'est pourquoi l'autorisateur aura un numéro unique que le Programme lui assignera, et il utilisera ce numéro dans toute la correspondance avec le ministère.

500.04 Pour répondre aux besoins des auteurs de demande, les autorisateurs doivent fournir une évaluation précise et rapide de l'admissibilité de ces personnes.

#### **500.05 Procédure**

Les candidats au statut d'autorisateur doivent fournir les renseignements requis dans la trousse de demande d'inscription de l'autorisateur. Le Programme a besoin de déterminer s'ils remplissent les critères établis pour devenir autorisateur. On peut obtenir la trousse de demande d'inscription de l'autorisateur à l'adresse :

<http://health.gov.on.ca/fr/pro/programs/adp/>

500.06 Étant donné que chaque catégorie d'appareils a ses propres critères d'agrément au statut d'autorisateur, la personne qui demande l'agrément à ce titre doit remplir une *Demande de statut d'autorisateur* pour chaque catégorie d'appareils dans laquelle elle souhaite devenir autorisateur.

500.07 Les candidats au statut d'autorisateur doivent signer et soumettre l'Entente d'autorisateur dans le cadre du PAAF lorsqu'ils demandent l'inscription. L'Entente d'autorisateur dans le cadre du PAAF stipule les conditions d'obtention et de maintien du statut d'autorisateur auprès du Programme.

500.08 Une copie des qualifications du candidat au statut d'autorisateur doit être fournie au Programme avec la demande.

500.09 Les candidats membres d'une profession de la santé réglementée doivent fournir la preuve qu'ils sont membres en règle de l'ordre régissant leur



profession. Les autorisateurs qui sont également membre d'un ordre réglementant une profession de la santé ou d'une association professionnelle devraient aussi connaître les exigences supplémentaires imposées par leur ordre ou leur association professionnelle respective. Les membres d'une profession de la santé réglementée peuvent également être assujettis à des exigences supplémentaires en vertu de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*, ainsi que de toute autre loi applicable à une profession de la santé particulière (la *Loi de 1991 sur les infirmières et infirmiers*, la *Loi de 1991 sur les audiologistes et les orthophonistes*, etc.).

- 500.10 Les candidats qui soumettent une demande incomplète ou qui n'est pas accompagnée de la documentation requise ont 30 jours pour fournir les renseignements ou les documents manquants. Si après ce délai il manque toujours des renseignements, le dossier sera clos. Après la fermeture du dossier, la personne doit présenter une nouvelle demande.
- 500.11 Si les renseignements fournis dans la demande sont conformes aux normes du Programme, le candidat reçoit une lettre l'informant de son inscription au statut d'autorisateur, mentionnant le numéro d'inscription qui lui est assigné, la ou les catégories d'appareils dans lesquelles il peut évaluer des clients et remplir des formulaires de demande, et la ou les dates d'entrée en vigueur pertinentes.
- 500.12 L'autorisateur doit continuer de satisfaire à toutes les exigences en matière d'inscription pour conserver un statut actif auprès du Programme. Il doit aviser dans les 10 jours le Programme de tout changement relativement à son statut actuel, son nom, ses coordonnées ou son incapacité à satisfaire à toutes les exigences relatives à l'inscription au Programme.
- 500.13 Afin que les autorisateurs puissent rendre compte de leurs activités et maintenir une bonne connaissance pratique des politiques et procédures du PAAF, ainsi que des compétences fiables en évaluation du matériel du PAAF, et pour qu'ils puissent garder actif leur statut en matière d'inscription au PAAF, ceux-ci doivent présenter régulièrement des demandes de subvention au PAAF. Le PAAF examinera régulièrement les demandes de règlement signées par les autorisateurs pour voir à ce qu'ils se conforment aux critères du Programme tels qu'ils sont prévus dans l'Entente d'autorisateur et dans les manuels, en fournissant ainsi un service efficace et rentable.

#### **500.14 Tenue de Livres**

Une tenue de livres rigoureuse est indispensable. Le Programme peut, à

tout moment, demander à voir :

- les résultats de l'évaluation clinique effectuée par l'autorisateur, pour confirmer l'admissibilité de l'auteur d'une demande de subvention;
- la vérification de toute visite de suivi;
- la confirmation que l'auteur d'une demande de subvention s'est vu proposer une liste complète de vendeurs dans sa collectivité;
- la confirmation que le professionnel de la santé inscrit est en règle auprès de son ordre professionnel ou de son association professionnelle, le cas échéant;
- une copie de toutes les demandes de subvention présentées au Programme.

500.15 Les autorisateurs doivent savoir qu'ils font régulièrement l'objet de vérifications par le PAAF.

500.16 Un guide énonçant les rôles et les responsabilités des catégories d'autorisateurs énumérées ci-dessous est accessible à :

[http://www.health.gov.on.ca/en/pro/programs/adp/authorizer\\_registration/rolesresponsibilities.pdf](http://www.health.gov.on.ca/en/pro/programs/adp/authorizer_registration/rolesresponsibilities.pdf) (en anglais)

- 1.0 Audiologiste
- 2.0 Dentiste
- 3.0 Massothérapeute autorisé(e)
- 4.0 Ergothérapeute
- 5.0 Ophtalmologiste
- 6.0 Optométriste
- 7.0 Physiothérapeute
- 8.0 Infirmière autorisée ou infirmier autorisé
- 9.0 Orthophoniste
- 10.0 Anaplastologiste/prothésiste restaurateur
- 11.0 Ajusteur agréé
- 12.0 Audioprothésiste
- 13.0 Oculariste certifié(e)
- 14.0 Orthésiste certifié(e)
- 15.0 Prothésiste certifié(e)
- 16.0 Spécialiste de l'enseignement aux personnes aveugles ou de la réadaptation visuelle

## **505 Demande d'Accès au Système de Validation des Cartes Santé**

### **Politique**

Afin que le PAAF puisse respecter son obligation de confirmer l'admissibilité des demandes qui lui sont adressées et de fournir un bon service à la clientèle, les membres de professions de la santé réglementées se voient accorder l'accès au système de validation des cartes Santé. Ceci permet aux autorisateurs de vérifier le statut du numéro de carte Santé et son code de version à la date d'une évaluation par le PAAF. Ce processus réduit le nombre de demandes rejetées pour cause de non-admissibilité ou en raison du code de version, accroît la responsabilité et améliore le service à la clientèle en abrégant le délai de traitement des demandes.

### **505.01 Procédures**

Seuls peuvent présenter une demande d'accès au système de validation des cartes Santé du ministère les membres d'une profession de la santé réglementée qui sont autorisateurs inscrits au PAAF et affiliés à l'un des ordres professionnels suivants :

- Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario;
- Ordre royal des chirurgiens-dentistes de l'Ontario;
- Ordre des massothérapeutes de l'Ontario
- Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario;
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario;
- Ordre des optométristes de l'Ontario;
- Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario.

**505.03** Les autorisateurs auprès du PAAF ne peuvent pas demander l'accès au système de validation des cartes Santé s'ils y ont déjà accès par l'entremise de leur employeur (hôpital ou autre établissement de santé).

## 510 Modification des Renseignements sur l'autorisateur

### Politique

- 510.00** Le Programme doit veiller à ce que les personnes qui demandent une subvention aient accès au lieu de travail et à l'adresse de l'autorisateur. Ainsi, l'autorisateur doit informer le Programme, par écrit dans les 10 jours suivant la date du changement, de tout changement concernant ce qui suit : statut professionnel, nom, poste, employeur, adresse professionnelle, courriel ou numéro de téléphone.

### 510.01 Procédures

L'autorisateur doit communiquer ce changement en envoyant une lettre ou un courriel à l'adresse suivante :

Unité de l'inscription  
Programme d'appareils et accessoires fonctionnels  
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée  
5700, rue Yonge, 7<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M2M 4K5

Télécopieur : 416 327-8192

Courriel : [adp@ontario.ca](mailto:adp@ontario.ca)

- 510.02** Ne pas informer le Programme d'un tel changement peut entraîner la résiliation de l'Entente d'autorisateur.

## 515 Listes de Vendeurs Fournies au Client par les Autorisateurs

### Politique

- 515.00** L'autorisateur doit fournir aux clients une liste de vendeurs dans sa région.
- 515.01** On s'attend à ce que les autorisateurs conseillent aux clients d'examiner et de comparer plus d'un vendeur, et qu'ils expliquent aux clients que les

options d'appareils, les plans de service et, dans certains cas les prix, peuvent varier d'un vendeur à l'autre.

Les listes de vendeurs sont accessibles à l'adresse :

[http://www.health.gov.on.ca/fr/pro/programs/adp/registered\\_vendors.aspx](http://www.health.gov.on.ca/fr/pro/programs/adp/registered_vendors.aspx)

## 520 Inactivation d'Un Numéro d'Inscription d'Autorisateur

### Politique

520.00 Le Programme rendra inactif le numéro d'inscription d'un autorisateur dans les conditions suivantes:

- a) si l'autorisateur pour certaines catégories d'appareils, qui stipulent que l'autorisateur soit employé par un vendeur, change d'emploi et ne travaille plus pour le vendeur;
- b) si l'autorisateur informe le Programme d'un congé autorisé qui suspendra ses fonctions d'autorisation;
- c) le Programme est d'avis que l'autorisateur ne se conforme pas à l'un des termes de l'Entente, et le Programme a donné à l'autorisateur un avis écrit de 30 jours pour remédier à la non-conformité.

### Procédure

520.01 Si l'autorisateur remplit l'une des conditions figurant à l'alinéa a) ou b) de la section 520.00, il doit fournir un avis écrit informant le Programme :

- a) qu'il demande l'inactivation de son numéro d'inscription;
- b) de la condition spécifique que l'autorisateur remplit;
- c) de la date de prise d'effet de l'inactivation.

- 520.02 Si l'autorisateur remplit la condition figurant à l'alinéa b) de la section 520.00, le numéro de l'autorisateur sera rendu inactif et son statut sera changé à « en congé ».
- 520.03 Si l'autorisateur remplit les conditions figurant à l'alinéa c) de la section 520.00, le Programme doit fournir un avis écrit informant l'autorisateur que le Programme rendra son numéro d'inscription inactif pendant la période de 30 jours.

### Politique

- 520.04 Les autorisateurs dont le numéro d'inscription a été changé et remplacé par la mention « en congé » ou « inactif » doivent fournir au Programme un avis écrit pour réactiver leur numéro d'inscription.
- 520.05 L'autorisateur peut envoyer un avis écrit à :

Unité de l'inscription  
Programme d'appareils et accessoires fonctionnels  
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée  
5700, rue Yonge, 7<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M2M 4K5  
Télécopieur : 416 327-8192  
Courriel : [adp@ontario.ca](mailto:adp@ontario.ca)

## 525 Résiliation de l'entente d'Autorisateur

### Politique

- 525.00 L'Entente peut être résiliée selon les dispositions figurant dans l'Entente d'autorisateur.
- 525.01 Un autorisateur dont l'entente a été résiliée peut refaire une demande pour devenir autorisateur. Le ministère n'a aucune obligation de réadmettre le candidat.

**Partie 6**

**Vendeurs**

**6**

## Vendeurs

### 600 Devenir Vendeur Inscrit et Garder le Statut de Vendeur auprès du Programme

#### Politique

- 600.00 Toute personne ou entité qui fournit des appareils à des clients et souhaite facturer au ministère le coût des appareils financés par le Programme doit faire l'objet d'une inscription au répertoire des vendeurs du Programme.
- 600.01 Tous les vendeurs doivent respecter les conditions énoncées dans l'Entente de vendeur dans le cadre du PAAF, dans le Manuel du PAAF et dans le manuel de politiques et d'administration concernant l'appareil ou les appareils fournis. Dûment signée, l'Entente de vendeur dans le cadre du PAAF donne au Programme l'assurance que le vendeur respectera ces conditions pendant toute la durée de l'Entente.
- 600.02 Pour que sa demande d'inscription soit prise en compte, un vendeur doit maintenir en Ontario un emplacement physique permanent ouvert au public, sauf si la politique 610 l'autorise à ne pas le faire.
- 600.03 L'inscription doit être reçue et approuvée pour chaque lieu d'affaires du vendeur. Ainsi, si un vendeur a plusieurs emplacements, il doit faire inscrire séparément chaque emplacement qui souhaite vendre ou distribuer des appareils dans le cadre du Programme.
- 600.04 Chaque personne ou entité approuvée par le Programme signera une Entente de vendeur. Quand plus d'un lieu d'affaires relève de la responsabilité de cette personne ou de cette entité, chaque emplacement et catégorie d'appareils approuvés seront inscrits au catalogue, et de temps à autre feront l'objet d'une mise à jour dans l'annexe B de l'entente.
- 600.05 Dans le cas où un vendeur a un siège social, l'emplacement du siège social doit fournir une copie intégrale de l'Entente de vendeur signée à chaque emplacement enregistré auprès du PAAF, et de temps à autre de ses mises à jour.



- 600.06 Tous les vendeurs doivent s'inscrire auprès du Programme et être approuvés par lui pour chaque catégorie d'appareils qu'ils souhaitent vendre aux clients et qui sont subventionnés par le Programme.
- 600.07 Le numéro d'inscription du vendeur identifie celui-ci dans la correspondance, les formulaires de demande et les factures. C'est pourquoi l'emplacement du vendeur doit avoir son propre numéro. Le vendeur doit inscrire ce numéro dans la correspondance, sur les formulaires de demande et les factures qu'il envoie au Programme. Le numéro d'inscription du vendeur n'est pas transférable entre emplacements.
- 600.08 Le vendeur doit se conformer aux termes de l'Entente de vendeur pendant toute sa durée.
- 600.09 Les conditions générales permanentes que le vendeur doit respecter pour se qualifier et être admissible au maintien de son statut en matière d'inscription au Programme sont décrites ci-après.
- Renseignements sur l'emplacement : le vendeur doit informer le Programme par écrit dans les dix (10) jours suivant un changement qui concerne sa dénomination sociale ou son nom commercial, son adresse, son courriel ou son numéro de téléphone. Les changements à la dénomination sociale d'un vendeur constituent des changements importants aux termes de l'Entente de vendeur et sont susceptibles de nécessiter une requalification dans le Programme. Il peut être également nécessaire de faire une nouvelle demande en cas de changement du nom commercial de l'entreprise ou de changement d'emplacement.
  - Assurance : le vendeur doit maintenir en vigueur, pendant toute la durée de l'Entente de vendeur dans le cadre du PAAF et à ses frais, la police d'assurance qui a été envoyée au Programme au moment de son inscription. Si l'on apporte des modifications à l'assurance du vendeur après son inscription, elles ne doivent pas avoir d'incidence sur les niveaux minimums d'assurance requis par l'Entente de vendeur, et le vendeur doit immédiatement fournir au Programme un certificat d'assurance mis à jour ou une autre preuve d'assurance mentionnant lesdits changements comme l'exige l'Entente de vendeur.
  - Qualifications de l'employé : dans les catégories où le vendeur doit employer une personne possédant des compétences ou agréée dans un

domaine particulier, il doit prévenir le Programme si cette personne cesse d'être employée. Dans les catégories où l'employé doit être certifié ou inscrit auprès d'une association, le vendeur doit prévenir le Programme si l'employé perd son agrément ou son inscription. Ces changements doivent être signalés au Programme sur-le-champ.

## Procédures

600.10 Les candidats doivent fournir les renseignements requis dans la trousse de demande d'inscription du vendeur, qu'ils peuvent se procurer à l'adresse :

<http://health.gov.on.ca/fr/pro/programs/adp/>

La trousse de demande d'inscription du vendeur contient des formulaires accompagnés d'instructions sur la façon de les remplir.

600.11 Le candidat au statut de vendeur doit remplir les formulaires nécessaires pour chaque emplacement où il souhaite être inscrit.

600.12 Le demandeur doit remplir les formulaires nécessaires pour chaque catégorie d'appareil ou d'accessoire dans lequel le demandeur veut se faire inscrire.

600.13 Le PAAF envisagera d'approuver une demande pour devenir vendeur si, à son avis :

- a) les candidats se conformeront à toutes les politiques et procédures instaurées par le Programme, et à toute loi, tout règlement, tout règlement municipal ou toute politique applicables;
- b) les candidats sont compétents pour agir de manière responsable en qualité de vendeurs;
- c) la conduite passée des candidats relativement au Programme offre des motifs raisonnables de croire que ces personnes fonctionneront en respectant les dispositions de la loi, avec honnêteté et intégrité, et dans l'intérêt supérieur des auteurs de demande;
- d) les candidats n'ont pas été accusés ni condamnés pour infraction relativement à une conduite concernant leur participation au Programme;
- e) les personnes ne sont pas non admissibles en raison d'autres motifs pouvant être prévus dans le Manuel du PAAF et dans les manuels de politiques et d'administration.

600.14 Tous les vendeurs, sans égard à la catégorie d'appareils, qui demandent le

statut de vendeur inscrit au Programme doivent fournir la documentation et les renseignements précisés à l'annexe A.

- 600.15 Chaque catégorie d'appareils a également des exigences particulières qui lui sont propres. Selon la catégorie d'appareils visée, des renseignements supplémentaires peuvent être exigés. Ceux-ci figurent également à l'annexe A du Manuel du PAAF.
- 600.16 Les formulaires de demande d'inscription au répertoire des vendeurs du Programme doivent être dûment remplis et accompagnés de toutes les pièces justificatives. Le candidat doit veiller à fournir tous les renseignements demandés.
- 600.17 Lorsque la trousse de demande d'inscription est présentée au Programme, elle est examinée pour en assurer l'exactitude et vérifier si elle est complète.
- Si le dossier est incomplet, il est renvoyé intégralement au candidat avec une lettre précisant les renseignements manquants. Aucun dossier n'est conservé et la procédure du Programme est alors interrompue.
  - Si le candidat est un nouveau vendeur auprès du PAAF, que le dossier est complet, et que le candidat satisfait aux normes du Programme, on envoie au vendeur deux exemplaires de l'Entente de vendeur aux fins de signature.
  - Si le candidat a un siège social qui est déjà inscrit au PAAF, si le dossier est complet et que le candidat satisfait aux normes du programme, on enverra au siège social deux copies de l'annexe B révisée aux fins de signature.
  - Le Manuel des politiques et procédures du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels et le manuel de politiques et d'administration sont accessibles sur le site Web du PAAF pour trouver la ou les catégories dans lesquelles le candidat est inscrit.
- 600.18 Le vendeur doit signer et renvoyer les deux exemplaires de l'Entente, comme on l'indique dans les instructions qui accompagnent les ententes.
- 600.19 Lorsque le Programme reçoit les ententes signées ou l'annexe B révisée, il attribue au vendeur un numéro d'inscription de vendeur. Ce numéro est valable pour l'ensemble des catégories auxquelles le vendeur est inscrit. Il doit figurer sur toute la correspondance, sur les formulaires de demande et sur les factures du vendeur.

- 600.20 Le vendeur reçoit une lettre qui accompagne l'entente ou les ententes signées ou bien l'annexe B remplie ou révisée. Cette lettre explique que le vendeur est inscrit au Programme et précise le numéro d'inscription ainsi que sa ou ses dates de prise d'effet.
- 600.21 Tant qu'il n'a pas reçu l'entente signée ou l'annexe B révisée et un numéro d'inscription de vendeur, le vendeur n'est pas inscrit au Programme dans la ou les catégories d'appareils demandées. Ainsi, il ne peut pas fournir d'appareils à des clients et n'aura pas droit à une aide financière du Programme avant de recevoir un numéro d'inscription de vendeur et une Entente de vendeur signée, ou l'annexe B révisée de cette entente, selon le cas.
- 600.22 Le nom et l'adresse du vendeur nouvellement inscrit figureront dans la prochaine mise à jour de la liste de vendeurs pour sa catégorie d'appareils. Les listes de vendeurs sont accessibles à :
- [http://www.health.gov.on.ca/fr/pro/programs/adp/registered\\_vendors.aspx](http://www.health.gov.on.ca/fr/pro/programs/adp/registered_vendors.aspx)

## 605 Fabricants et Distributeurs Reconnus Comme Vendeurs

### Politique

- 605.00 Les vendeurs peuvent facturer au Programme un appareil figurant au catalogue qu'ils fabriquent et/ou distribuent si l'ensemble des conditions suivantes sont réunies :
- a) Le vendeur n'autorise pas non plus cet appareil ou n'emploie pas des personnes pour l'autoriser;
  - b) Le service de fabrication et de distribution du vendeur est considéré comme une petite entreprise selon la définition de la *Loi sur le financement des petites entreprises du Canada* L.C. 1998, ch. 36, ou de toute loi y succédant;
  - c) le vendeur a accès aux produits d'au moins deux (2) autres fabricants et les offre en vente, sauf indication contraire des manuels de politiques et d'administration, ces produits sont admissibles comme appareils dans le cadre du Programme.

**Nota :** Le vendeur qui ne satisfait pas à l'exigence b) ou c) peut être inscrit au Programme à condition :

- de fabriquer aussi de l’oxygène;
  - de fabriquer aussi des pompes à insuline;
  - d’être le fabricant qui vend l’appareil qu’il fabrique.
- d) le vendeur n’influe pas, directement ou indirectement sur :
- (i) l’indépendance des autorisateurs inscrits quand ils exercent leur jugement pour prescrire une vaste gamme d’appareils disponibles;
  - (ii) la décision des clients de choisir un appareil d’un fabricant d’une façon qui fait la promotion de l’appareil du vendeur quand une autre gamme de produits conviendrait mieux aux besoins du client.

**Nota :** Un vendeur qui ne satisfait pas à l’exigence b) et/ou c) peut être inscrit au Programme à condition :

- de fabriquer aussi de l’oxygène;
- de fabriquer aussi des pompes à insuline;
- d’être le fabricant qui vend l’appareil qu’il fabrique.

## 610 Vendeurs Non Établis en Ontario

### Politique

610.00 Le Programme n’inscrit pas de candidats comme vendeurs s’ils sont établis en dehors de l’Ontario, sauf dans l’un ou l’autre cas :

- le candidat, en raison de son emplacement géographique, est considéré comme étant à la limite d’une région insuffisamment desservie;
- le Programme détermine qu’il est dans l’intérêt supérieur des clients d’inscrire un tel candidat.

### Procédures

- 610.01 Pour devenir un vendeur établi en dehors de l'Ontario, le candidat doit présenter une demande au Programme et fournir les pièces justificatives nécessaires pour faire inscrire son emplacement.
- 610.02 Si le candidat obtient l'inscription, les clients peuvent acheter des appareils chez lui et avoir droit à une subvention pour ces appareils.

## **615 Relations Entre les Hôpitaux et les Vendeurs**

### **615.00 Vendeur Partageant des Profits avec un Hôpital**

#### **Politique**

Le Programme n'entend conclure ni maintenir aucune entente avec un vendeur qui a, avec un hôpital, un lien économique par lequel il partage avec ce dernier une part quelconque des profits qu'il réalise en vendant des appareils financés par le Programme. Font exception à cette règle la catégorie « équipement et fournitures d'oxygénothérapie à domicile » et la catégorie « équipement et fournitures respiratoires ».

### **615.01 Vendeurs Louant des Bureaux à des Hôpitaux**

#### **Politique**

Le Programme conclura ou maintiendra une entente avec un vendeur qui loue des bureaux à un hôpital uniquement dans les circonstances suivantes :

- Le vendeur est une personne morale distincte de l'hôpital et ses affaires en sont également indépendantes et ne sont regroupées en aucune façon avec celles de l'hôpital. Le vendeur conserve ses profits et ses pertes;
- Le vendeur paie à l'hôpital le tarif du marché pour tout local qu'il loue sur les lieux de l'hôpital et ne fournit pas d'avantage financier direct à ce dernier, y compris des pourcentages de ses profits, de son chiffre d'affaires ou autre.

Empêcher les vendeurs situés sur les lieux d'un hôpital de fournir un avantage financier direct à ce dernier, y compris des pourcentages de ses profits, de son chiffre d'affaires ou autre, garantit que les autorisateurs ne subiront pas de pressions pour adresser les auteurs de demande au vendeur.

## **615.02 Hôpitaux Reconnus Comme Vendeurs**

### **Politique**

Le Programme n'inscrira comme vendeur une association d'un hôpital ou sa filiale sur le plan juridique que si le vendeur prouve au ministère qu'il convient d'utiliser un centre de coûts uniquement consacré à la participation du vendeur au Programme et qui soit indépendant du budget global de l'hôpital. Exiger que tous les profits et pertes comptabilisés dans un centre de coûts doivent y être maintenus. L'obligation de garder les profits et les pertes à l'intérieur de ces centres de coûts garantit que l'hôpital n'a pas d'intérêt direct dans la valeur numérique ou monétaire des appareils vendus aux clients, et garantit que l'hôpital ne tire pas un avantage de la vente d'appareils figurant au catalogue ni de la location de locaux à un vendeur d'appareils que lui-même autorise pour le Programme.

- 615.03 Le ministère finance les hôpitaux à même les budgets globaux. Étant donné que la structure des prix de la plupart des appareils et accessoires au catalogue prévoit une marge de profit, il y a un risque de double financement du budget global, car l'hôpital tire un avantage de la vente d'appareils financés par le Programme. Il s'ensuit donc dans ces cas-là que le vendeur ne peut participer au programme que par l'intermédiaire d'un centre de coûts réservé à cette fin pour garantir qu'il n'y a pas de double financement.

## **620 Relations Entre les Foyers de Soins de Longue Durée et les Vendeurs**

### **Vendeurs Partageant Leurs Profits avec des Foyers de Soins de Longue Durée**

#### **Politique**

- 620.00 Le Programme n'entend conclure ni maintenir aucune entente avec un vendeur qui a, avec un foyer de soins de longue durée, un lien économique ou exclusif, si le vendeur partage avec ce dernier une part quelconque des profits qu'il réalise en vendant des appareils subventionnés par le Programme.
- 620.01 Le vendeur ne doit pas verser directement ou indirectement des honoraires, une

somme d'argent ou une part de ses profits à un foyer de soins de longue durée qui doit déterminer si ses résidents ont besoin d'appareils.

620.02 Les personnes qui demandent une subvention doivent avoir la possibilité de retenir un vendeur de leur choix. L'interdiction pour les vendeurs de verser des honoraires, une somme d'argent ou une part de leurs profits à un foyer de soins de longue durée garantit que le client ou sa famille ont la possibilité de retenir un vendeur de leur choix.

## 625 Supprimer un Emplacement de Vendeur Inscrit ou une Catégorie d'Appareils

### Politique

625.00 En tout temps, et moyennant un préavis de 30 jours au moins, le ministère ou un vendeur peuvent décider de :

- supprimer un emplacement de vendeur inscrit;
- supprimer d'un emplacement de vendeur inscrit une ou plusieurs catégories d'appareils que l'emplacement du vendeur inscrit a reçu l'approbation de vendre, sans résilier l'Entente de vendeur.

625.01 Le PAAF effectue une révision des emplacements de vendeur inscrit et décide que, si l'un d'eux n'a pas présenté de factures pendant deux (2) ans, on peut alors supprimer cet emplacement.

### Procédure

625.02 En recevant ou en donnant un avis écrit pour :

- supprimer un emplacement de vendeur inscrit;
- supprimer d'un emplacement de vendeur inscrit une ou plusieurs catégories d'appareils que l'emplacement du vendeur inscrit a reçu l'approbation de vendre, le supprimer Programme apportera tous les changements nécessaires

à l'annexe B.



625.03 Le Programme enverra au vendeur une annexe B modifiée aux fins de signature. Le vendeur doit retourner au PAAF les deux copies signées dans les sept (7) jours suivant leur réception. Ne pas le faire sera considéré comme un cas de manquement aux termes de l'Entente de vendeur.

625.04 Si le Programme ou le vendeur donne avis de :

- supprimer un emplacement de vendeur inscrit;
- supprimer d'un emplacement de vendeur inscrit une ou plusieurs catégories d'appareils que l'emplacement du vendeur inscrit a reçu l'approbation de vendre,

le vendeur, dans un délai de 30 jours après avoir donné ou reçu un avis, doit fournir par écrit au Programme un rapport final qui énumère et explique en détail les montants en souffrance qui sont dus par le vendeur au Programme et réciproquement.

625.05 Le Programme doit prendre en compte le rapport fourni aux termes de la section 625.04 et doit remettre au vendeur un état de rapprochement dans les 60 jours qui suivent l'envoi du rapport, à l'exception des paiements du Programme au vendeur qui peuvent être retenus lorsque le vendeur ne s'est pas conformé aux conditions de la présente Entente ou des manuels à la date de prise d'effet de la résiliation.

## **630 Vendeurs Demandant L'inscription dans une Autre Catégorie**

### **630.00 Politique**

Les vendeurs inscrits au Programme doivent faire une demande distincte pour chaque catégorie d'appareils. Il y a une trousse de demande d'inscription de vendeur particulière pour chaque catégorie, et si la catégorie est approuvée, elle fera l'objet d'une inscription distincte à l'annexe B. Les vendeurs doivent soumettre une demande d'inscription distincte chaque fois qu'ils ajoutent une catégorie d'appareils à leur profil.

### **Procédures**

630.01 Les vendeurs qui adressent une demande à l'Unité de l'inscription doivent préciser la catégorie d'appareils pour laquelle ils font une demande.

630.02 Le Programme examine le dossier existant et détermine quels renseignements le vendeur doit fournir pour être inscrit dans la nouvelle catégorie souhaitée. Le vendeur sera informé des formulaires et des renseignements qui sont requis. Pour plus de détails, voir la politique 630. Le vendeur peut télécharger la trousse de demande du vendeur sur le site du PAAF, à l'adresse :

<http://health.gov.on.ca/fr/pro/programs/adp/>

630.03 Une fois le vendeur inscrit dans la nouvelle catégorie d'appareils, il reçoit une lettre accompagnée de l'annexe B mise à jour. Cette lettre mentionne le même numéro d'inscription que celui qui a déjà été attribué au vendeur ainsi que la date de prise d'effet de son inscription dans la catégorie nouvellement ajoutée.

630.04 Le vendeur doit signer l'annexe B mise à jour et retourner les deux copies au PAAF. Quand le vendeur reçoit de nouveau les copies signées que le PAAF lui renvoie, on considère alors que le nouvel emplacement est inscrit pour vendre des appareils dans le cadre de la nouvelle catégorie d'appareils.

Tant que le vendeur n'a pas reçu l'annexe B mise à jour et signée par le PAAF, il n'est pas inscrit au Programme pour la nouvelle catégorie d'appareils. Le vendeur n'a pas droit à une aide financière du Programme pour tout appareil fourni aux clients avant d'avoir reçu l'annexe B mise à jour.

630.05 Il incombe au vendeur de s'assurer que chaque emplacement qui fait partie de son entreprise a reçu une copie de tous les documents pertinents, y compris l'annexe B mise à jour.

630.06 Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du vendeur figureront dans la prochaine mise à jour de la liste de vendeurs spécifique pour la catégorie d'appareils, accessible à :

[http://www.health.gov.on.ca/fr/pro/programs/adp/registered\\_vendors.aspx](http://www.health.gov.on.ca/fr/pro/programs/adp/registered_vendors.aspx)

## **635 Inscription en Cas de Cession ou de Changements de Contrôle**

### **Politique**

- 635.00 Les cessions d'Entente de vendeur et les changements de contrôle dans la structure juridique et opérationnelle du peut entraîner une résiliation de l'Entente de vendeur.
- 635.01 L'Entente de vendeur ne peut pas être cédée à une autre personne ou entité, sauf moyennant l'approbation écrite préalable du ministère. Dans le cas où le vendeur subit un changement important en matière de gestion ou un changement de contrôle pour tout ou partie de son entreprise, que ce soit en général ou concernant un emplacement approuvé, par suite d'une vente, d'une cession ou d'un transfert de toute action ou de tout actif lui appartenant, le vendeur doit immédiatement donner un avis écrit de ce changement au ministère et doit se conformer aux conditions ultérieurement prescrites par la Province à la suite de cette divulgation.
- 635.02 Rien n'oblige le ministère à approuver ou à accepter tout cessionnaire à une cession ou tout vendeur nouvellement constitué qui a subi un changement de contrôle comme on l'envisage plus haut dans le Programme, et chacun peut devoir déposer une nouvelle demande d'inscription et être d'abord accepté par le ministère avant de recevoir toute subvention du Programme.
- 635.03 Il incombe au vendeur d'inviter les acquéreurs éventuels à communiquer le plus rapidement possible avec le Programme pour organiser son inscription à titre de nouveau vendeur.
- 635.04 Dans la mesure du possible, le Programme doit recevoir au préalable un avis du vendeur relatif à tout changement prévu par la présente section, accompagné de détails suffisants pour permettre au ministère d'évaluer le statut du vendeur. S'il n'est pas possible de donner un préavis, le vendeur doit fournir un avis dans les dix (10) jours qui suivent le changement.
- 635.05 Le Programme doit veiller à ce que le nouveau propriétaire remplisse les critères pour devenir vendeur. Les nouveaux propriétaires doivent faire une demande d'inscription. Rien n'oblige le ministère à approuver tout nouveau propriétaire à la suite de tout changement prévu par la présente section.
- 635.06 Le Programme doit veiller à ce que les nouveaux propriétaires s'engagent à se conformer aux politiques du Programme et aux conditions de leur Entente de vendeur.
- 635.07 En raison des virements directs sur le compte bancaire du vendeur, le vendeur doit confirmer par écrit que l'acheminement des fonds se fait au compte bancaire de la bonne personne morale après le changement prévu par la présente section.
- 635.08 Dans certains cas, le ministère peut fournir au nouveau propriétaire un numéro

d'inscription de vendeur temporaire assorti de conditions qui donnent au nouveau propriétaire le temps qu'il faut pour satisfaire aux exigences qui s'appliquent aux vendeurs tout en continuant de recevoir une aide financière pour les appareils approuvés par le PAAF jusqu'à ce qu'il soit définitivement agréé. Le ministère peut révoquer en tout temps le numéro d'inscription temporaire d'un vendeur si le nouveau propriétaire ne satisfait pas à toute exigence du Programme.

### Procédures

- 635.09 Le numéro d'inscription du vendeur actuel sera désactivé à compter de la date du changement de contrôle comme prévu ci-dessus et dans l'Entente de vendeur. Un numéro provisoire d'inscription au répertoire des vendeurs sera attribué au nouveau propriétaire seulement si toutes les conditions suivantes sont réunies :
- le nouveau propriétaire ou son entreprise (ou les deux) approuvés pour le programme sont en règle avec le Programme;
  - l'Unité de l'inscription au répertoire des vendeurs a été avisée du changement prévu par la présente section au plus tard dans les 30 jours précédant l'événement;
  - dans le cas d'une cession, l'Unité de l'inscription au répertoire des vendeurs reçoit une lettre du vendeur comportant les détails de la cession;
  - dans le cas d'un changement de contrôle, l'Unité de l'inscription au répertoire des vendeurs reçoit une lettre du vendeur donnant tous les détails concernant le changement de contrôle envisagé plus haut.
- 635.10 Tant que le nouveau numéro d'inscription ou le numéro d'inscription temporaire ne lui est pas attribué, le nouveau vendeur ne peut soumettre aucune demande ni aucune facture concernant des appareils.
- 635.11 Quand le numéro provisoire d'inscription au répertoire des vendeurs est attribué, on envoie au nouveau propriétaire une lettre indiquant ce qui suit :
- les renseignements additionnels à fournir pour régulariser le numéro d'inscription provisoire de vendeur et en faire un numéro permanent;
  - la date d'expiration du numéro d'inscription provisoire de vendeur;
  - la confirmation que le nouveau propriétaire convient de se conformer à toutes les conditions de l'Entente de vendeur signée

par le vendeur dont l'entente se termine, ainsi qu'à celles du présent Manuel du PAAF jusqu'à ce que l'on parvienne à une décision concernant la demande du nouveau propriétaire.

- 635.12 Si le numéro d'inscription provisoire du vendeur expire sans qu'il ait obtenu son statut permanent, il est avisé de l'expiration de son numéro d'inscription. En pareil cas, le Programme n'honore aucune facture concernant des appareils fournis après la date d'expiration.

## 640 Obligation d'Informer le Public de l'existence du Programme

### Politique

- 640.01 Le vendeur doit informer de l'existence du Programme les personnes qui demandent des renseignements sur l'achat d'un appareil.

### Procédures

Pour veiller à ce que ces personnes sachent qu'elles peuvent avoir le droit de demander une aide financière, le vendeur doit les informer de l'existence du Programme. Les feuilles de renseignements du PAAF sont accessibles à :

[http://www.health.gov.on.ca/fr/public/publications/pub\\_adp.aspx](http://www.health.gov.on.ca/fr/public/publications/pub_adp.aspx)

- 640.02 Le vendeur doit expliquer la procédure à suivre pour accéder au financement offert dans le cadre du Programme.
- 640.03 Le vendeur doit expliquer à la personne concernée que si elle décide d'acheter l'appareil avant l'évaluation, l'appareil acheté n'est pas admissible à une aide financière dans le cadre du Programme.

## 645 Publicité

### Politique

- 645.00 Le Programme reconnaît la nécessité pour le vendeur de faire connaître par la publicité sa capacité à vendre des appareils dans le cadre du Programme, et il ne décourage pas le vendeur de faire de la publicité sur son statut de vendeur inscrit au Programme
- 645.01 Un vendeur peut faire connaître par la publicité sa capacité de vendre des appareils aux clients dans le cadre du Programme ainsi que le fait qu'il est inscrit au Programme. Toutefois, le Programme stipule les conditions suivantes quand la publicité fait référence au Programme du ministère ou s'y réfère :
- Si le vendeur cite une marque ou un modèle particulier d'appareil dans sa publicité ou s'il y fait référence, il doit citer toutes les marques et tous les modèles d'appareils qu'il propose dans la même catégorie afin que le Programme ne semble pas favoriser une marque ou un modèle par rapport à une autre ou un autre.
  - Dans la publicité, le vendeur ne doit faire dominer aucune marque ni aucun modèle au regard d'un autre. Toutes les marques proposées doivent être identifiées par la même taille de caractères et à la même fréquence.
  - Quand il est fait référence au Programme, le vendeur ne doit pas faire de publicité sur les aspects procéduraux du Programme, notamment le pourcentage ou le montant en dollars versé par le Programme, ainsi que le pourcentage ou le montant en dollars versé par le client, et les critères d'admissibilité.
- 645.02 La politique énoncée ci-dessus s'applique à toutes les méthodes publicitaires.
- 645.03 Un vendeur peut, sur son site Web, faire référence au site Web du Programme et, au besoin, fournir l'hyperlien utile.

## 650 Prospection de Clients

### Politique

- 650.00 Le vendeur n'est pas tenu de contacter les clients pour leur vendre un nouvel appareil à moins qu'ils demandent au vendeur de leur fournir cette information.
- 650.01 Le vendeur doit donner au client le droit et l'option de choisir son prescripteur, son autorisateur et son vendeur.
- 650.02 Le vendeur ne doit pas fournir, à l'auteur d'une demande, de formulaires portant le nom d'un prescripteur, d'un autorisateur ou d'un vendeur. Cette mesure garantira que le client est en mesure de faire ses propres choix concernant le prescripteur, l'autorisateur ou le vendeur auquel il aura recours.

### Procédures

- 650.03 On ne doit fournir ou remplacer des appareils que si le client en a un besoin manifeste et lorsque chaque appareil ou son renouvellement est prescrit ou autorisé de manière indépendante. Se reporter à la politique 220 pour plus de détails.
- 650.04 Les vendeurs qui sont approchés par des clients qui cherchent à se renseigner sur le remplacement d'un appareil doivent informer ceux-ci de la politique de remplacement des appareils subventionnés. Se reporter à la politique 220 pour plus de détails.

## 655 Fourniture d'Appareils

### Politique

- 655.00 Tout appareil doit être fourni au client directement par le vendeur ou selon les modalités permises dans les manuels de politiques et d'administration.
- 655.01 Le vendeur ne doit pas sous-traiter ni déléguer sa capacité de fournir ou de procurer des appareils aux clients ou tout montant dû au vendeur dans le cadre de l'Entente de vendeur sans obtenir au préalable le consentement écrit du ministère ou selon ce qu'autorise expressément les manuels de politiques et d'administration. Un tel consentement est à l'entière discrétion du ministère et est assujéti aux conditions que celui-ci peut imposer. Sans restreindre la portée générale des conditions que le ministère peut exiger avant de consentir à ce que le vendeur fasse appel à un sous-traitant, tout contrat que le vendeur signe avec un sous-traitant doit adopter toutes les conditions de l'Entente de vendeur et des manuels dans la mesure où ils sont applicables aux appareils fournis par le sous-traitant. Aucune mention figurant dans l'Entente de vendeur ne doit créer de relation contractuelle entre tout sous-traitant ou ses directeurs, cadres, employés, agents, partenaires, membres affiliés ou bénévoles et le ministère.

## 660 Refus de Fournir des Articles pour des Raisons de Sécurité

### Politique

- 660.00 Le Programme a conscience qu'au moment de fournir un article, le vendeur peut

découvrir des facteurs que le prescripteur ou l'autorisateur n'a peut-être pas pu prévoir. Si, de l'avis raisonnable du vendeur, la sécurité d'un client peut être compromise par la fourniture d'un appareil autorisé, le vendeur peut refuser de lui fournir l'appareil.

### Procédures

- 660.01 Si un vendeur refuse de fournir un appareil autorisé à un client pour des raisons de sécurité, il doit immédiatement communiquer sa décision au prescripteur et à l'autorisateur.

## 665 Garanties Sur Les Appareils Achetés

### Politique

- 665.00 Le vendeur doit remettre la garantie écrite du fabricant au client au moment où il lui fournit l'appareil.

### Procédures

- 665.01 Lorsque le vendeur fabrique un appareil pour le client, il remet à celui-ci une garantie écrite. Les conditions de cette garantie sont énoncées dans les manuels de politiques et d'administration.
- 665.02 Il incombe au fabricant d'honorer les garanties mêmes dans les cas où un appareil a été acheté à un vendeur qui n'exerce plus son activité, par exemple, parce que son entreprise a été vendue ou qu'elle a fermé ses portes, ou bien parce que le vendeur a fait faillite.
- 665.03 Étant donné que tous les appareils financés par le Programme s'accompagnent d'une garantie du fabricant ou du vendeur, le vendeur doit remettre la garantie écrite au client au moment de l'achat.

## 670 Réparations d'Appareils Achetés

### Politique

- 670.00 Le Programme ne contribue en aucun cas au coût de réparation des appareils



achetés.

670.01 Les garanties des appareils peuvent couvrir le coût des réparations, mais cela dépendra des modalités de la garantie.

670.02 Quand il n'y a pas de garantie, le coût des réparations incombe au client.

## 675 Faillite

### Politique

675.00 Pour veiller à ce que le Programme prenne les précautions nécessaires si le vendeur fait une cession, une proposition, un compromis ou un arrangement au profit de créiteurs, ou s'il fait l'objet d'une requête de mise en faillite, ou s'il demande la désignation d'un séquestre, le vendeur, séquestre ou le syndic selon le cas, doit immédiatement aviser l'Unité de l'inscription des détails de ces activités.

675.01 Le vendeur, le séquestre ou le syndic, selon le cas, doit tenir le Programme informé en tout temps du statut de ces activités.

### Procédure

675.02 Le vendeur, le séquestre ou le syndic, selon le cas, doit fournir par écrit au Programme toute information concernant de telles activités. L'information doit être envoyée à :

Unité de l'inscription  
Programme d'appareils et accessoires fonctionnels  
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée  
5700, rue Yonge, 7<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M2M 4K5

Courriel : [adp@ontario.ca](mailto:adp@ontario.ca)

Télécopieur : 416 327-8192

675.03 Le vendeur, le séquestre ou le syndic doit fournir au Programme un rapport écrit final qui dresse la liste de tous les montants en souffrance qui sont dus par le vendeur ou le Programme, et qui les explique en détail. Le contenu de ce rapport est énoncé dans la politique 685.

- 675.04 Le Programme doit examiner le rapport fourni à la section 675.03 et remettre au vendeur, au séquestre ou au syndic dans les 60 jours, un état de rapprochement qui confirme les montants définitifs qui sont dus entre le vendeur et le Programme, et toute autre information selon ce que prescrivent les manuels.
- 675.05 Le Programme ou le vendeur, séquestre ou syndic selon le cas, doit payer à l'autre partie tous les montants qui lui sont dus selon ce qui figure dans l'état de rapprochement, dans les 60 jours qui suivent la remise de l'état de rapprochement, à l'exception des paiements du Programme pour le vendeur qui peuvent être retenus lorsque le vendeur a enfreint toute condition figurant dans la présente Entente ou dans les manuels.

## **680 Résiliation de l'Entente de Vendeur pour Cas de Manquement**

### **Politique**

- 680.00 L'Entente peut être résiliée selon les dispositions figurant dans l'Entente de vendeur.

### **Procédures**

- 680.01 Si le Programme donne un préavis de résiliation de l'Entente de vendeur, le vendeur doit, dans les 30 jours suivant la date où il donne ou reçoit un préavis, fournir au Programme un rapport écrit final qui dresse la liste de tous les montants en souffrance qui sont dus par le vendeur ou le Programme, et qui les explique en détail. Le contenu de ce rapport est énoncé dans la politique 690.
- 680.02 Le Programme doit examiner le rapport fourni à la section 685.06 et remettre au vendeur, dans les 60 jours, un état de rapprochement qui confirmera les montants définitifs qui sont dus entre le vendeur et le Programme, et toute autre information selon ce qui est prescrit dans les manuels.
- 680.03 Le Programme ou le vendeur, selon le cas, doit payer à l'autre partie tous les montants qui lui sont dus conformément à ce qui figure dans l'état de rapprochement, dans les 60 jours qui suivent la remise de l'état de rapprochement, à l'exception des paiements faits par le Programme au vendeur qui peuvent être retenus si le vendeur a commis une infraction à toute condition figurant dans la présente Entente ou dans les manuels à compter de la date de prise d'effet de la résiliation.

## 685 États de Rapprochement

### Politique

685.00 Les états de rapprochement sont requis en cas de résiliation de l'Entente de vendeur, conformément aux modalités énoncées dans l'Entente de vendeur.

### Procédure

685.01 L'état de rapprochement doit contenir les renseignements suivants :

1. Liste des demandes de règlement impayées pendant les douze (12) derniers mois pour chaque facture présentée;
2. Liste de toutes les demandes approuvées et de toutes les demandes en cours de traitement pendant les douze (12) derniers mois et pour lesquelles on n'a pas présenté de factures;
3. Liste de tous les remboursements/crédits pour les trois dernières années y compris les remboursements en souffrance pour le PAAF et les clients;
4. Liste de tous les envois de fonds ou dépôts dans le compte du vendeur pendant les trois derniers mois.

## Partie 7

# Renseignements Personnels sur la Santé



# Renseignements Personnels sur la Santé

## 700 Protection des Renseignements Personnels et des Renseignements Personnels sur la Santé

### Politique

- 700.00 Le ministère, en qualité de détenteur de renseignements sur la santé, est régi par la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*.
- 700.01 Le vendeur doit traiter comme confidentiels tous les renseignements permettant l'identification d'un client.
- 700.02 Tous les autorisateurs, tous les vendeurs et toutes les cliniques inscrits au PAAF, doivent se conformer à toutes les dispositions législatives applicables qui sont relatives à la protection de la vie privée et concernent la protection des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé des clients.
- 700.03 Tous les autorisateurs, tous les vendeurs et toutes les cliniques inscrits au PAAF, doivent prendre des mesures raisonnables dans les circonstances pour voir à ce que tous les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé concernant les clients et qui sont placés sous leur garde et leur contrôle :
- a) demeurent confidentiels et soient recueillis, utilisés ou divulgués conformément à toute exigence législative applicable,
  - b) soient protégés contre le vol et la perte, contre l'accès, l'utilisation et la divulgation non autorisés, ainsi que contre la copie, la modification ou la destruction non autorisées,
  - c) sont conservés, transmis et détruits de façon sécuritaire.
- 700.04 Le vendeur doit informer son personnel de ces exigences et prendre les mesures appropriées pour veiller à ce que son personnel continue à s'y conformer.

## Partie 8

# Formulaire de Demande



# Formulaire de Demande

## 800 Types de Formulaire de Demande et Contenu

800.00 Il existe 19 formulaires de demande pour les catégories d'appareils. Le type de formulaire choisi dépendra de l'appareil ou des fournitures visés dans la demande. Les formulaires sont les suivants :

- Demande de subvention pour prothèse mammaire
- Demande de financement, Aides à la communication
- Demande de financement, Pompe et matériel d'alimentation entérale
- Demande d'aide financière, Appareils auditifs
- Demande de financement, Programme d'oxygénothérapie à domicile
- Demande d'aide financière pour pompes à insuline et fournitures pour adultes
- Demande d'aide financière pour pompes à insuline et fournitures pour enfants
- Demande de subvention pour seringues à insuline à l'intention de personnes âgées
- Demande de financement pour membre artificiel
- Demande de financement, Prothèses maxillo-faciales et extrabuccales
- Demande de financement, Prothèses maxillo-faciales et intrabuccales
- Demande d'aide financière pour aides à la mobilité
- Demande de financement, Prothèses oculaires
- Demande de financement, Orthèses
- Demande de subvention pour stomisés
- Demande de financement, Dispositifs de modification de la tension
- Demande de financement, Équipement et fournitures respiratoires
- Demande de financement, Équipement et matériel pour ventilateur
- Demande de financement, Aides visuelles

## 805 Remplir le Formulaire de Demande

### Politique

805.00 Toutes les sections du formulaire de demande doivent être remplies pour que l'auteur de la demande puisse obtenir une aide financière dans le cadre

du Programme.

## Procédures

805.01 Le formulaire de demande est divisé en quatre sections. Il est conçu pour suivre une progression à la fois intuitive et logique à travers laquelle les personnes qui remplissent la demande sont amenées à fournir une évaluation et à recommander un appareil, puis à présenter un formulaire dûment rempli. La plupart des formulaires de demande ont la structure suivante :

- **Partie 1 : Renseignements personnels de l'auteur de la demande**
  - Saisie des renseignements obligatoires concernant le client (p. ex., nom, adresse, numéro de carte Santé).
  - Collecte des renseignements visant la « confirmation des prestations » (p. ex., aide sociale).
- **Partie 2 : Appareils et admissibilité**
  - Champs concernant les diagnostics primaire et secondaire de l'auteur de la demande, à remplir par le médecin.
  - Champs où sont énumérés les appareils, les fournitures ou les honoraires visés par la demande de subvention (cases à cocher).
  - Pour certains appareils (marqués de deux astérisques \*\*), fournir la marque, le modèle et une description.
  - **Raison de la demande et Remplacement requis en raison de :** à remplir par l'autorisateur du PAAF ou un membre autorisé de la clinique (case à cocher).
- **Partie 3 : Consentement et signature de l'auteur de la demande**
  - Consentement par lequel l'auteur de la demande autorise la divulgation de ses renseignements personnels sur la santé au PAAF et à ses agents (exigence ministérielle).



- Dans les cas où le client est représenté par un agent (p. ex., un procureur), fournir les coordonnées de l'agent.

▪ **Partie 4 : Signatures**

- Signatures et coordonnées correspondantes du médecin, de l'autorisateur, du vendeur et de la clinique, le cas échéant.

## 810 Présenter le Formulaire de Demande Rempli

### Politique

- 810.00 Il est obligatoire de présenter des formulaires originaux au Programme avant que les vendeurs reçoivent des fonds du ministère pour les appareils fournis aux personnes admissibles.
- 810.01 Chaque formulaire contenant des renseignements sur l'auteur de la demande appartient à celui-ci. Les autorisateurs ou le vendeur doivent remplir les sections pertinentes du formulaire et le transmettre immédiatement au Programme.
- 810.02 Le formulaire de demande doit être entièrement rempli. Les formulaires incomplets ou qui ne sont pas remplis correctement ne seront pas traités.

### Procédures

- 810.03 Le formulaire de demande rempli doit être envoyé à l'adresse suivante :
- Programme d'appareils et accessoires fonctionnels  
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée  
5700, rue Yonge, 7<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M2M 4K5
- 810.04 Une copie de formulaire incomplet ou qui n'est pas rempli correctement sera renvoyée au vendeur, à l'autorisateur, à la clinique, au prescripteur ou au client, selon le cas.

## 815 Traitement des Demandes

### Politique

- 815.00 Toutes les demandes sont traitées et approuvées ou non selon les critères d'admissibilité applicables à chaque catégorie d'appareils.
- 815.01 Si l'information donnée est complète, exacte et conforme aux règles du manuel de politiques et d'administration pertinent, et que l'auteur de la demande est admissible, la demande est approuvée.
- 815.02 Le cas échéant, la lettre d'approbation précisera les quantités permises pour chaque appareil selon ce qui figure dans les manuels de politiques et d'administration et dans les manuels de produits.
- 815.03 Si l'information fournie dans la demande est incomplète, inexacte ou non conforme aux critères d'admissibilité figurant dans les manuels de politiques et d'administration et dans les manuels de produits, la demande est retournée aux fins de correction ou n'est pas approuvée, et l'on envoie une lettre d'avis au client, à l'autorisateur ou au vendeur, selon le cas.

## 820 Évaluations et Formulaires de Demande Périmés

### Évaluations Périmées

- 820.00 La date d'évaluation figurant sur la demande sera périmée au bout de douze (12) mois.
- 820.01 Le client doit obtenir l'appareil ou les appareils nécessaires dans les douze (12) mois qui suivent la date de l'évaluation, sinon il devra se soumettre à une nouvelle évaluation.
- 820.02 Se référer aux manuels de politiques et d'administration pour déterminer si la demande est toujours valide lorsqu'un client reçoit l'appareil demandé.

### **Formulaires de Demande Périmés**

- 820.03 Le formulaire de demande est périmé quand le Programme le reçoit plus de douze (12) mois après la date de sa signature par le médecin ou le prescripteur, ou après la date d'évaluation que l'autorisateur y a inscrite.

**Traitement et Règlement des Factures**



# Traitement et Règlement des Factures

## 900 Politique Générale en Matière d'Aide Financière

### Politique

- 900.01 Le vendeur peut demander un règlement au ministère en présentant les documents requis dans les circonstances décrites dans un manuel et après avoir fourni l'appareil au client; il ne devrait pas demander de règlement d'une tout autre manière ni dans d'autres circonstances.
- 900.02 Le vendeur ne doit pas facturer au client ni accepter de ce dernier tout montant en règlement d'un appareil, sauf s'il est spécifiquement permis de facturer de cette façon selon les conditions figurant dans les manuels.
- 900.03 Dans le cas où le client demande un équipement, des accessoires ou des services connexes non subventionnés et qui s'ajoutent à un appareil ou le remplacent comme l'indique le manuel, le vendeur peut facturer le client directement. La Province ne sera en aucun cas tenue d'effectuer tout paiement au vendeur relativement à une telle transaction.
- 900.04 La Province a le droit, en tout temps, d'imposer des conditions supplémentaires relativement aux demandes de règlement émanant du vendeur, conditions qu'à sa seule discrétion, elle considère comme pertinentes pour la bonne gestion du Programme.

## 905 Remises

### Politique

- 905.00 Lorsque le client reçoit une remise sur l'appareil avant ou au moment de l'acheter, le vendeur doit retrancher le montant total de cette remise du coût d'achat avant de calculer la contribution du ministère.
- 905.01 Si le vendeur a reçu un paiement du ministère pour une demande de règlement à laquelle a été appliquée une remise qui réduit la contribution du PAAF et que cette remise n'a pas été retranchée avant de calculer la

contribution du PAAF, le vendeur doit soustraire le montant de la remise du prix de l'appareil, recalculer les portions du PAAF et du client et rembourser au PAAF et au client toute différence de montant. Le vendeur doit fournir au ministère une note de crédit correspondant à la différence pour la portion du PAAF. L'avis de crédit doit être soumis au PAAF dans les 15 jours suivant la réception du paiement de la remise.

## Procédures

905.02 L'avis de crédit doit comporter ce qui suit :

1. Numéro d'inscription du vendeur
2. Numéro de demande de règlement
3. Numéro de carte Santé du client (les 4 derniers chiffres seulement)
4. Numéro de facture du vendeur
5. Date de la facture
6. Date de la prestation
7. Date de début du service (pour l'oxygénothérapie à domicile seulement)
8. Date de fin du service (pour l'oxygénothérapie à domicile seulement)
9. Code d'appareil attribué par le PAAF
10. Numéro de série (dans la catégorie pertinente)
11. Emplacement de l'appareil ((G)auche, (D)roite, (S/O)
12. Quantité
13. Prix unitaire (valeur négative)
14. Portion du PAAF (valeur négative)
15. Portion du client (valeur négative)
16. Code de prestation\*

L'avis de crédit doit être inclus dans le dossier de la facture.

# 910 Appareils Faisant l'Objet d'un Retour

## Politique

- 910.01 Lorsque le vendeur accepte le retour d'un appareil subventionné par le PAAF, il doit présenter, dans les 15 jours qui suivent la réception de l'appareil faisant l'objet d'un retour, une note de crédit pour les sommes versées par le Programme.
- 910.02 Le vendeur peut facturer au client des frais raisonnables de retour ou de remise en stock lorsqu'il accepte l'appareil qui fait l'objet d'un retour.

## Procédures

910.03 L'avis de crédit doit comporter ce qui suit :

1. Numéro d'inscription du vendeur
2. Numéro de demande de règlement
3. Numéro de carte Santé du client (les 4 derniers chiffres seulement)
4. Numéro de facture du vendeur
5. Date de la facture
6. Date de la prestation
7. Date de début du service (pour l'oxygénothérapie à domicile seulement)
8. Date de fin du service (pour l'oxygénothérapie à domicile seulement)
9. Code d'appareil attribué par le PAAF
10. Numéro de série (dans la catégorie pertinente)
11. Emplacement de l'appareil (G)auche, (D)roite, (S/O)
12. Quantité
13. Prix unitaire (valeur négative)
14. Portion du PAAF (valeur négative)
15. Portion du client (valeur négative)
16. Code de prestation\*

L'avis de crédit doit être inclus dans le dossier de la facture.

# 915 Règles de Facturation

## Politique

915.01 Tous les vendeurs inscrits au Programme d'appareils et accessoires fonctionnels doivent suivre certaines politiques en matière de facturation.

## Renseignements à Inscrire Sur Les Factures

### 915.02 Règles Relatives aux Factures Soumises au PAAF

Il y a 16 données essentielles qui doivent figurer sur toutes les factures :

1. Numéro d'inscription du vendeur
2. Numéro de demande de règlement
3. Numéro de carte Santé du client (les 4 derniers chiffres seulement)
4. Numéro de facture du vendeur
5. Date de la facture
6. Date de la prestation

7. Date de début du service (pour l'oxygénothérapie à domicile seulement)
8. Date de fin du service (pour l'oxygénothérapie à domicile seulement)
9. Code d'appareil attribué par le PAAF
10. Numéro de série (dans la catégorie pertinente)
11. Emplacement de l'appareil (G) gauche, (D) droite, (S/O)
12. Quantité
13. Prix unitaire
14. Portion du PAAF
15. Portion du client
16. Code de prestation\*

L'un des codes suivants doit être utilisé.

#### CODE DE PRESTATION

- ODS - Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées
- OWP - programme Ontario au travail
- ACS - Aide à l'égard d'enfants qui ont un handicap grave
- LTC – Client qui réside dans un foyer de soins de longue durée (oxygénothérapie à domicile seulement)
- CCA – Client qui reçoit des soins à domicile par l'intermédiaire d'un CASC (oxygénothérapie à domicile seulement)
- SEN – Client âgé de 65 ans et plus (oxygénothérapie à domicile seulement)
- REG - Client ne participant pas à l'un des programmes susmentionnés

915.03 Les numéros de série doivent figurer sur toutes les factures comme nous l'indiquons ci-dessous :

- |   |            |
|---|------------|
| • Aides à la communication                      | requis     |
| • Appareils auditifs                            | requis     |
| • Programme d'oxygénothérapie à domicile        | non requis |
| • Pompes à insuline et fournitures pour adultes | requis     |
| • Pompes à insuline et fournitures pour enfants | requis     |
| • Membres artificiels                           | non requis |
| • Prothèses maxillo-faciales et extrabuccales   | non requis |
| • Prothèses maxillo-faciales et intrabuccales   | non requis |
| • Aides à la mobilité                           | requis     |
| • Prothèses oculaires                           | non requis |
| • Orthèses                                      | non requis |



- Dispositifs de modification de la tension non requis
- Équipement et fournitures respiratoires requis
- Équipement et matériel pour ventilateur non requis
- Aides visuelles requis

915.04 Les composantes ou les pièces d'appareil qui ont des numéros de catalogue distincts doivent être mentionnées séparément sur la facture.

## 920 Présentation des Factures

### Politique

920.00 Les clients doivent recevoir leur(s) appareil(s) avant que le vendeur présente la facture correspondante à la Direction de la gestion financière du ministère.

920.01 Les vendeurs ne doivent pas facturer des appareils qui ont été fournis par un emplacement de vendeur qui n'est pas inscrit au Programme pour la catégorie d'appareils visée ou qui ne figure pas à l'annexe B.

### Procédures

920.03 La Direction de la gestion financière du ministère est chargée de traiter les factures et de les payer aux vendeurs au nom du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels.

### Description des Renseignements Disponibles

#### 920.04 Transmission d'une Facture Électronique Par Courriel

La Direction de la gestion financière exige que la transmission des données de facturation se fasse par fichier joint à un courriel. L'avantage de la facturation par courriel est un délai de traitement accéléré grâce à l'élimination de la saisie manuelle par le personnel de la Direction de la gestion financière. La transmission d'une facture par courriel ne dispense pas le vendeur de l'obligation d'obtenir la signature de ses clients au moment de la livraison.

920.05 Le vendeur doit savoir que le PAAF ne fournit pas de logiciel particulier ni de soutien à l'utilisation d'un logiciel pour la création de ce fichier électronique et sa transmission par courriel.

## Procédures

- 920.06 Pour obtenir des renseignements sur la transmission de factures électroniques par courriel, communiquer avec l'Unité de l'inscription, à Toronto.

Unité de l'inscription  
Programme d'appareils et accessoires fonctionnels  
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée  
5700, rue Yonge, 7<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M2M 4K5  
Courriel : [adp@ontario.ca](mailto:adp@ontario.ca)

Téléphone : Région de Toronto 416 327-8804  
Sans frais 1 800 268-6021

Télécopieur : 416 327-8192

## 925 Traitement des Factures

- 925.00 La Direction de la gestion financière traitera les demandes qui sont conformes aux politiques de paiement établies avec le PAAF.
- 925.01 Le système de traitement des factures employé par le PAAF vérifie la validité des données figurant sur une facture une fois qu'elles sont saisies.
- 925.02 Lorsqu'un vendeur présente une facture sur laquelle certaines données sont invalides ou illisibles, celle-ci n'est pas téléchargée vers l'amont, et un rapport mentionnant le problème est immédiatement envoyé au vendeur. Les fichiers de facture dont le format est pertinent seront téléchargés vers l'amont. Si ces factures contiennent des données fausses ou inexactes, il se produira une erreur et ces factures seront mises « en attente ». La base de données identifiera l'erreur associée à la facture. La facture « en attente » sera conservée dans la base de données pendant quatre-vingt-dix (90) jours.
- 925.03 S'il y a une erreur de facturation, la facture entière est mise « en attente » jusqu'à ce que le vendeur la corrige. Il n'y a pas de paiements partiels.
- 925.04 Un état des factures qui accompagne l'avis de règlement du vendeur donne la liste des factures qui sont « en attente » et décrit les erreurs pour chaque facture. Les vendeurs doivent examiner l'état des factures et apporter les corrections nécessaires. Ils doivent corriger leurs données la prochaine fois

où ils soumettront une facture électronique. Les demandes de corrections par téléphone ne sont pas acceptées.

- 925.05 Les factures présentant une erreur non corrigée pendant la mise « en attente » de quatre-vingt-dix (90) jours seront effacées de la base de données. De nouvelles factures devront être présentées en remplacement.

## 930 Paiement aux Vendeurs

### Politique

- 930.00 Le Programme prendra partiellement en charge le coût de l'appareil, comme on l'explique dans chaque manuel de politiques et d'administration.
- 930.01 Le Programme ne paiera que les appareils qui sont approuvés sur le formulaire de demande.
- 930.02 Le montant payé par le Programme est en dollars canadiens.
- 930.03 Le Programme ne subventionne que les appareils fournis aux clients qui figurent au catalogue des manuels de produit. La substitution d'un appareil ne figurant pas au catalogue du PAAF n'est pas autorisée.
- 930.04 Les factures présentées qui contiennent des renseignements complets et exacts, et qui correspondent à un formulaire de demande contenant lui aussi des renseignements complets et exacts seront réglées conformément à la politique de règlement en vigueur. Le programme fera des efforts raisonnables pour effectuer le paiement d'une demande approuvée dans les trente (30) jours suivant la réception de la facture si celle-ci est complète et exacte.

### Procédures

- 930.05 Toutes les deux semaines, les vendeurs reçoivent un rapport de la Direction de la gestion financière du ministère.

Ce rapport mentionne le numéro de demande de règlement au PAAF et comporte les renseignements suivants :

1. Rapport sur l'état des demandes :
  - Approuvé : Veuillez noter que le client ne recevra pas d'avis d'approbation.

- Non approuvé.
- En cours de traitement : la demande a été reçue et saisie dans le système, elle est en attente d'une décision.

## 2. Rapport sur les factures :

- En attente : désigne les factures que l'on ne peut pas traiter et identifie la ou les erreurs.
- Factures effacées : Une facture « en attente » pour cause d'erreurs sera effacée du système si le vendeur ne l'a pas corrigée dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours.

## 3. Avis de règlement :

- Un avis de règlement est préparé tandis qu'un paiement est versé au vendeur. L'avis de règlement précise le nom du vendeur, la date du paiement et la ou les factures réglées, ainsi que les notes de crédit prises en compte. Pour chaque paiement, les détails suivants sont notés :
  - numéro de facture;
  - date de la facture;
  - numéro de demande;
  - nom du client;
  - montant payé;
  - date du paiement.

## 935 Signature de la Facture par le Client

### Politique

935.00 Le Programme exige que toutes les factures portent la signature originale du client et la date de sa signature pour confirmer que celui-ci a bien reçu l'appareil ou d'inclure toutes les factures en dossier à l'emplacement du vendeur comme preuve de livraison de l'appareil au client. Cette mesure est requise parce que le Programme ne participe pas directement à la transaction relative à l'achat des appareils.

### Procédures

935.01 Plusieurs choix s'offrent aux vendeurs en ce qui concerne l'enregistrement des signatures à fournir comme preuve de livraison. Les méthodes suivantes sont acceptées par le Programme :

#### 935.03 Méthode de Confirmation Privilégiée

Dans la plupart des cas, les vendeurs peuvent obtenir la signature du client et la date de signature sur la facture au moment de la transaction relative à l'achat. C'est la méthode privilégiée pour confirmer que le client a reçu les appareils facturés, et elle doit être employée dans la mesure du possible.

#### 935.04 Autres Méthodes de Confirmation

Les vendeurs ne pourront peut-être pas obtenir la signature de leurs clients sur les factures dans tous les cas.

1. Appareils livrés aux clients.

Dans ces cas-là, le vendeur doit joindre à la facture une copie du récépissé de livraison revêtu la signature du client et la date de signature. Les photocopies de bordereaux de livraison sont acceptables à condition d'être lisibles, d'indiquer clairement le numéro de facture pertinent du vendeur et d'être cosignés par le vendeur.

2. La facture est générée après la remise des appareils au client.

Dans ces cas-là, les vendeurs doivent demander au client de signer une

déclaration confirmant la réception des appareils au moment où ceux-ci lui sont remis, et ils doivent joindre cette déclaration à la facture.

3. Les appareils sont expédiés au client.

Le personnel du vendeur ne voit pas le client. Un document émanant du bureau de poste ou d'un service de messagerie et qui est signé par le client comme accusé de réception des appareils doit être joint à la facture.

### **935.06 Photocopies**

Les photocopies de bordereaux de livraison et de récépissés des services postaux ou de messagerie revêtus de la signature du client sont acceptables lorsque le vendeur est incapable de fournir les documents originaux.

### **935.07 Recours à des Agents**

Dans les cas où le client a désigné un ou plusieurs agents pour agir en son nom, la signature de l'agent est acceptable. Les agents sont priés d'inscrire « <leur nom> pour <nom du client > » lorsqu'ils signent pour confirmer la réception des appareils. La relation du signataire avec le client, ainsi que son adresse et son numéro de téléphone doivent être notés; il convient de joindre un document officiel attestant que la personne a le droit d'agir au nom du client. Un vendeur ou un autorisateur ne peut pas agir à titre d'agent du client.

## **940 Comptes Payables par Virement Électronique de Fonds (VEF)**

### **Politique**

- 940.00 Les paiements doivent être versés aux vendeurs par virement électronique de fonds (VEF) sur leur compte bancaire d'entreprise. Le principal avantage du VEF est que le paiement est versé directement et de façon sécuritaire sur le compte du vendeur.
- 940.01 Des arrangements préalables doivent être pris avec la Direction de la gestion financière du ministère que l'on peut contacter à l'adresse :

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée  
Direction de la gestion financière  
Unité des services de paiement pour les programmes  
C.P. 48  
49, Place D'Armes, 2<sup>e</sup> étage  
Kingston ON K7L 5J3

Téléphone : à Kingston : 613 548-6477  
sans frais : 1 800 267-9458

Télécopieur : 613 548-6514

Un avis de règlement sera envoyé au vendeur par la poste et devrait lui parvenir au plus tard le jour du virement électronique des fonds.

## 945 Factures Périmées

### Politique

- 945.01 Une facture valide et payable est traitée si elle est reçue par l'Unité des services de paiement pour les programmes dans les douze (12) mois suivant la date de livraison ou la date de service.
- 945.02 Une facture est considérée comme périmée si elle porte une date de livraison ou une date de service qui précède de plus de douze (12) mois celle de la réception de la facture par l'Unité des services de paiement pour les programmes.
- 945.03 Sous réserve de l'article 945.04 ci-dessous, une facture périmée ne sera pas traitée aux fins de règlement pour subventionner un vendeur.
- 945.04 La seule exception pour laquelle le Programme traitera une facture périmée est lorsque le ministère a déterminé ce qui suit :
- une facture valide et payable a été reçue auparavant par l'Unité des services de paiement pour les programmes pendant l'année suivant la date de livraison ou les dates de service;
  - la facture a été saisie par l'Unité des services de paiement pour les

programmes;

- la facture a été supprimée de la base de données et n'a pas été payée par l'Unité des services de paiement pour les programmes à cause d'une erreur du ministère;
- le vendeur a repéré l'erreur et en a informé l'Unité des services de paiement pour les programmes dans les six mois qui ont suivi la date à laquelle la facture a été supprimée.



## Partie 10

### Appels et Plaintes

# 10

# Appels et Plaintes

## 1000 Interjeter Appel d'une Décision du Programme

### Politique

1000.00 Le Programme décide de fournir ou non une aide financière à un auteur de demande en se fondant sur les politiques applicables à tout le Programme, aux politiques instaurées pour chaque catégorie d'appareils et, dans certains cas, aux politiques relatives à des appareils particuliers. Quand il reçoit un formulaire de demande entièrement rempli avec exactitude, le Programme détermine, en se fondant sur ces politiques :

- si l'auteur de la demande est admissible à une aide financière;
- et s'il est admissible, le montant approuvé.

Un appelant peut interjeter appel d'une décision rendue par le PAAF de ne pas approuver la demande particulière d'un client ou d'un auteur de demande.

1000.01 Les décisions prises par le PAAF pour lesquelles il est possible d'interjeter appel doivent concerner une décision du Programme relative à une demande particulière d'un client ou d'un auteur de demande et doivent inclure notamment, mais pas exclusivement ce qui suit :

- une demande rejetée parce que l'auteur de la demande ne satisfait pas aux critères d'admissibilité de la demande;
- une demande rejetée parce que l'auteur de la demande a fait une demande avant l'expiration de la période de financement désignée;
- le montant approuvé de la demande.

1000.02 Si nécessaire, le personnel du PAAF demandera et examinera d'autres documents à l'appui de la demande aux prescripteurs, autorisateurs ou vendeurs.

- 1000.03 Le Programme **ne** prendra **pas** en considération un appel concernant le prix approuvé d'un appareil.
- 1000.04 Le Programme **ne** révisera **pas** une prescription, une évaluation, une recommandation ou une décision émanant d'un prescripteur, d'un autorisateur ou d'un vendeur.
- 1000.05 Le Programme **n'accueillera pas** un appel qui a été préparé ou fait par un vendeur, par un fournisseur de services d'oxygénothérapie à domicile ou par un membre de leur personnel.

### Procédure

- 1000.06 L'appel doit être interjeté par écrit devant le Programme. Le Programme acceptera les appels interjetés par la poste, par courriel ou par télécopieur.
- 1000.07 Le Programme peut accepter un appel verbal si la personne a un handicap physique qui l'empêche d'interjeter appel par écrit.
- 1000.08 L'appel écrit doit comporter les renseignements suivants :
- nom du client ou de l'auteur de la demande;
  - coordonnées du client ou de l'auteur de la demande;
  - coordonnées de l'agent, le cas échéant;
  - numéro de carte Santé du client ou de l'auteur de la demande;
  - décision faisant l'objet de l'appel;
  - motif de l'appel;
  - autres pièces justificatives aux fins d'examen par le Programme.
- 1000.09 Si l'appel émane d'une personne qui agit pour le compte du client ou de l'auteur de la demande, l'appel doit comporter les renseignements suivants:
- nom et coordonnées de la personne;
  - lien de parenté avec le client ou l'auteur de la demande.

- 1000.10 Contact Information:

Coordonnées :

Adresse postale :

Programme d'appareils et accessoires  
fonctionnels  
5700, rue Yonge, 7<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M2M 4K5

Courriel :

adp@ontario.ca

Numéro de télécopieur :

416 327-8192

Numéro de téléphone/

renseignements généraux : 416 327-8804  
Numéro de téléphone sans frais : 1 800 268-6021  
Numéro de téléphone/ATS 1 800 387-5559

- 1000.11 Lorsqu'il reçoit un appel, le Programme s'efforcera de communiquer avec la personne qui en fait la demande dans délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la date de sa réception.
- 1000.12 Lors du premier contact, le Programme informera la personne qu'il a reçu l'appel et qu'il en entreprend l'examen.
- 1000.13 Le Programme fera des efforts raisonnables pour terminer tous les examens en 30 jours ouvrables à compter de la date à laquelle il reçoit l'appel. Ce délai donne au Programme le temps d'examiner les renseignements qui lui sont fournis et, si nécessaire, de demander et d'examiner d'autres pièces justificatives.
- 1000.14 Si le Programme ne peut pas terminer l'examen dans le délai de 30 jours ouvrables, il avisera la personne qui présente une demande d'appel que le Programme a prolongé la période d'examen pour une durée supplémentaire afin de lui permettre de terminer son examen.
- 1000.15 Une fois qu'il est parvenu à une décision, le Programme avisera des résultats la personne qui présente la demande d'appel.
- 1000.16 Si la personne qui présente la demande d'appel n'est pas d'accord avec la décision du Programme, elle peut présenter une plainte au Programme (voir la politique 1005 - Plaintes).

## 1005 Plaintes

### Politique

- 1005.00 Les personnes peuvent présenter des plaintes concernant le fonctionnement du PAAF ou leurs interactions avec des personnes ou des entités liées au PAAF.
- 1005.01 Le Programme examinera les plaintes le concernant, notamment en rapport avec ce qui suit :

1. Plaintes concernant :

- a. les politiques et les procédures du PAAF;
  - b. les pratiques opérationnelles du PAAF.
2. Plaintes concernant des interactions avec :
- a. le personnel du PAAF;
  - b. un autorisateur;
  - c. un vendeur ou un fournisseur de services d'oxygénothérapie à domicile;
  - d. une clinique, un hôpital ou un organisme bénéficiant de paiement de transfert inscrit au PAAF.
3. Plaintes concernant tout appareil admissible à une aide financière dans le cadre du Programme et qui peut être défectueux, non sécuritaire ou non fiable.
4. Plaintes concernant des décisions rendues en vertu de la politique 1000.

Voir la politique 1000 concernant les demandes de révision de décision prise par le PAAF de ne pas approuver une demande particulière d'un client ou d'un auteur de demande.

### Procédure

- 1005.02 Une personne peut soumettre une plainte au Programme de l'une des trois façons suivantes :
- sur un formulaire de plainte du PAAF;
  - par lettre;
  - verbalement.
- 1005.03 L'auteur de la demande ou le client peut utiliser le formulaire de plainte du PAAF, et il doit être utilisé par toute autre personne ou entité. On peut se le procurer sur le site Web du PAAF à l'adresse :  
[http://www.health.gov.on.ca/french/publicf/programf/adpf/adp\\_mnf.html](http://www.health.gov.on.ca/french/publicf/programf/adpf/adp_mnf.html)  
Le formulaire de plainte dûment rempli peut être soumis au Programme par

la poste, par courriel ou par télécopieur.

1005.04 L'auteur de la demande ou le client peut soumettre sa plainte sous forme de lettre au Programme. La lettre peut être envoyée au Programme par la poste, par courriel ou par télécopieur.

1005.05 Le Programme peut accepter une plainte verbale si la personne a un handicap physique qui l'empêche de remplir le formulaire de plainte du PAAF ou d'écrire une lettre au Programme.

1005.06 Coordonnées

Adresse postale :	Programme d'appareils et accessoires fonctionnels 5700, rue Yonge, 7 <sup>e</sup> étage Toronto ON M2M 4K5
Courriel :	adp@ontario.ca
Numéro de télécopieur :	416 327-8192
Numéro de téléphone/ renseignements généraux :	416 327-8804
Numéro de téléphone sans frais :	1 800 268-6021
Numéro de téléphone/ATS	1 800 387-5559

1005.07 Lorsqu'il reçoit un formulaire de plainte au PAAF, une plainte écrite ou une plainte verbale, le Programme s'efforcera de communiquer avec la personne dans les cinq (5) jours ouvrables à compter de la date de la réception de la plainte par le Programme.

1005.08 Lors du contact initial, le Programme :

- confirmera qu'il a reçu la plainte;
- examinera l'information fournie par le plaignant;
- demandera de l'information ou de la documentation supplémentaire, si nécessaire;
- s'assurera que le plaignant comprend le processus de dépôt des plaintes;
- obtiendra le consentement du plaignant pour recueillir, utiliser et divulguer les renseignements sur le plaignant aux fins de l'examen de la plainte, si le Programme a reçu la plainte sous forme de lettre écrite ou verbalement.

1005.09 Si la plainte concerne des questions autres que celles qui sont traitées par la politique relative aux plaintes, le Programme avisera la personne, et si

- possible lui fournira de l'information aux fins d'aiguillage.
- 1005.10 Le Programme fera des efforts raisonnables pour mener à bien tous les examens de plainte dans un délai de trente (30) jours ouvrables à compter de la date à laquelle il reçoit la plainte, afin de disposer de suffisamment de temps pour examiner la plainte et, si nécessaire, pour demander de l'information ou des documents supplémentaires.
- 1005.11 Si le Programme ne peut pas terminer l'examen de la plainte dans un délai de trente (30) jours ouvrables, il avisera la personne qu'il a prolongé la période d'examen d'une durée supplémentaire pour lui permettre de terminer l'examen.
- 1005.12 En tout temps durant le processus, le plaignant peut demander que le Programme cesse l'examen de la plainte.
- 1005.13 Si le Programme ne peut pas terminer l'examen de la plainte dans un délai de trente (30) jours ouvrables, il avisera la personne qu'il a prolongé la période d'examen d'une durée supplémentaire pour lui permettre de terminer l'examen.

# Partie 11

## Coordonnées

11



# Coordonnées

## 1100 Adresses du Programme

### 1100.00 Programme d'Appareils et Accessoires Fonctionnels

Programme d'appareils et accessoires fonctionnels  
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée  
5700, rue Yonge, 7<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M2M 4K5

Téléphone : région de Toronto, 416 327-8804  
sans frais, 1 800 268-6021

ATS : 1 800 387-5559

Télécopieur : 416 327-8192

Courriel : [adp@ontario.ca](mailto:adp@ontario.ca)

Site Web public : [www.health.gov.on.ca/adp](http://www.health.gov.on.ca/adp)

Site Web pour les professionnels de la santé :

<http://www.health.gov.on.ca/fr/pro/programs/adp/>

### 1100.01 Direction de la Gestion Financière

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée  
Direction de la gestion financière  
Unité des services de paiement pour les programmes  
C.P. 48  
49, Place D'Armes, 2<sup>e</sup> étage  
Kingston (Ontario) K7L 5J3

Téléphone : à Kingston, 613 548-6477  
sans frais, 1 800 267-9458

Télécopieur : 613 548-6514

# 1105 Personnel à Contacter

## 1105.00 Programme d'Appareils et Accessoires Fonctionnels

### Type de requête

### Personne-ressource

- Inscription de l'autorisateur      Commis à l'inscription au programme
  - Nouvelle inscription
  - Changement de statut
  - Changement d'emploi
  
- Inscription du vendeur              Commis à l'inscription au programme
  - Nouvelle entreprise
  - Changement d'adresse, de numéro de téléphone, ou d'emplacement
  - Modification du titre de propriété
  
- Renseignements sur le rejet      Évaluateur de demandes d'une demande
- Divulgarion de renseignements sur le client
- État de la demande
  
- Interprétation d'une politique    Coordonnateur de programme relative à une catégorie d'appareils
- Catalogue d'appareils :
  
- Demande d'aide financière :  
[http://www.health.gov.on.ca/fr/public/forms/forms\\_cat.aspx](http://www.health.gov.on.ca/fr/public/forms/forms_cat.aspx)
  
- Feuilles de renseignements :  
[http://www.health.gov.on.ca/fr/public/publications/pub\\_adp.aspx](http://www.health.gov.on.ca/fr/public/publications/pub_adp.aspx)

# A à C

# Inscription des Vendeurs

## Documents et Renseignements Exigés

### Pour Tous Les Candidats

#### 1. Statut Juridique

- a) Les vendeurs qui sont des entreprises individuelles ou des partenariats doivent fournir au Programme d'appareils et accessoires fonctionnels un exemplaire à jour du certificat d'inscription de leur nom commercial ou de leur partenariat, ainsi qu'une liste donnant le nom et l'adresse des personnes qui constituent l'entreprise individuelle ou le partenariat.
- b) Les vendeurs qui sont constitués en société doivent fournir au Programme :
  - une copie des statuts constitutifs ou de toute autre preuve de constitution selon ce que le ministère autorise;
  - une copie des éventuelles modifications apportées aux statuts constitutifs ou de tout autre changement;
  - une liste de tous les membres du conseil d'administration;
  - et, si la personne morale exerce ses activités sous un nom autre que sa dénomination sociale, un certificat d'inscription du nom sous lequel elle exerce ses activités.

## **2. Vendeur Situé dans un Hôpital**

Si les activités du vendeur ont lieu dans un hôpital, le vendeur doit fournir au Programme une copie du bail et le détail de toute autre entente conclue avec l'hôpital. Voir les détails à la politique 505.

## **3. Documents d'Assurance**

Le vendeur doit fournir une copie du certificat d'assurance et la ou les parties de la police d'assurance qui contiennent les conditions et les clauses auxquelles il est fait référence dans l'Entente de vendeur à l'article 9.

## **4. Paiement/Renseignements Bancaires**

Le vendeur doit fournir un chèque annulé et les autres renseignements bancaires nécessaires pour faire des paiements au vendeur par virement électronique de fonds (VEF).

## **5. Demande du Vendeur Partie 1 et Partie 2**

## **6. Vendor Registration Statements Form. (en Anglais Seulement)**

## **7. Inscription du Vendeur - Partie 3, Le Cas Échéant.**

## **8. Ententes de Fabricants ou de Distributeurs**

Dans de nombreuses catégories d'appareils, les vendeurs doivent avoir accès à la gamme d'appareils du fabricant ou proposer un stock d'une certaine envergure. Dans ces catégories, le vendeur doit convaincre le Programme que l'observation de cette exigence est maintenue.

## **Autres Documents ou Renseignements Nécessaires Concernant des Appareils Spécifiques**

## **9. Ententes de Service de Réparation**

Dans certaines catégories, les vendeurs doivent offrir un service de réparation sur place ou des services de réparation contractuels. Pour ces catégories, les vendeurs qui n'offrent pas de services de réparation sur place

doivent fournir une copie de toutes leurs ententes de service.

En ce qui concerne les services de réparation, le vendeur doit répondre aux questions sur le mode d'emploi, l'observation des garanties de fabricant, les politiques de retour de marchandise et le service de suivi.

#### **10. Affiliations à une Équipe Hospitalière ou Clinique**

Dans certaines catégories d'appareils, les vendeurs doivent être affiliés à des équipes hospitalières ou cliniques. Pour ces catégories, les vendeurs doivent fournir la preuve d'affiliation à l'équipe hospitalière ou clinique inscrite au Programme d'appareils et accessoires fonctionnels.

#### **11. Qualifications Professionnelles**

Dans certaines catégories d'appareils, les vendeurs doivent fournir au Programme le nom des membres de leur personnel qui possèdent les qualifications requises pour fabriquer, ajuster ou réparer des appareils particuliers. Une attestation des qualifications doit accompagner la demande. Voir les détails dans le manuel des politiques et d'administration.

Chaque employé doit remplir et signer son propre formulaire de qualifications de l'employé fourni par le Programme et y joindre une attestation de ses qualifications.

#### **12. Plan d'Implantation et Aménagement du Bureau**

Selon la catégorie d'appareils, un plan d'implantation devra éventuellement accompagner le formulaire de demande. Ceci est important dans les catégories qui nécessitent un ajustement sur place et à l'abri des regards. Voir les détails dans le manuel des politiques et d'administration.

**Annexe B**  
**Preuve de Livraison**  
**Formule Suggérée pour les Vendeurs du PAAF**

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_, confirme que j'ai reçu l'équipement  
et/ou les fournitures énumérés sur la facture n° \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Signature du client

\_\_\_\_\_  
Date de réception (aaaa-mm-jj)

Nota : preuve de livraison requise si le client ne signe pas la facture.

**Annexe C**  
**Preuve de Livraison**  
**Formule Suggérée pour les Fournisseurs**  
**de Services d'Oxygénothérapie à Domicile du PAAF**

{Nom du vendeur}

Pour : {Nom du client}

N° de facture

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_ confirme par la présente, la réception de \_\_\_\_\_ bouteilles d'oxygène.

ou

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_ confirme par la présente la réception du circuit d'oxygène liquide.

ou

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_ confirme par la présente la réception du concentrateur et des bouteilles de rechange

\_\_\_\_\_  
Signature du client

\_\_\_\_\_  
Date de livraison (aaaa-mm-jj)