



## **BULLETIN DU FOURNISSEUR DU PROGRAMME DE SERVICES DE RÉADAPTATION ET D'ASSISTANCE PROFESSIONNELLE**

Mai 2024

Anciens Combattants Canada (ACC) et Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens (PSRVC) aimeraient fournir une mise à jour à l'intention des professionnels de la santé qui fournissent des services aux participants du Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle (PSRAP).

ACC a fait part des changements apportés à la prestation des services de réadaptation dans trois bulletins du fournisseur destinés aux professionnels de la santé qui fournissent des services aux vétérans et à leur famille. Croix bleue Medavie (CBM) a distribué les bulletins du fournisseur en [août 2022](#), en [octobre 2022](#), et en [avril 2023](#). Ces bulletins contenaient des informations sur :

- PSRVC et le nouveau modèle de prestation de services pour le programme de réadaptation,
- Les avantages de devenir un fournisseur affilié à PSRVC,
- Comment les références correspondant à votre offre clinique aideront à garantir que les besoins des participants sont satisfaits, en tenant compte de l'emplacement géographique, du sexe, de la culture, de la langue officielle choisie, etc.
- Les modèles de rapports à remplir, approuvés par ACC et dont la qualité est garantie, afin de rationaliser et de simplifier le remplissage des formulaires,
- La formation sur mesure offerte aux professionnels des services de réadaptation afin d'améliorer les soins adaptés à la culture, y compris (mais sans s'y limiter) l'analyse comparative entre les sexes plus, les approches cliniques, les soins d'urgence et les besoins uniques des vétérans,
- Les avantages d'un seul système informatique pour la facturation, la soumission de rapports et la réception de documents pour les nouveaux aiguillages,
- L'amélioration des résultats pour les participants grâce à la coordination des soins, aux processus d'assurance de la qualité et à la normalisation des rapports,
- L'importance de la collaboration avec les gestionnaires de cas d'ACC et PSRVC pour une communication et un partage de l'information efficaces et en temps opportun.

### **Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle (PSRAP) d'ACC :**

#### **Qui est admissible?**

- Les vétérans admissibles ayant un problème de santé, résultant principalement du service dans les Forces armées canadiennes (FAC) et qui représente un entrave à leur réinsertion dans la vie civile.
- Les membres de la famille peuvent bénéficier d'une aide professionnelle dans le cadre du programme.

#### **Qu'offre le programme?**

- Services de réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle visant à optimiser la santé, les capacités fonctionnelles et l'employabilité d'une personne.

- Il s'agit de services temporellement définis, fondés sur l'évaluation des besoins et axés sur la réalisation d'un objectif de réadaptation spécifique.
- Le Programme de réadaptation ne comprend pas les services de maintien des maladies chroniques.
- Les traitements visant à maintenir l'état actuel sont offerts dans le cadre d'autres programmes d'ACC, comme le Programme d'avantages médicaux d'ACC, ou de services provinciaux/territoriaux et communautaires.
- CBM demeure responsable de l'administration de tous les Programmes de choix (PDC) dans le cadre du Programme d'avantages médicaux d'ACC. (Pour de plus amples renseignements, consultez le [Bulletin du fournisseur d'août 2022](#).)

### **Comment le programme de réadaptation est-il offert?**

- Les gestionnaires de cas d'ACC et les spécialistes des services de réadaptation (SSR) de PSRVC travaillent ensemble avec les participants au programme pour coordonner, superviser et assurer le suivi des besoins de réadaptation des participants.
- Le cas échéant, en fonction des résultats des évaluations axées sur la réadaptation, un plan de réadaptation est élaboré en collaboration avec le gestionnaire de cas d'ACC, le SSR et le participant.
- Le gestionnaire de cas d'ACC demeure le décideur du programme de réadaptation.

### **Que se passe-t-il lorsqu'un participant a terminé le programme de réadaptation?**

- Une fois que le participant a atteint ses objectifs de réadaptation ou qu'il a été déterminé que les services de réadaptation ne sont plus appropriés, comme l'a indiqué le professionnel des services de réadaptation (PSR) dans son plan de réadaptation, il peut avoir besoin d'un traitement continu pour maintenir son niveau de fonctionnement actuel.
- Si le participant a besoin d'un traitement continu pour une maladie chronique, le gestionnaire de cas d'ACC l'aidera à passer du Programme de réadaptation au Programme d'avantages médicaux d'ACC (couverture de catégorie A ou B).
- Par exemple : Un vétéran participant au Programme de réadaptation recevait des interventions axées sur la réadaptation pour son genou. À la suite d'une évaluation axée sur la réadaptation effectuée par un PSR, il a été déterminé que son problème de santé admissible à la réadaptation avait atteint le niveau de maintien et qu'aucun autre service de réadaptation n'était requis. Le gestionnaire de cas d'ACC a travaillé avec le vétéran pour s'assurer qu'il comprenait comment accéder au traitement par l'entremise du Programme d'avantages médicaux d'ACC (couverture de catégorie A) ou des soutiens communautaires, s'il y a lieu.
- Si le participant n'a pas droit au Programme d'avantages médicaux d'ACC pour un problème de santé, il peut avoir accès à un traitement ou à des services par l'entremise d'une autre source, comme le Régime de soins de santé de la fonction publique.
- Un gestionnaire de cas d'ACC ou un agent des services aux vétérans (ASV) peut continuer à travailler avec un vétéran après la fin de son plan de réadaptation.
- Les services de gestion de cas offrent un soutien collaboratif qui comprend la planification, la coordination, l'évaluation et la revendication de services pour répondre aux besoins des vétérans.

### **Comment ACC sait-il si le programme de réadaptation est efficace?**

- Le cadre de mesure du rendement et d'assurance de la qualité du Programme de réadaptation permet de surveiller les résultats du programme, de recueillir régulièrement les commentaires des participants sur les services reçus et d'analyser la façon dont PSRVC atteint les normes de service prescrites.

- Pour garantir la cohérence des soins et les meilleurs résultats possibles pour les participants, le nouveau modèle de prestation de services offre des services normalisés, des modèles de formulaires pour tous les fournisseurs avec une fréquence de rapport définie. Les mises à jour des progrès soumises par les prestataires permettent aux SSR de suivre les progrès de réadaptation des participants et de déterminer s'ils ont besoin d'une modification de leur plan de réadaptation.
- Ces normes garantissent que les participants au Programme de réadaptation reçoivent des soins de réadaptation personnalisés et de haute qualité, tout en fournissant aux gestionnaires de cas d'ACC des rapports de qualité en temps opportun afin d'éclairer leur prise de décision.

### **Comment fonctionne le système de facturation de PSRVC?**

- PSRVC vise à fournir des services de soutien en temps opportun aux fournisseurs.
- Le système de gestion des clients affiliés (SGCA) de PSRVC fonctionne de la même manière que les autres portails de facturation et lorsqu'un fournisseur est intégré, il est utilisé pour envoyer des rapports, facturer et communiquer avec PSRVC.
- Pour soumettre des frais pour les services rendus et recevoir des paiements, les fournisseurs doivent créer un compte dans le SGCA.
- Les étapes de la facturation sont détaillées dans le guide de l'utilisateur du SGCA remis au fournisseur au cours de la procédure d'intégration. Les paiements sont effectués par transfert électronique de fonds (TEF) dans un délai de 23 jours ouvrables à compter de la date à laquelle les frais ont été correctement soumis dans le SGCA.
- Les gestionnaires de cas doivent approuver tous les services de réadaptation requis et les délais indiqués dans le plan de réadaptation. Les fournisseurs sont payés une fois qu'ils ont fourni les services et les rapports d'avancement requis.

**Remarque :** Toutes les dépenses liées à la réadaptation doivent être facturées à PSRVC.

### **Avec quels types de fournisseurs PSRVC travaille-t-il?**

PSRVC collabore avec un large éventail de professionnels de la santé réglementés afin de répondre aux besoins des participants au programme de réadaptation.

- **Fournisseurs affiliés** – Professionnels de la santé fournissant des services de réadaptation, sous contrat avec PSRVC pour fournir des soins tout en respectant des normes de service et de qualité spécifiques. Tous les fournisseurs affiliés de PSRVC bénéficient d'une formation complète en réadaptation et ont accès aux formulaires normalisés approuvés par ACC ainsi qu'aux modèles de rapports dont la qualité est assurée. Les fournisseurs affiliés signent un accord avec PSRVC et, par cet accord, PSRVC et le fournisseur s'engagent à collaborer, à établir une communication productive, à coordonner les soins et à respecter les normes de qualité.
- **Fournisseurs hors réseau** – Les vétérans qui reçoivent activement des services de réadaptation au moment où ils sont aiguillés à PSRVC peuvent poursuivre un traitement axé sur la réadaptation auprès d'un fournisseur hors du réseau de PSRVC (fournisseur hors réseau). Les fournisseurs hors réseau doivent s'inscrire au SGCA pour soumettre des rapports d'avancement et des factures. **Les documents doivent être soumis par l'intermédiaire du SGCA.**

### **Comment PSRVC procède-t-il à l'intégration des fournisseurs?**

Processus d'intégration des fournisseurs affiliés :

1. Un fournisseur peut exprimer son intérêt à devenir un affilié en envoyant un courriel à [providers@pcvrs.ca](mailto:providers@pcvrs.ca) ou un gestionnaire des partenaires de la prestation de services (GPPS) de PSRVC peut contacter directement le fournisseur pour voir s'il est intéressé à devenir un affilié.
2. Le GPPS rencontre le fournisseur pour lui présenter le processus de prestation de services du PSRAP, lui expliquer comment il travaillera avec PSRVC et lui fournir des informations sur PSRVC.
3. Une fois l'accord signé, le GPPS intègre le fournisseur dans le système de gestion des cas affiliés (SGCA). Le fournisseur recevra un courriel de bienvenue contenant les identifiants de connexion au SGCA ainsi qu'un guide de l'utilisateur du SGCA.
4. Le GPPS présentera le SGCA au fournisseur et s'assurera qu'il peut trouver les modèles de rapport de PSRVC, qu'il comprend comment soumettre des frais pour paiement et télécharger des rapports, et qu'il peut accéder aux modules de formation obligatoires de PSRVC.
5. Le GPPS reste le principal contact pour les fournisseurs affiliés et les aide en ce qui concerne le soutien/la formation au SGCA, les attentes en matière de prestation de services du PSRAP, les lignes directrices de PSRVC, etc.

#### Processus d'intégration hors réseau :

1. Lorsqu'il est reconnu qu'un vétérinaire reçoit activement des services de réadaptation d'un fournisseur existant, un SSR communiquera avec le fournisseur pour déterminer si les services sont axés sur la réadaptation et conformes à l'intention et à la portée du Programme de réadaptation d'ACC.
2. Si tel est le cas, le SSR ajoute les coordonnées du fournisseur hors réseau dans le système de PSRVC.
3. L'équipe de PSRVC chargée de l'intégration hors réseau envoie au fournisseur un formulaire d'intégration dans le SGCA par courriel. Le fournisseur hors réseau remplit le formulaire et le renvoie.
4. Les réponses au formulaire du SGCA sont examinées par l'équipe du PSRVC chargée de l'intégration des fournisseurs hors réseau, qui contactera le fournisseur pour achever la procédure d'intégration.
5. Une fois son profil configuré dans le SGCA, le fournisseur hors réseau reçoit un courriel de bienvenue de PSRVC contenant les identifiants de connexion au SGCA et le guide de l'utilisateur hors réseau du SGCA.
6. Le fournisseur est invité à fournir des informations bancaires pour les paiements par transfert électronique de fonds (TEF).
7. Le fournisseur est informé que :
  - a. Tous les frais liés aux services rendus et les rapports **doivent être** soumis par l'intermédiaire du SGCA. Les factures et les rapports ne doivent **pas** être envoyés par télécopie ou par courriel.
  - b. S'il rencontre des problèmes ou des difficultés, il est prié d'appeler le numéro sans frais du service de soutien aux utilisateurs hors réseau.

Afin de répondre efficacement aux demandes des fournisseurs hors réseau, PSRVC a mis en œuvre plusieurs améliorations visant à simplifier le processus d'intégration et à réduire les délais d'attente pour les fournisseurs :

- **Capacité accrue** : PSRVC a ajouté du personnel spécialisé dans l'intégration des fournisseurs hors réseau. Ces membres supplémentaires de l'équipe veillent à ce que les demandes soient traitées rapidement et efficacement.
- **Processus rationalisés** : PSRVC a simplifié le processus d'intégration afin d'accélérer l'inscription des fournisseurs sans compromettre l'exactitude ou la conformité.
- **Soutien spécialisé** : PSRVC a mis en place une ligne téléphonique dédiée exclusivement aux fournisseurs hors réseau : 1-844-902-6700.

**À qui puis-je m'adresser chez PSRVC si j'ai des questions ou si j'ai besoin d'aide?**

Si vous avez un problème technique concernant le SGCA de PSRVC, vous pouvez envoyer un courriel à [ACMSSupport@pcvrs.ca](mailto:ACMSSupport@pcvrs.ca).

**Fournisseurs affiliés** – Toute question non technique concernant le SGCA de PSRVC peut être adressée au gestionnaire des partenaires de la prestation de services (GPPS) de PSRVC de votre clinique. Le GPPS aide à l'intégration, répond aux questions spécifiques à PSRVC ou au programme, traite les problèmes et fournit des commentaires sur la prestation de services du fournisseur. Pour savoir qui est votre GPPS, veuillez envoyer un courriel à [providers@pcvrs.ca](mailto:providers@pcvrs.ca).

**Fournisseurs hors réseau** – Toute question non technique concernant le SGCA de PSRVC peut être adressée par téléphone au 1-844-902-6700 ou par courriel à [providers@pcvrs.ca](mailto:providers@pcvrs.ca).

PSRVC répondra à votre demande dans un délai de 2 à 3 jours ouvrables.