

# Manuel des politiques et procédures du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels

Programme d'appareils et accessoires fonctionnels  
Ministère de la Santé

[ontario.ca/fr/page/programme-dappareils-accessoires-  
fonctionnels](https://ontario.ca/fr/page/programme-dappareils-accessoires-fonctionnels)

# Tableau des Modifications

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

<b>Section</b>	<b>Modifications</b>	<b>Date</b>
Partie 4	Révision de la politique sur les conflits d'intérêts.	Août 2015
325	Ajout de la politique sur les lettres à des fins d'assurance.	Août 2015
505.00	Réintégration du texte manquant dans la version de septembre 2012.	Août 2015
525.01	Ajout de la fréquence d'autorisation minimale requise pour maintenir le statut d'autorisateur.	Août 2015
635.08	Non-provision des numéros d'enregistrement temporaires des vendeurs	Août 2015
900, 930.05	Ajout de la politique sur les perturbations opérationnelles.	Août 2015
Appendix A	Révision des documents et des renseignements requis pour présenter une demande d'enregistrement en tant que vendeur.	Août 2015
415	Politique révisée sur la publicité a été ajoutée	4 novembre 2015
645, 650	Politiques sur la publicité et la prospection des clients ont été radiées	4 novembre 2015

<b>Section</b>	<b>Modifications</b>	<b>Date</b>
405.15	Un nouvel exemple a été ajouté dans la politique relative au conflit d'intérêts - #6	1 <sup>er</sup> décembre 2015
420	Une nouvelle politique relative aux recommandations a été ajoutée	1 <sup>er</sup> décembre 2015
200	Devises révisées disponibles pour la Politique d'aide au financement	15 janvier 2016
425	Politique remplacé 610, Vendeurs Non Établis en Ontario	22 janvier 2016
600, 601, 602	Politiques révisées sur la demande pour l'inscription en tant qu'un nouveau Vendeur; demande d'inscription d'un emplacement supplémentaire du Vendeur ou catégorie d'Appareils supplémentaire; et garder le statut à titre de Vendeur.	16 février 2016
405, 615, 620	Modifications en vue des exceptions aux politiques dans le Manuel de politiques et d'administration pertinent pour la catégorie d'Appareil particulier	3 mai 2016
600, 601, Annexe A	Modifications mineures au libellé concernant les procédures et références actuelles.	5 août 2016
410.03	Ajout de précisions au sujet des renseignements évalués.	Juillet 2023

<b>Section</b>	<b>Modifications</b>	<b>Date</b>
Annexes B et C	Suppression étant donné que la méthode de confirmation privilégiée est la signature de la cliente ou du client sur la facture pour l'appareil.	Juillet 2023

# Table des Matières

<b>Table des modifications</b>	<b>2</b>
<b>Table des Matières</b>	<b>5</b>
<b>Partie 1: Introduction</b>	<b>10</b>
100 Objet du Manuel.....	10
105 Aperçu du Programme d'Appareils et Accessoires Fonctionnels.....	11
110 Définitions.....	15
<b>Partie 2: Appareils</b>	<b>21</b>
200 Appareils Admissibles à une Aide Financière.....	21
205 Inscription de Nouveaux Produits au Catalogue.....	23
210 Radiation d'Appareils au Catalogue.....	28
215 Établissement des Prix pour les Appareils.....	30
220 Remplacement d'Appareils Subventionnés.....	31
<b>Partie 3: clientes et clients</b>	<b>36</b>
300 Critères d'Admissibilité aux Prestations du Programme.....	36
305 Aide Financière Offerte aux clientes et clients.....	38
310 Aide Financière Offerte aux clientes et clients Recevant une Aide Sociale.....	39
315 Paiement aux clientes et clients.....	41
320 Divulcation de Renseignements sur une Aide Financière Antérieure.....	42
325 Lettres à des fins d'assurance.....	43
<b>Partie 4: Politiques Générales Applicables à l'Autorisateur et au Vendeur</b>	<b>46</b>
400 Conduite des Autorisateurs et des Vendeurs.....	46

405	Conflit d'Intérêts.....	46
410	Vérification et Examen des Demandes de Règlement.....	52
415	Publicité.....	56
420	La politique relative aux Recommandations.....	58
425	Vendeurs, Autorisateurs et cliniques non situés en Ontario.....	59
<b>Partie 5: Autorisateurs</b>		<b>62</b>
500	Rôles et Responsabilités Permanents des Autorisateurs.....	62
505	Devenir Vendeur Inscrit auprès du Programme.....	63
510	Modification des Renseignements.....	66
515	Listes de Vendeurs Fournies à la cliente ou au client par les Autorisateurs.....	68
520	Dossiers Maintenus par l'Autorisateur Prêt à être Réviser par le PAAF.....	68
525	Maintenir le Statut d'Autorisateur auprès du Programme.....	69
530	Résiliation de l'Entente d'Autorisateur.....	70
535	Demande d'Accès au Système de Validation des Cartes Santé.....	71
<b>Partie 6: Vendeurs</b>		<b>74</b>
600	Demande d'inscription – Nouveau Vendeur.....	74
601	Demande d'inscription – Emplacement supplémentaire du Vendeur ou catégorie supplémentaire d'Appareils.....	79
602	Maintien de l'inscription à titre de Vendeur.....	84
605	Fabricants et Distributeurs Reconnus Comme Vendeurs.....	85
615	Relations Entre les Hôpitaux et les Vendeurs.....	86
620	Vendeurs Partageant leurs Profits avec des Foyers de Soins de Longue Durée .....	88

625	Supprimer un Emplacement de Vendeur Inscrit ou une Catégorie d'Appareils .....	89
630	Vendeurs Demandant l'Inscription dans une Autre Catégorie.....	90
635	Inscription en Cas de Cession ou de Changements de Contrôle .....	92
640	Obligation d'Informar le Public de l'Existence du Programme .....	94
655	Fourniture d'Appareils.....	95
660	Refus de Fournir des Articles pour des Raisons de Sécurité.....	96
665	Garanties sur les Appareils Achetés .....	97
670	Réparations d'Appareils Achetés.....	97
675	Faillite .....	98
680	Résiliation de l'Entente de Vendeur pour Cas de Manquement.....	100
685	États de Rapprochement.....	100
<b>Partie 7: Renseignements Personnels sur la Santé</b>		<b>103</b>
700	Protection des Renseignements Personnels et des Renseignements Personnels sur la Santé .....	103
<b>Partie 8: Formulaires de Demande</b>		<b>106</b>
800	Types de Formulaires de Demande et Contenu.....	106
805	Remplir le Formulaire de Demande.....	107
810	Présenter le Formulaire de Demande Rempli.....	109
815	Traitement des Formulaires de Demande .....	111
820	Évaluations et Formulaires de Demande Périmés .....	111
<b>Partie 9: Traitement et Règlement des Factures</b>		<b>114</b>
900	Politique Générale en Matière d'Aide Financière .....	114
905	Remises .....	116

910	Appareils Faisant l'Objet d'un Retour .....	117
915	Règles de Facturation.....	119
920	Présentation des Factures.....	122
925	Traitement des Factures.....	124
930	Paiement aux Vendeurs.....	125
935	Signature de la Facture par la cliente ou la cliente ou le client.....	127
940	Comptes Payables par Virement Électronique de Fonds (VEF).....	130
945	Factures Périmées.....	130
<b>Partie 10: Appels et Plaintes</b>		<b>133</b>
1000	Interjeter Appel d'une Décision du Programme.....	133
1005	Plaintes .....	137
<b>Partie 11: Coordonnées</b>		<b>142</b>
1100	Adresses du Programme .....	142
1105	Personnel à Contacter.....	144
<b>Annexe A: Documents et Renseignements Exigés Pour Tous Les Candidats</b>		<b>146</b>

# Introduction

# 1

# Partie 1: Introduction

## 100 Objet du Manuel

Le Manuel des politiques et procédures du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels, souvent appelé le 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. 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 œuvrent à l'intérieur du Programme. Il s'adresse donc à tous les Vendeurs et à tous les Autorisateurs inscrits au Programme et les fabricants ou les distributeurs qui ont des Appareils inscrits au Programme.

### 100.02 **Présentation matérielle du Manuel**

Le Manuel est divisé en plusieurs sections. Chaque section aborde des questions et des sujets connexes. Lorsqu'un changement est apporté aux politiques et procédures, l'information sera affichée sur le site Web du PAAF à

<https://www.ontario.ca/fr/document/programme-dappareils-et-accessoires-fonctionnels-pour-les-professionnels-de-la-sante>

Un tableau des modifications à la page 2 de ce Manuel énumérera tous les changements de fond aux politiques et procédures du PAAF.

## **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 programmes de santé et de la prestation des services du ministère de la Santé.

#### **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 la clientèle 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 clientes et 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 clientes et aux clients en veillant à la mise à jour des Manuels de produits, conformément à la politique ministérielle.
3. Assurer aux clientes et 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 clientes et 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 clientes et 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 programmes de santé et

de la prestation des services, et formuler des recommandations concernant les besoins futurs en matière de subventions.

8. Fournir le détail des demandes de règlement approuvées à la Direction de la gestion financière 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 au public et aux entreprises (MSPE).
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 **Lori régissant le Programme**

Le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels est exploité en vertu du pouvoir conféré au ministère de la Santé 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
- 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 Aux fins de ce Manuel et pour les Manuels des politiques et d'administration et l'Entente de vendeur, sauf définition contraire dans ces documents, tels sont les sens de ces termes définis:

110.01 **Agente ou agent** désigne une personne ou une entité autorisée par la loi à agir au nom de l'auteure ou l'auteur d'une demande ou de la cliente ou du client, et notamment, mais pas exclusivement, une ou un mandataire

autorisé en vertu d'une procuration perpétuelle, ou une tutrice ou un tuteur, et ce pouvoir est corroboré par des documents écrits pertinents.

110.02 **Annexe B** désigne l'Annexe B de l'Entente de vendeur.

110.03 **Appareil** désigne: tous les équipements et fournitures approuvés par le Programme pour une aide financière.

110.04 **Appareil autorisé** désigne :

- un Appareil qu'un Autorisateur, après avoir évalué les besoins de l'auteure ou 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 la personne prescriptrice recommande pour l'auteure ou l'auteur de la demande, après avoir évalué ses besoins.

110.05 **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.

110.06 **Appelante ou appelant** désigne l'auteure ou l'auteur de la demande, la cliente ou le client, l'agente ou l'agent, ou toute autre personne qui agit pour le compte de l'auteure ou l'auteur de la demande ou de la cliente ou du client.

10.07 **Auteure ou auteur de la demande** désigne la personne qui demande au Programme une aide financière pour un Appareil.

- 110.08 **Autorisateur** désigne une personne inscrite au Programme pour effectuer des évaluations de personnes qui souhaitent de faire une demande de financement au Programme pour l'acquisition d'un Appareil.
- 110.09 **Cliente ou 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.
- 110.10 **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 **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.
- 110.12 **Formulaire de demande** désigne un formulaire fourni par le Programme et utilisé pour demander une aide financière pour un Appareil.
- 110.13 **Manuel(s)** désigne, collectivement le Manuel du PAAF, le ou les Manuel(s) de politiques et d'administration pertinent(s), et le ou les Manuel(s) de produits pertinent(s) publiés par le Ministère et offerts à l'adresse : <https://www.ontario.ca/fr/document/programme-dappareils-et-accessoires-fonctionnels-pour-les-professionnels-de-la-sante-3>, 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.
- 110.14 **Manuel du PAAF** désigne le Manuel des politiques et procédures du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels.
- 110.15 **Manuel(s) de produits** désigne le ou les manuel(s) publié(s) par le Ministère et offerts à l'adresse : <https://www.ontario.ca/fr/document/programme-dappareils-et-accessoires-fonctionnels-pour-les-professionnels-de-la->

[sante-3](#), 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.

- 110.16 **Manuel(s) des politiques et d'administration** désigne le ou les Manuel(s) publié(s) par le Ministère et offerts à l'adresse :  
<https://www.ontario.ca/fr/document/programme-dappareils-et-accessoires-fonctionnels-pour-les-professionnels-de-la-sante-3>, 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.
- 110.17 **Membre d'une profession de la santé réglementée** désigne une professionnelle ou 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.
- 110.18 **Ministère** désigne le ministère de la Santé.
- 110.19 **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.
- 110.20 **Numéro d'inscription du 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.
- 110.21 **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 :

<https://www.ontario.ca/fr/page/programme-dappareils-accessoires-fonctionnels>

110.22 **Prix approuvé** désigne le prix figurant dans les Manuels de produits du Programme ou dans les Manuels de politiques et d'administration.

110.23 **Programme** désigne le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels du Ministère, également appelé le PAAF.

110.24 **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.

# Appareils



# Partie 2: Appareils

## 200 Appareils Admissibles à une Aide Financière

### Politique

200.00 Le Programme énumérera et fournira une aide financière pour les Appareils qui répondent aux exigences énoncées dans les Manuels et être approuvés aux fins d'inscription par le Programme.

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 L'inscription d'un appareil est à l'entière discrétion du Programme. La présentation d'une documentation relative à une demande d'inscription d'un appareil fait partie d'un processus discrétionnaire non contraignant et ne donnant pas lieu à des droits, et elle ne garantit pas nécessairement l'inscription par le Programme.

200.02 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.

200.03 Pour accéder au Programme en vue du financement d'Appareils, les clientes et 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 à la cliente ou au client peuvent être achetés auprès de n'importe quel détaillant que la cliente ou la cliente ou le client choisit.

- 200.04 Les Appareils pour lesquels on doit recevoir une aide financière ne peuvent être achetés qu'après l'évaluation de l'auteure ou 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 clientes et les clients qui choisissent d'acheter l'Appareil avant l'évaluation par une professionnelle ou 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.
- 200.05 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.
- 200.06 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.
- 200.07 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.
- 200.08 Afin de permettre au Ministère de vérifier que les Appareils livrés au Vendeur sont des Appareils neufs, une facture détaillée, y compris le numéro de série, le cas échéant, doit être fournie au Vendeur lors de l'achat.

Ces factures détaillées doivent être mises à la disposition du Ministère sur demande par le fabricant ou le distributeur.

## 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 clientes et 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 une professionnelle ou 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 de produit répond aux critères énoncés à la section 205.00.

### **Politique - Nouveaux Produits**

205.03 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.

205.04 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.

205.05 Afin qu'un produit soit considéré pour l'inscription au Programme, le fabricant ou le distributeur doit fournir, le cas échéant, la confirmation ou la documentation:

- le produit satisfait à toutes les approbations et les exigences fédérales et provinciales;
- le fabricant du produit possède la certification de Santé Canada applicable;
- les dispositions de garantie du fabricant répondent aux exigences minimales énoncées dans les Manuels des politiques et de l'administration;
- une facture détaillée, y compris le numéro de série, le cas échéant, sera fournie au Vendeur lors de l'achat et sera mise à la disposition du Programme sur demande.

### **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 évaluatrices ou évaluateurs et le priera de leur fournir un nombre suffisant d'échantillons. Le personnel du PAAF transmettra aussi aux évaluatrices ou aux évaluateurs toute la documentation du fabricant ou du distributeur.
- 205.11 Les évaluatrices ou 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 évaluatrices ou 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 évaluatrices ou 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.
- 205.15 Une fois que le fabricant ou le distributeur confirme qu'il respectera les termes et conditions énoncés dans la partie 2 du Manuel, 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.

- 205.16 Le Programme doit examiner les prix des fabricants pour les nouveaux Appareils afin de veiller à ce que les prix soient justes, uniformes et équitables pour tous les types d'Appareils. 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.
- 205.17 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.
- 205.18 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.
- 205.19 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 clientes et les clients;
- le fabricant ou le distributeur ne se conforme pas aux politiques et aux procédures du Programme.

Le fabricant ou le distributeur doit aviser le Programme par écrit de tout motif pour lequel le Programme devrait radier du Manuel de produits un Appareil figurant au catalogue, y compris :

- l'Appareil au catalogue n'a pas le soutien du fabricant ou du distributeur,
- l'Appareil au catalogue a été supprimé ou volontairement rappelé, ou Santé Canada ou la Food and Drug Administration des Etats-Unis ont rappelé l'Appareil au catalogue.

Le PAAF peut radier du Manuel de produits un Appareil figurant au catalogue pour n'importe quelle raison énumérée ci-dessus.

## **Procédures**

- 210.01 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 pourrait le radier du manuel des produits.
- 210.02 Là où le PAAF indique la radiation d'un Appareil qui figure au catalogue parce que l'Appareil n'est pas rentable pour le PAAF, n'est pas utilisé par les clientes et les clients ou n'est pas supporté par le fabricant ou le distributeur, 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.

- 210.03 Si l'on doit radier l'Appareil du catalogue pour une raison quelconque, le fabricant ou le distributeur est avisé de la date d'annulation du code de l'Appareil.
- 210.04 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 PAAF examinera et mettra à jour de temps à autre 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.

### **Procédures**

- 215.01 Les prix approuvés sont déterminés en fonction de facteurs qui comprennent le coût du fabricant au fournisseur, les informations obtenues dans l'analyse de marché pratiquée ou dans d'autres provinces et territoires, et les annotations justes basées sur la personnalisation de l'Appareil.
- 215.02 Les révisions de prix pourraient se traduire par des augmentations et des baisses de prix des Appareils, ou par les deux.
- 215.03 Au cours d'une révision des prix, le Programme peut établir un prix minimum afin d'identifier les Appareils de moindre valeur qui pourraient être radiés des Manuels de produits. La cliente ou le client doit assumer le coût des produits radiés des Manuels de produits du PAAF.

- 215.04 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.
- 215.05 Les hausses de prix demandées par les fabricants pour des Appareils figurant au catalogue du PAAF à inscrire à l'un de ses catalogues devraient être sans conséquence pour le Programme en termes de coûts.

## **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 clientes et 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 de financement 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 la cliente ou le client. La cliente ou le client doit satisfaire aux critères d'admissibilité relatifs au Programme et à l'Appareil.

### **Procédure**

220.02 Une nouvelle demande de financement 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 clientes et 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 clientes et 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 clientes et 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.

La cliente ou 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 en 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 clientes et 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.

# Cientes et clients



# Partie 3: Clientes et clients

## 300 Critères d'Admissibilité aux Prestations du Programme

### Politique

300.00 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 ou l'auteure d'une demande puisse être considéré admissible à un financement du PAAF.

#### 300.01 **Non admissible à d'autres prestations**

L'auteur ou l'auteure 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 ou l'auteure 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 de l'Ontario valide**

L'auteur ou l'auteure 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'auteure ou l'auteur d'une demande de subvention doit détenir une autorisation de résidence permanente en Ontario.

Les auteures ou 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'auteure ou 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 l'oxygénothérapie à domicile, l'auteure ou 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'auteure ou l'auteur d'une demande de subvention doit satisfaire aux critères généraux dont l'énoncé suit :

L'auteure ou 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 auteures ou 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 clientes et 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 pour cent du Prix approuvé par lui. Si le Ministère paie 75 pour cent du prix de l'équipement, la portion de la cliente ou du client doit être d'au moins 25 pour cent du prix de l'Appareil. Le Vendeur ne peut pas facturer à la cliente ou au client un montant supérieur au Prix approuvé par le PAAF.
- Contribution maximale : le PAAF paiera tout au plus 75 pour cent du prix maximum approuvé par le PAAF. Dans ce cas, la cliente ou le client peut payer plus de 25 pour cent du prix de l'Appareil, selon le prix de détail de ce dernier.
- Subventions : le PAAF paie directement à la cliente ou 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 75 pour cent du Prix approuvé par le PAAF pour l'équipement ou les fournitures figurant dans les Manuels de produits. La portion de la cliente ou du client est d'au moins 25 pour cent du prix de l'équipement ou des fournitures. Le montant que la cliente ou 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 la cliente ou 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 clientes et 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 du Programme d'aide à l'égard d'enfants qui ont un handicap grave 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 d'OT, du POSPH et du Programme d'AEHG est accordée selon les modalités suivantes :

- a. 100 pour cent du Prix approuvé par le PAAF;
- b. 100 pour cent du montant maximal admissible au titre du Prix approuvé par le PAAF;
- c. 100 pour cent du montant maximal admissible au titre du prix de détail;
- d. 100 pour cent du montant d'une subvention.

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 100 pour cent 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 la cliente ou 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 la cliente ou 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 clientes et clients

### Politique

- 315.00 Sauf dans les catégories précisées, le Programme n'offre pas de virement direct à la cliente ou 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 à la cliente ou 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, 3<sup>e</sup> étage  
Kingston (Ontario) K7L 5J3

## 320 Divulgence de Renseignements sur une Aide Financière Antérieure

### Politique

- 320.00 Les clientes et les clients peuvent demander des renseignements confiés à la garde et au contrôle du Ministère et concernant des fonds précédemment versés à cette cliente ou à ce client ou à un Vendeur relativement à cette cliente ou à ce client.
- 320.01 Les renseignements concernant des fonds précédemment versés indiqueront uniquement si ou quand la cliente ou le client visé a reçu une aide financière. Le fait de n'avoir reçu aucune subvention récemment ne signifie pas que la cliente ou le client est admissible d'office à une subvention. L'admissibilité à une subvention dépend de la capacité de la cliente ou 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.

### Procédures

- 320.02 Le Programme donnera suite à une demande de divulgation de renseignements sur des fonds précédemment versés seulement après réception du formulaire Divulgence de renseignements sur une aide financière antérieure (auquel on peut accéder sur le site Web du PAAF) dûment rempli, soumis et signé par la cliente ou le client ou par son agente ou son agent.

320.03 Le Programme fournira des renseignements sur les fonds qu'il a précédemment versés à la cliente ou au client, à l'agente ou à l'agent de la cliente ou du client ou à un tiers selon ce qui figure dans le formulaire Divulgarion de renseignements sur une aide financière antérieure.

## **325 Lettres à des fins d'assurance**

### **Politique**

325.00 Une cliente ou un client peut demander des renseignements confiés à la garde et au contrôle du Ministère et concernant des Fonds précédemment versés à cette cliente ou ce client ou à un Vendeur relativement à cette cliente ou à ce client.

325.01 Les lettres à des fins d'assurance, au sujet des Fonds précédemment versés pour des Appareils spécifiés, ne serviront qu'à confirmer si ou quand la cliente ou le client visé a reçu une aide financière pour le/les Appareils spécifiés.

325.02 Les lettres ne confirmeront pas l'inéligibilité à l'assistance financière. L'admissibilité à une subvention dépend de la capacité d'une personne à remplir tous les critères d'admissibilité généraux du Programme et les critères spécifiques de la catégorie visée des appareils. Le Programme détermine l'admissibilité après l'évaluation complète du Formulaire de demande et des renseignements pertinents.

325.03 Le Programme ne fournira pas des lettres à des fins d'assurance aux personnes qui ne sont pas nos clientes et clients ou qui n'ont pas présenté un Formulaire de demande pour demander une aide financière pour un Appareil.

## Procédures

325.04 Une demande pour une lettre à être utilisée par un tiers à des fins d'assurance ne sera fournie par le Programme qu'après réception d'une demande écrite par la cliente ou le client ou par son agente ou son agent. La demande doit contenir le nom complet de la cliente ou du client, son adresse actuelle ainsi que son numéro de carte Santé de l'Ontario. Les demandes peuvent être soumises par courriel à [adp@ontario.ca](mailto:adp@ontario.ca) ou par la poste à :

Programme d'appareils et accessoires fonctionnels  
Ministère de la Santé  
5700, rue Yonge, 7e étage  
Toronto (Ontario) M2M 4K5

Le Programme ne donnera suite à une demande envoyée par la poste uniquement si la demande a été signée par la cliente ou le client ou par son agente ou son agent.

325.05 La lettre ne sera fournie par le Programme qu'à la cliente ou au client ou à l'agente ou à l'agent de la cliente ou du client.

325.06 Le Programme ne fournira pas de lettre si :

- La personne a été évaluée par un Autorisateur et celui-ci a déterminé que la personne n'est pas admissible à une aide financière dans le cadre du Programme.
- La personne n'a pas été évaluée par un Autorisateur pour déterminer l'admissibilité du Programme.
- Le produit concerné figure sur la liste des « Types d'équipement et de fournitures non couverts », sur le site Web du Programme.

# Politiques Générales Applicables à l'Autorisateur et au Vendeur



# Partie 4: Politiques Générales

## Applicables à l'Autorisateur et au Vendeur

### 400 Conduite des Autorisateurs et des Vendeurs

#### Politique

400.00 Il est attendu des Autorisateurs et des Vendeurs qu'ils se conduisent en conformité aux plus hautes normes d'intégrité personnelle, d'éthique, d'honnêteté et de diligence dans l'exécution de leurs fonctions au titre du PAAF.

### 405 Conflit d'Intérêts

#### Politique

405.00 Il est interdit aux Autorisateurs et aux Vendeurs d'accomplir leurs obligations au titre du PAAF lorsqu'ils sont en situation de conflit d'intérêts, comme il est stipulé dans les dispositions sur le conflit d'intérêts de leur Entente d'autorisateur ou de vendeur et les Manuels.

405.01 La politique sur les conflits d'intérêts vise à assurer que les intérêts ou les relations des Autorisateurs et des Vendeurs ne nuisent pas au droit des auteures ou des auteurs de demande de recevoir le meilleur service possible au titre du PAAF et n'influencent pas l'objectivité de leur jugement clinique

ou professionnel dans l'autorisation ou la recommandation d'Appareils ou de fournitures subventionnés par le PAAF. Cela comprend :

- a. veiller à ce que les Autorisateurs et les Vendeurs prennent toujours en compte l'intérêt supérieur et les besoins des auteures ou auteurs de demande lorsqu'ils recommandent des Appareils;
- b. faire en sorte que les auteures ou auteurs de demande aient accès à une information complète sur le choix des Autorisateurs, des Vendeurs et des Appareils;
- c. permettre l'accès des auteures ou des auteurs de demande admissibles aux Appareils approuvés auprès du Vendeur de leur choix.

405.02 Sous réserve des paragraphes 405.04 et 405.06, un conflit d'intérêts existe lorsqu'une personne raisonnable peut être amenée à conclure que les intérêts ou les relations d'un Autorisateur ou d'un Vendeur nuisent à sa capacité de porter un jugement impartial au sujet de l'autorisation ou de la vente d'Appareils à des auteures ou auteurs de demande, y compris dans les circonstances où :

- a. un Autorisateur ou un Vendeur a des engagements, des relations ou des intérêts (financiers, familiaux ou autres) qui influencent ou compromettent l'exécution de ses obligations au titre du PAAF;
- b. il existe une relation financière directe ou indirecte ou toute autre relation d'influence entre l'Autorisateur et le Vendeur;
- c. un Autorisateur ou un Vendeur prend une entente ou un arrangement qui l'empêche ou qui peut raisonnablement être perçu comme ayant pour effet de l'empêcher d'exercer correctement son jugement professionnel ou qui limite le choix d'une auteure ou d'un auteur de demande.

- 405.03 Un conflit d'intérêts peut :
- a. être réel, potentiel ou perçu;
  - b. influencer, potentiellement influencer ou sembler influencer l'exécution par une personne de ses obligations au titre du PAAF;
  - c. compromettre l'intégrité d'une décision, que celle-ci soit réelle, potentielle ou perçue.
- 405.04 Sous réserve du paragraphe 405.02 ci-dessus, les Vendeurs sont autorisés à entretenir une relation financière ou toute autre relation d'influence avec un Autorisateur, et vice versa, lorsque l'existence de cette relation est expressément autorisée dans le Manuel de politiques et d'administration pertinent pour la catégorie d'Appareil particulier pour lequel le Vendeur ou l'Autorisateur est inscrit auprès du PAAF et lorsque la relation est entretenue en conformité au Manuel.
- 405.05 Sous réserve du paragraphe 405.02 ci-dessus, les Vendeurs ou Autorisateurs sont autorisés à participer aux séances d'information offertes par un fabricant ou un distributeur d'Appareils ou un Vendeur dans le but de s'informer des Appareils accessibles aux auteurs ou aux auteurs de demande. Toutefois, les Vendeurs et les Autorisateurs ne peuvent accepter d'honoraires, d'avantages ou de cadeaux, soit directement ou indirectement, d'un fabricant ou d'un distributeur d'Appareils ou d'un Vendeur relativement à leur participation aux séances d'information.
- 405.06 Tous les Vendeurs inscrits doivent s'assurer que les personnes agissant en leur nom relativement à leur rôle de Vendeur :
- i. sont adéquatement informées du contenu de la politique sur les conflits d'intérêts associée au PAAF; et
  - ii. se conforment aux exigences de cette politique.

- 405.07 Le défaut de se conformer en tout ou en partie à la politique 405 constitue un manquement à l'Entente d'autorisateur ou de vendeur.
- 405.08 Aucune disposition de la politique sur les conflits d'intérêts n'a pour effet de se substituer ou autrement de nuire à une loi, un règlement, une norme, une politique ou une directive quelconque régissant les conflits d'intérêts adopté par un ordre de réglementation des professionnels de la santé, auquel est assujetti un Vendeur ou un Autorisateur.

### **Procédures**

- 405.09 Lorsqu'un Autorisateur ou un Vendeur est en cause dans un conflit d'intérêt réel, potentiel ou perçu ou en a connaissance, il doit informer immédiatement par écrit le responsable du PAAF de la situation de conflit d'intérêts.
- 405.10 Lorsque le responsable du PAAF détermine que la situation ne constitue pas un conflit d'intérêts, il en informe par écrit l'Autorisateur ou le Vendeur.
- 405.11 Lorsque le responsable du PAAF détermine que la situation constitue un conflit d'intérêts potentiel ou perçu, il en informe par écrit l'Autorisateur ou le Vendeur et peut imposer toute mesure qu'il considère comme appropriée pour atténuer ou régler la situation de conflit d'intérêts.
- 405.12 Lorsque le responsable du PAAF détermine que la situation constitue un conflit d'intérêts, il en informe par écrit l'Autorisateur ou le Vendeur et peut prendre toute mesure permise en conformité avec les Manuels et l'Entente d'autorisateur ou de vendeur.
- 405.13 Lorsque le responsable du PAAF détermine qu'un Autorisateur ou un Vendeur est en situation de conflit d'intérêts, il peut en informer l'ordre de

réglementation des professionnels de la santé, y compris le constat de la situation de conflit d'intérêts et toute autre information pertinente à ce sujet.

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

La liste non exhaustive ci-dessous renferme des exemples de situations qui *peuvent* révéler l'existence d'un conflit d'intérêts et qui doivent être immédiatement signalées au responsable du PAAF, en conformité à la présente politique et à l'Entente d'autorisateur ou de vendeur:

1. Un Autorisateur influence une auteure ou un auteur de demande de façon qu'il achète un appareil chez un Vendeur particulier et tire un avantage direct ou indirect de sa recommandation de ce Vendeur;
2. Un Vendeur verse un salaire à un Autorisateur dans des circonstances autres que celles jugées admissibles dans le Manuel de politiques et d'administration pertinent pour la catégorie d'Appareil particulier;
3. Un Autorisateur accepte un salaire d'un Vendeur ou a conclu un marché avec un Vendeur dans des circonstances autres que celles jugées admissibles dans le Manuel de politiques et d'administration pertinent pour la catégorie d'Appareil particulier;
4. Un Autorisateur détient un intérêt financier dans l'entreprise d'un Vendeur, et ce dernier vend un Appareil autorisé par cet Autorisateur;
5. Un Autorisateur ou un Vendeur entretient une relation financière directe ou indirecte avec un médecin, un autre prescripteur ou une clinique inscrite au PAAF, dans des circonstances autres que celles jugées admissibles dans le Manuel de politiques et d'administration pertinent pour la catégorie d'Appareil particulier;

6. Un vendeur accepte une recommandation d'une entreprise tierce ou d'un organisme dont il est copropriétaire ou membre du conseil d'administration;
7. Un Autorisateur ou Vendeur accepte des honoraires, un avantage ou un cadeau, directement ou indirectement, du fabricant d'un Appareil;
8. Un Vendeur accepte le paiement de frais d'inscription, de déplacement ou d'hébergement ou d'autres avantages, soit directement ou indirectement, d'un fabricant ou d'un distributeur d'un Appareil pour sa participation à des séances d'information ou conférences;
9. Un Autorisateur accepte le paiement des frais d'inscription, de déplacement ou d'hébergement ou d'autres avantages, soit directement ou indirectement, d'un fabricant ou d'un distributeur d'un Appareil ou d'un Vendeur pour sa participation à des séances d'information ou conférences;
10. Un Vendeur accepte une remise ou un rabais d'un fabricant ou d'un distributeur d'un Appareil, de façon non conforme aux conditions stipulées dans les Manuels;
11. Un Autorisateur accepte des honoraires ou d'autres avantages d'un fabricant, d'un distributeur ou d'un Vendeur pour offrir une séance d'information sur un ou des Appareils;
12. Un Autorisateur ou un Vendeur prend, à l'égard de la location ou de l'usage de locaux, une entente aux termes de laquelle il doit verser un montant lié aux ventes d'Appareils subventionnés par le PAAF, autrement que dans les circonstances que celles jugées admissibles dans le Manuel de politiques et d'administration pertinent pour la catégorie d'Appareil particulier.

13. Un Autorisateur ou un Vendeur conclut une entente financière ou un rapport exclusif lorsqu'il y a un partage des bénéfices réalisés à partir de la vente ou la fourniture des Appareils subventionnés par le PAAF autrement que dans les circonstances que celles jugées admissibles dans le Manuel de politiques et d'administration pertinent pour la catégorie d'Appareil particulier.
14. Un Autorisateur ou un Vendeur utilise ou communique indûment, à des fins personnelles ou commerciales ou en vue d'un avantage personnel ou commercial, des renseignements confidentiels sur les auteures ou auteurs de demande ou clientes et clients qu'il a obtenus dans le cadre de sa participation au PAAF.

## **410 Vérification et Examen des Demandes de Règlement**

### **Politique**

- 410.00 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 clientes et aux clients admissibles et que les politiques et les procédures du PAAF sont respectées.
- 410.01 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 clientes et des clients à une évaluation pour déterminer leur admissibilité pour l'oxygénothérapie à domicile;
- Vendeurs;
- clientes et clients.

#### 410.02 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 clientes et de clients;
- les relations entre les parties qui signent les Formulaires de demande.

#### 410.03 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 RLIS 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 clientes et de clients qui redeviennent admissibles à une aide financière par un Membre d'une profession de la santé réglementée dépasse la moyenne provinciale du nombre de clientes et 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 à la cliente ou 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.

## Clientes et clients

Le PAAF peut examiner les clientes et les clients pour déterminer si celles-ci et ceux-ci enfreignent la politique du PAAF pour les clientes et 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;

- équipement et matériel pour ventilateur.

Ces vérifications visent à assurer que seuls les clientes et les clients admissibles à l'aide financière pour les appareils et les fournitures la reçoivent et que tout est conforme aux politiques et procédures du PAAF. Dans le cadre de ces vérifications, le Ministère demandera des renseignements au sujet des appareils financés par le PAAF.

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.

## 415 Publicité

### Politique

- 415.00 Pour l'application de la présente politique, la « publicité » s'entend notamment de toute méthode d'offre d'appareils pour la vente à des clientes ou des clients ou à des auteures ou auteurs de demande éventuels, y compris des messages généraux au grand public et des méthodes de sollicitation ciblées sur des individus.
- 415.01 Le fournisseur ou l'autorisateur est autorisé à faire mention dans toute publicité de sa qualité de fournisseur ou autorisateur inscrit au PAAF.
- 415.02 Le fournisseur, l'autorisateur, le fabricant ou le distributeur d'un appareil devraient encourager les auteures ou auteurs de demande ou les clientes ou les clients à communiquer directement avec le PAAF pour obtenir des détails

sur celui-ci et pourraient, sur leur site Web, faire référence au site Web du PAAF et, le cas échéant, fournir un lien vers celui-ci :

<https://www.ontario.ca/fr/page/programme-dappareils-accessoires-fonctionnels>

### **Procédure**

- 415.03 Il est interdit au fournisseur, à l'autorisateur, au fabricant ou au distributeur d'un appareil d'indiquer ou de laisser entendre, dans toute publicité, que le PAAF appuie un modèle ou une marque en particulier d'un appareil qu'il subventionne.
- 415.04 La publicité effectuée par un fournisseur, un autorisateur, un fabricant ou un distributeur d'un appareil ne doit pas énoncer ni par ailleurs interpréter les politiques ou procédures du PAAF ni en faire mention, et cela comprend les critères d'admissibilité fixés par le PAAF et notamment le pourcentage ou le montant en dollars versé par le programme à l'égard d'appareils ainsi que le pourcentage ou le montant en dollars versé par la cliente ou le client à l'égard d'appareils.
- 415.05 Il est interdit au fournisseur de solliciter directement des affaires ou de tenter de communiquer avec un client dans le but de vendre à ce dernier un nouvel appareil ou un appareil de remplacement, à moins que la cliente ou le client communique directement en premier avec le fournisseur en vue d'obtenir des renseignements sur un nouvel appareil ou un appareil de remplacement.
- 415.06 Il est interdit au fournisseur de solliciter directement des affaires ou de tenter de communiquer avec des auteurs ou auteures de demandes actuels ou éventuels dans le but de leur vendre un nouvel appareil ou un appareil de remplacement avant que l'admissibilité de cette auteure ou cet auteur de demande ait été déterminée de manière indépendante par une personne

prescriptrice et (ou) un autorisateur ou une autre évaluatrice ou un autre évaluateur conformément aux politiques et aux procédures du PAAF relativement à chaque catégorie spécifique d'appareils.

415.07 Il est interdit au fournisseur ou à l'autorisateur de communiquer avec des clientes ou des clients dans le but de les informer que la période de financement désignée pour leur appareil est arrivée à échéance.

415.08 La publicité effectuée par un fournisseur ou un autorisateur ne peut inclure ni fournir un formulaire de demande d'aide financière dans le cadre du PAAF portant le nom d'une personne prescriptrice, d'une clinique, d'un autorisateur ou d'un fournisseur en particulier.

## **420 La politique relative aux Recommandations**

### **Politique**

420.00 Les Vendeurs et les Autorisateurs doivent faire des recommandations qui soutiennent l'évaluation indépendante et objective.

Ceci vise à assurer que les besoins des clientes ou des clients soient satisfaits par des services de qualité dans le cadre de la recommandation des Appareils et/ou des fournitures. De plus, lors d'une recommandation, les Autorisateurs doivent également respecter toutes les autres exigences pertinentes énoncées dans les Manuels. Voir aussi la politique 515, listes de Vendeurs Fournies à la cliente ou au client par les Autorisateurs.

420.01 Un Vendeur et un Autorisateur ne doit pas recommander ou accepter une cliente ou un client ou l'auteure ou l'auteur d'une demande d'un autre Autorisateur, Vendeur, prescripteur ou d'une autre partie avec qui ils ont des

relations ou un intérêt financier direct ou indirect ou une autre forme de relation bénéfique. Voir aussi la politique 405, Conflit d'Intérêts.

## **425 Vendeurs, Autorisateurs et cliniques non situés en Ontario**

### **Politique**

- 425.00 Le Programme envisagera l'inscription des Vendeurs, des Autorisateurs et des cliniques non situés en Ontario dans les circonstances suivantes :
- a. lorsque l'auteure ou l'auteur d'une demande est situé dans une région ayant une frontière commune avec une région de l'Ontario qui, selon le Programme, ne reçoit pas l'intégralité des services de Vendeurs, d'Autorisateurs ou de cliniques;
  - b. lorsque les auteures ou les auteurs de demande ou les clientes et les clients ne sont pas en mesure d'avoir accès aux services d'un Vendeur, d'un Autorisateur ou d'une clinique pour obtenir un Dispositif à une distance raisonnable;
  - c. lorsque le Programme détermine que l'inscription d'un auteur de demande non situé en Ontario est dans l'intérêt supérieur des auteures ou des auteurs de demande et des clientes et clients en Ontario.
- 425.01 L'inscription de toute personne ou entité en tant que Vendeur, de toute personne en tant qu'Autorisateur ou de toute clinique non située en Ontario est laissée à la discrétion exclusive du Programme. Le processus de demande d'inscription est un processus discrétionnaire restrictif et non contraignant et ne garantit pas forcément l'inscription au Programme.

## Procédures

- 425.02 Une personne ou une entité qui envisage de présenter une demande doit communiquer avec le Programme à l'adresse [adp@ontario.ca](mailto:adp@ontario.ca) avant de remplir le formulaire d'inscription applicable pour vérifier si elle satisfait aux exigences en matière d'inscription d'un Vendeur, d'un Autorisateur ou d'une clinique non situé en Ontario.
- 425.03 Si le Programme a indiqué à l'auteure ou à l'auteur de demande qu'il satisfait aux exigences en matière d'inscription d'un Vendeur, d'un Autorisateur ou d'une clinique non situé en Ontario, l'auteure ou l'auteur de demande doit remplir le formulaire d'inscription de Vendeur, d'Autorisateur ou de clinique applicable.
- 425.04 Si l'auteure ou l'auteur de demande est inscrit au Programme :
- un Vendeur peut facturer au Ministère les Appareils autorisés destinés aux auteures ou aux auteurs de demande admissibles;
  - un Autorisateur et une clinique inscrite au PAAF doivent déterminer l'admissibilité des auteures ou des auteurs de demande et des clientes et clients au financement du Programme conformément au modèle de prestation de services prévu dans le Manuel des politiques et d'administration du Dispositif visé.

# Autorisateurs

# 5

# Partie 5: Autorisateurs

## 500 Rôles et Responsabilités Permanents des Autorisateurs

### Politique

- 500.00 Pour recommander des Appareils approuvés aux auteures ou aux auteurs de demande admissibles, une personne doit être inscrite au PAAF en tant qu'Autorisateur.
- 500.01 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.
- 500.02 Les Autorisateurs doivent exercer les rôles et les responsabilités énoncés dans les Manuels des politiques et de l'administration concernant l'Appareil ou les Appareils visés par l'autorisation.
- 500.03 Les Autorisateurs doivent fournir aux auteures ou auteur de demande les renseignements précis concernant les critères d'admissibilité du Programme, les processus d'évaluation et d'approbation de la demande, et la feuille de renseignements destinée à l'auteure ou l'auteur de la demande telle que produite par le Programme.

## 505 Devenir Vendeur Inscrit auprès du Programme

### Politique

505.00 L'inscription au statut d'Autorisateur est à la discrétion du Programme. Le PAAF envisagera d'approuver une demande d'inscription d'Autorisateur si, à son avis:

- a. les candidates ou 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 candidates ou candidats au statut d'Autorisateur sont compétents pour agir de manière responsable en qualité d'Auteurs;
- c. la conduite passée des candidates ou 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 ou auteurs de demande;
- d. les candidates ou 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 candidates ou 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.

## Procédures

- 505.01 L'inscription au statut d'Autorisateur est à la discrétion du Programme. 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.
- 505.02 Les candidates ou 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 si elles et ils remplissent les critères établis pour devenir Autorisateur. On peut obtenir la trousse de demande d'inscription de l'autorisateur à l'adresse :
- <https://www.ontario.ca/fr/document/programme-dappareils-et-accessoires-fonctionnels-pour-les-professionnels-de-la-sante-0>
- 505.03 L'information recueillie auprès de la candidate ou du candidat comprend les éléments suivants:
- a. dénomination sociale qui doit être utilisée dans l'Entente d'autorisateur;
  - b. nom professionnel, s'il est différent de votre dénomination sociale, qui doit être utilisé dans le formulaire de l'autorisateur;
  - c. statut professionnel;
  - d. l'adresse postale générale, y compris votre adresse de courriel où vous pouvez être rejointe ou rejoint par le PAAF; et
  - e. les renseignements sur le ou les emplacements autorisés - tout employeur et toute entreprise avec laquelle la candidate ou le candidat a conclu un contrat, y compris le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse courriel.

Le Programme doit être en mesure de fournir votre nom professionnel ainsi que vos coordonnées actuelles aux personnes qui veulent se faire évaluer par un Autorisateur inscrit au PAAF.

505.04 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.

505.05 Les candidates ou candidats au statut d'Autorisateur doivent signer et soumettre l'Entente d'autorisateur dans le cadre du PAAF lorsqu'elles et 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.

505.06 Une copie des qualifications de la candidate ou du candidat au statut d'Autorisateur doit être fournie au Programme avec la demande.

505.07 Les candidates ou candidats membres d'une profession de la santé réglementée doivent fournir la preuve qu'elles et 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.).

- 505.08 Les candidates ou 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.
- 505.09 Si les renseignements fournis dans la demande sont conformes aux normes du Programme, et le Programme approuve l'inscription de la candidate ou du candidat comme Autorisateur, la candidate ou 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 clientes et clients et remplir des Formulaires de demande, et la ou les dates d'entrée en vigueur pertinentes.
- 505.10 L'Autorisateur obtiendra un numéro d'enregistrement d'Autorisateur du Programme, qui doit être utilisé dans tous les Formulaires de demande de financement et toute communication avec le Programme.

## **510 Modification des Renseignements**

### **Politique**

- 510.00 Le Programme doit être en mesure de fournir vos coordonnées aux personnes qui veulent se faire évaluer par un Autorisateur inscrit au PAAF. Ainsi, l'Autorisateur doit informer le Programme par écrit de tout changement de coordonnées figurant dans 505.03 dans les 10 jours suivant la date du changement.
- 510.01 Un Autorisateur commençant un congé temporaire doit informer le Programme dans un délai de 10 jours à partir de la date du congé.

## Procédures

510.02 La modification des renseignements fournis doit être envoyée à :

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

ou à l'adresse suivante:

Unité de l'inscription

Programme d'appareils et accessoires fonctionnels

Ministère de la Santé

5700, rue Yonge, 7<sup>e</sup> étage

Toronto (Ontario) M2M 4K5

510.03 Le Programme rendra temporairement inactif le numéro d'inscription de l'Autorisateur aussitôt que l'Autorisateur informe le Programme qu'il amorcerait un congé temporaire, la raison et la date d'entrée en vigueur.

510.04 Un Autorisateur revenant d'un congé temporaire d'une durée maximale de deux ans à compter de la date d'entrée en vigueur peut demander que le Programme réactive son numéro d'enregistrement. Toutefois, au cas où un Autorisateur revient d'un congé temporaire de plus de deux ans, une nouvelle demande d'inscription d'autorisateur au Programme peut être requise.

## **515 Listes de Vendeurs Fournies à la cliente ou au client par les Autorisateurs**

### **Politique**

515.00 L'Autorisateur doit fournir aux clientes et clients une liste de Vendeurs dans sa région.

515.01 On s'attend à ce que les Autorisateurs conseillent aux clientes et clients d'examiner et de comparer plus d'un Vendeur, et qu'elles et ils expliquent aux clientes et 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 :

<https://www.ontario.ca/fr/page/programme-dappareils-accessoires-fonctionnels>

## **520 Dossiers Maintenus par l'Autorisateur Prêts à être Révisés par le PAAF**

### **Politique**

520.00 L'Autorisateur doit conserver et tenir les renseignements suivants:

- a. la confirmation que la professionnelle ou le professionnel de la santé inscrit est en règle auprès de son ordre professionnel ou de son association professionnelle, le cas échéant;

- b. les résultats complets de l'évaluation clinique effectuée par l'Autorisateur pour confirmer l'admissibilité de l'auteure ou de l'auteur d'une demande de subvention;
- c. la vérification de toute visite de suivi;
- d. la confirmation que l'auteure ou l'auteur d'une demande de subvention s'est vu proposer une liste complète de Vendeurs dans sa collectivité;
- e. une copie complète de toutes les fichiers de demandes de subvention, dûment signées, doivent être soumises au Programme par l'Autorisateur.

## **525 Maintenir le Statut d'Autorisateur auprès du Programme**

### **Politique**

- 525.00 L'Autorisateur doit continuer de satisfaire à toutes les exigences en matière d'inscription pour conserver un statut actif auprès du Programme.
- 525.01 Afin que les Autorisateurs puissent rendre compte de leurs activités et maintenir une connaissance pratiques des politiques et procédures du PAAF, ainsi que des compétences fiable en évaluation du matériel du PAAF, l'Autorisateur doit présenter plus de cinq demandes de subvention au PAAF sur une période de deux ans afin de garder actif leur statut en matière d'inscription au PAAF.

## 530 Résiliation de l'Entente d'Autorisateur

### Politique

- 530.00 L'Entente peut être résiliée selon les dispositions figurant dans l'Entente d'autorisateur.
- 530.01 Un Autorisateur dont l'Entente d'autorisateur a été résiliée pourra faire une nouvelle demande pour devenir Autorisateur.

### Procédures

- 530.02 Conséquences de cas de défaut et les mesures correctives

En cas de défaut, la province peut, en tout temps, prendre une ou plusieurs des mesures suivantes:

- a. accorder la possibilité à l'Autorisateur de remédier le cas de défaut;
- b. résilier l'Entente d'autorisateur à tout moment, y compris immédiatement, moyennant un avis; ou
- c. se prévaloir de tout autre droit dont elle peut bénéficier au titre de la législation ou en équité que la province juge nécessaires.

- 530.03 L'occasion de remédier au cas de défaut

Si la province donne à l'Autorisateur la possibilité de remédier au cas de défaut, la province doit fournir un avis à l'Autorisateur:

- a. des détails du cas de défaut; et
- b. du délai de préavis.

#### 530.04 Non-remédiation des cas de défaut

Si la province donne à l'Autorisateur la possibilité de remédier au cas de défaut, et:

- a. l'Autorisateur ne remédie pas au cas de défaut durant la période de préavis;
- b. il devient évident à la province que l'Autorisateur ne peut pas remédier complètement au cas de défaut durant la période de préavis; ou
- c. si l'Autorisateur ne remédie pas au cas de défaut d'une manière satisfaisante pour la province,

la province peut prolonger la période de préavis, ou de lancer une ou plusieurs des actions prévues dans 530.03.

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

### **Politique**

535.00 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.

## Procédures

535.01 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 :

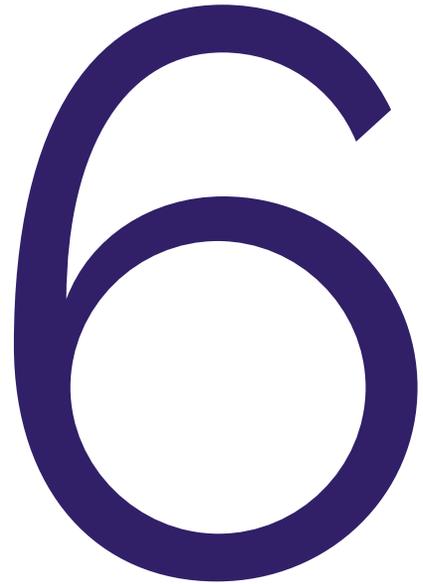
- Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario;
- Ordre royal des chirurgiens-dentistes de l'Ontario;
- Ordre des massothérapeutes de l'Ontario;
- Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario;
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario;
- Ordre des optométristes de l'Ontario;
- Ordre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

535.02 Les nouveaux Autorisateurs auprès du PAAF peuvent demander l'accès au système de validation des cartes Santé. Les informations sur le système, y compris les instructions sur la façon de s'inscrire au système sont présentées à l'adresse:

[http://www.health.gov.on.ca/french/providersf/pubf/ohipf/ohipvalid\\_manual/ohipvalid\\_manual\\_mnf.html](http://www.health.gov.on.ca/french/providersf/pubf/ohipf/ohipvalid_manual/ohipvalid_manual_mnf.html)

535.03 Les Autorisateurs auprès du PAAF ne peuvent pas demander l'accès au système de validation des cartes Santé si elles et ils y ont déjà accès par l'entremise de leur employeur (hôpital ou autre établissement de santé).

# Vendeurs



# Partie 6: Vendeurs

## 600 Demande d'inscription – Nouveau Vendeur

### Politique

- 600.00 Toute personne ou entité qui fournit des appareils à des clientes ou des clients et qui souhaite facturer au Ministère le coût des appareils financés par le Programme doit faire l'objet d'une inscription au Programme en tant que Vendeur.
- 600.01 L'inscription de la demandeuse ou du demandeur ou de l'entité à titre de Vendeur est à l'entière discrétion du Programme. La présentation d'une documentation à cet égard relative à une demande d'inscription au Programme à titre de Vendeur fait partie d'un processus discrétionnaire non contraignant et ne donnant pas lieu à des droits, et elle ne garantit pas nécessairement l'inscription par le Programme.
- 600.02 Le PAAF envisagera d'approuver une demande pour devenir Vendeur si, à son avis :
- a. la demandeuse ou le demandeur est susceptible de
    - i. se conformer à toutes les politiques et procédures instaurées par le Programme, et à toute loi ou politique applicable et
    - ii. se montrer compétent pour agir de manière responsable en qualité de Vendeur;
  - b. la conduite passée de la demandeuse ou du demandeur relativement au Programme offre des motifs raisonnables de croire que celui-ci agira

en respectant les dispositions de la loi, avec honnêteté et intégrité, et dans l'intérêt supérieur des demandeurs;

- c. la demandeuse ou le demandeur n'a pas été accusé ni condamné pour infraction relativement à une conduite concernant sa participation au Programme;
- d. la demandeuse ou le demandeur ne fait pas l'objet d'une enquête ou constatation par un organisme de réglementation, y compris l'ordre d'une profession de la santé ou toute autre entité d'enquête ou d'exécution;
- e. le Programme détermine qu'il existe un besoin d'avoir un nouveau Vendeur dans la zone géographique devant être desservie par la demandeuse ou le demandeur;
- f. la demandeuse ou le demandeur n'est pas inadmissible en raison d'autres motifs pouvant être prévus dans le Manuel du PAAF et dans les Manuels de politiques et d'administration, y compris, sans limitation, à cause d'un conflit d'intérêts.

600.03 Pour être considéré en vue de l'inscription, la demandeuse ou le demandeur doit maintenir des locaux physiques et permanents en Ontario et ouverts au public, sauf si la politique 425 l'autorise à ne pas le faire.

600.04 Jusqu'à ce que la demandeuse ou le demandeur reçoit l'Entente de vendeur signée et un Numéro d'inscription du vendeur pour chaque emplacement, cela signifie que la demandeuse ou le demandeur n'est pas inscrit au Programme, ne peut pas fournir des appareils à des clientes et clients au titre du Programme et n'aura aucun droit à aucun aide financière du Programme.

## Procédures

600.05 Les demandeurs doivent fournir toutes les informations requises dans la « Demande d'inscription du Vendeur » que l'on trouvera dans le site Web du PAAF à l'adresse :

<https://www.ontario.ca/fr/document/programme-dappareils-et-accessoires-fonctionnels-pour-les-professionnels-de-la-sante-0>

La « Demande d'inscription du vendeur » contient les renseignements, instructions et formulaires pour présenter la demande.

600.06 Une demande distincte doit être présentée par la demandeuse ou le demandeur et approuvée par le Programme à l'égard de chaque emplacement où la demandeuse ou le demandeur se propose de vendre des appareils. Chaque emplacement doit avoir des locaux physiques permanents.

600.07 À chaque catégorie d'appareils correspondent également des exigences propres de présentation de l'information. Des renseignements supplémentaires peuvent être nécessaires en fonction de la catégorie des appareils visés. On trouvera des précisions sur les exigences dans le Guide des exigences pour l'inscription des vendeurs et dans le ou les Manuel(s) des politiques et de l'administration concernant l'Appareil ou les appareils.

600.08 La demandeuse ou le demandeur est responsable de veiller à ce que la demande présentée au Programme soit complète et qu'elle comprenne toutes les pièces justificatives.

600.09 Le Programme examine les demandes présentées en vue d'en vérifier l'exactitude, l'exhaustivité et la conformité aux politiques et procédures du PAAF.

600.10 Si la demande est incomplète, le Programme la renvoie à la demandeuse ou au demandeur, accompagnée d'une lettre faisant état de l'information manquante. Dans ce cas, aucun dossier n'est maintenu, et aucune autre mesure n'est prise au titre du Programme.

600.11 Le Programme prend contact avec les organismes de réglementation pertinents, y compris l'ordre d'une profession de la santé ou d'autres entités d'enquête ou d'exécution, pour s'assurer que la demandeuse ou le demandeur ne fait pas l'objet d'une enquête ou de constatations.

600.12 Le Programme envoie à la demandeuse ou au demandeur deux exemplaires de l'Entente de vendeur en vue de les lui faire signer, à condition que

- le dossier de demande soit complet,
- la demandeuse ou le demandeur semble, de l'opinion du Programme, répondre à toutes les exigences du Programme,
- le Programme, à son entière discrétion, accepte la demande d'inscription.

La demandeuse ou le demandeur doit signer et retourner les deux exemplaires de l'Entente de vendeur, selon les indications figurant dans les instructions.

600.13 Même si la demandeuse ou le demandeur gère plus d'un emplacement, il n'a qu'une seule Entente de vendeur à conclure. Chaque emplacement approuvé et chaque catégorie des appareils approuvée sont indiqués et, de temps à autre, font l'objet d'une mise à jour dans l'Annexe B de l'Entente.

600.14 Dès que le Programme reçoit les deux exemplaires de l'Entente signée, il attribue un Numéro d'inscription du vendeur à chaque emplacement du Vendeur. Le Numéro d'inscription du vendeur est valable pour l'ensemble

des catégories d'appareils auxquelles l'emplacement du Vendeur est inscrit. Il doit figurer sur la correspondance, les Formulaires de demande et les factures du Vendeur. Le Numéro d'inscription du vendeur n'est pas cessible entre emplacements inscrits ou à un emplacement non inscrit au Programme.

600.15 Le Programme envoie au Vendeur une lettre contenant un exemplaire chacune de l'Entente et de l'Annexe B signées par le Programme. Cette lettre explique au Vendeur que son ou ses emplacements sont inscrits au Programme et indique le Numéro d'inscription du vendeur pour chaque emplacement, ainsi que la ou les dates de prise d'effet.

600.16 Le Vendeur doit fournir une copie complète de l'Entente de vendeur signée à chacun de ses emplacements qui est inscrit au PAAF. Il incombe au Vendeur de veiller à ce que tous les employés de chacun de ses emplacements se conforment à l'ensemble des politiques et procédures du PAAF.

600.17 Le nom du Vendeur et son ou ses emplacements apparaîtront dans la prochaine liste à jour de Vendeurs s'appliquant à chaque Appareil. Les listes de Vendeurs sont accessibles à :

<https://www.ontario.ca/fr/page/programme-dappareils-accessoires-fonctionnels>

# 601 Demande d'inscription – Emplacement supplémentaire du Vendeur ou catégorie supplémentaire d'appareils

## Politique

- 601.00 Un Vendeur ne peut fournir des appareils qu'à des clientes et clients à d'emplacements qui sont inscrits au Programme de la façon prévue à l'Annexe B de l'Entente du vendeur. Les Vendeurs doivent être inscrits et approuvés par le Programme pour chaque catégorie d'appareils à chaque emplacement pour que le Vendeur puisse les vendre à des clientes et clients en bénéficiant du financement octroyé par le Programme.
- 601.01 L'inscription de nouveaux emplacements ou de nouvelles catégories d'appareils se fait à l'entière discrétion du Programme. La présentation de documents à cet égard fait partie d'un processus discrétionnaire, non contraignant et ne donnant pas lieu à des droits, et elle ne garantit pas nécessairement l'inscription par le Programme.
- 601.02 Le PAAF peut envisager d'approuver la demande d'emplacement ou de catégorie supplémentaire d'un Vendeur si, à son avis,
- a. la demandeuse ou le demandeur est susceptible de
    - i. se conformer à toutes les politiques et procédures instaurées par le Programme, et à toute loi ou politique applicable,
    - ii. se montrer compétent pour agir de manière responsable en qualité de Vendeur d'un Appareil supplémentaire ou Vendeur des appareils supplémentaires à l'emplacement ou aux emplacements supplémentaires;

- b. la conduite passée de la demandeure ou du demandeur relativement au Programme offre des motifs raisonnables de croire que celui-ci agira en respectant les dispositions de la loi, avec honnêteté et intégrité, et dans l'intérêt supérieur des demandeurs;
- c. la demandeure ou le demandeur n'a pas été accusé ni condamné pour infraction relativement à une conduite concernant sa participation au Programme;
- d. la demandeure ou le demandeur ne fait pas l'objet d'une enquête ou constatation par un organisme de réglementation, y compris l'ordre d'une profession de la santé ou toute autre entité d'enquête ou d'exécution;
- e. le Programme détermine qu'il existe un besoin d'avoir un nouvel emplacement du Vendeur pour le ou les appareils dans la zone géographique devant être desservie par la demandeure ou le demandeur;
- f. la demandeure ou le demandeur n'est pas inadmissible en raison d'autres motifs pouvant être prévus dans le Manuel du PAAF et dans les Manuels de politiques et d'administration, y compris, sans limitation, à cause d'un conflit d'intérêts.

601.03 Pour être considérés en vue de l'inscription, les locaux doivent être des emplacements fixes, physiques et permanents établis en Ontario et ouverts au public, sauf si la politique 425 l'autorise à ne pas le faire.

601.04 Jusqu'à ce que la demandeure ou le demandeur reçoit l'approbation sous la forme d'une Annexe B mise à jour à son Entente, le Vendeur n'est pas inscrit au Programme pour fournir des appareils à des clientes et clients au titre de celui-ci, sauf dans la mesure permise par une Annexe B courante et valide,

et il n'aura aucun droit au financement du Programme pour les appareils et/ou emplacements ne figurant pas à l'Annexe B.

## **Procédures**

601.05 Les demandeuses ou les demandeurs doivent fournir toutes les informations requises dans la « Demande d'inscription du vendeur » qui est disponible sur le site Web du PAAF à l'adresse :

<https://www.ontario.ca/fr/document/programme-dappareils-et-accessoires-fonctionnels-pour-les-professionnels-de-la-sante-0>

La « Demande d'inscription du vendeur » contient les renseignements, instructions et formulaires pour présenter la demande.

601.06 Une demande distincte doit être présentée par la demandeuse ou le demandeur et approuvée par le Programme à l'égard de chaque emplacement supplémentaire où la demandeuse ou le demandeur se propose de vendre des appareils.

601.07 À chaque catégorie d'appareils correspondent également des exigences propres de présentation de l'information. Des renseignements supplémentaires peuvent être nécessaires en fonction de la catégorie des appareils visés. On trouvera des précisions sur les exigences dans le Guide des exigences pour l'inscription des vendeurs et dans le ou les Manuels de politiques et d'administration concernant l'Appareil.

601.08 La demandeuse ou le demandeur est responsable de veiller à ce que la demande présentée au Programme soit complète et qu'elle comprenne toutes les pièces justificatives.

- 601.09 Le Programme examine les demandes présentées en vue d'en vérifier l'exactitude, l'exhaustivité et la conformité aux politiques et procédures du PAAF.
- 601.10 Si la demande est incomplète, le Programme la renvoie à la demandeuse ou au demandeur, accompagnée d'une lettre faisant état de l'information manquante. Dans ce cas, aucun dossier n'est maintenu, et aucune autre mesure n'est prise au titre du Programme.
- 601.11 Le Programme prend contact avec les organismes de réglementation pertinents, y compris l'ordre d'une profession de la santé ou d'autres entités d'enquête ou d'exécution, pour s'assurer que la demandeuse ou le demandeur ne fait pas l'objet d'une enquête ou de constatations.
- 601.12 Même si la demandeuse ou le demandeur gère plus d'un emplacement, il n'a qu'une seule Entente de vendeur à conclure. Chaque emplacement approuvé et chaque catégorie d'appareils approuvée sont indiqués et, de temps à autre, font l'objet d'une mise à jour dans l'Annexe B de l'Entente.
- 601.13 Le Programme envoie à la demandeuse ou au demandeur deux exemplaires de l'Annexe B révisée en vue de les lui faire signer, à condition que :
- la demandeuse ou le demandeur a conclu une Entente de vente existante, le dossier de demande est complet,
  - la demandeuse ou le demandeur semble, de l'opinion du Programme, répondre à toutes les exigences du Programme,
  - le Programme, à son entière discrétion, accepte l'inscription du nouvel emplacement.

La demandeuse ou le demandeur doit signer et retourner les deux exemplaires de l'Annexe B révisée selon les indications figurant dans les instructions.

- 601.14 Dès que le Programme reçoit les deux exemplaires de la version révisée et signée de l'Annexe B, un Numéro d'inscription du vendeur est attribué à chaque emplacement du Vendeur. Le Numéro d'inscription du vendeur est valable pour l'ensemble des catégories d'appareils auxquelles l'emplacement du Vendeur est inscrit. Il doit figurer sur la correspondance, les Formulaires de demande et les factures du Vendeur. Le Numéro d'inscription du vendeur n'est pas cessible entre emplacements inscrits ou à un emplacement non inscrit au Programme.
- 601.15 Le Programme envoie au Vendeur une lettre contenant un exemplaire de l'Annexe B mise à jour, signée par le Programme. Cette lettre explique au Vendeur que son ou ses emplacements sont inscrits au Programme et indique le Numéro d'inscription du vendeur pour chaque emplacement, ainsi que la ou les dates de prise d'effet.
- 601.16 Le Vendeur doit fournir une copie complète de l'Entente de vendeur signée à chacun de ses emplacements qui est inscrit au PAAF. Il incombe au Vendeur de veiller à ce que tous les employés de chacun de ses emplacements se conforment à l'ensemble des politiques et procédures du PAAF.
- 601.17 Le nom d'un emplacement supplémentaire apparaîtra dans la prochaine liste à jour de Vendeurs s'appliquant à chaque Appareil. Les listes de Vendeurs sont accessibles à :

<https://www.ontario.ca/fr/page/programme-dappareils-accessoires-fonctionnels>

## 602 Maintien de l'inscription à titre de Vendeur

### Politique

- 602.00 Tous les Vendeurs doivent se conformer aux dispositions figurant dans l'Entente du vendeur, le Manuel du PAAF et le Manuel de politiques et d'administration s'appliquant à l'Appareil ou aux appareils fournis.
- 602.01 Un Vendeur doit informer le Programme de tout changement qui pourrait l'empêcher de se conformer à l'Entente du vendeur et aux politiques et procédures du PAAF. Un tel changement pourrait viser :

**Renseignements professionnels** : Le Vendeur doit informer le Programme par courriel envoyé à [adp@ontario.ca](mailto:adp@ontario.ca) dans les dix (10) jours suivant un changement de dénomination sociale et / ou commerciale ou toute modification de son ou ses emplacements ou de ses coordonnées. Les modifications apportées à la dénomination sociale d'un Vendeur constituent des changements importants en vertu de l'Entente du vendeur, et elles entraîneront sans doute l'obligation de présenter une nouvelle demande d'inscription au Programme.

**Assurance** : Le Vendeur doit souscrire et maintenir en vigueur, pendant toute la durée de l'Entente du vendeur et à ses propres frais, les polices d'assurance exigées (voir le lien à la section 600.05). En cas de modifications aux polices d'assurance du Vendeur après l'inscription, celles-ci ne doivent pas avoir d'effet sur les niveaux minimaux d'assurance exigés par l'Entente du vendeur. Le Vendeur doit immédiatement fournir au Programme une attestation d'assurance à jour ou une autre preuve d'assurance indiquant ces changements, conformément aux exigences de l'Entente du vendeur.

**Qualifications des employés** : Dans les catégories où le Vendeur doit employer une personne qualifiée ou agréée dans un domaine spécifique, il

doit informer le Programme si cette personne quitte son emploi. Dans les catégories d'appareils pour lesquelles l'employé doit être agréé ou inscrit auprès d'une association, le Vendeur doit informer le Programme si l'employé perd l'agrément ou l'inscription. De telles modifications doivent être immédiatement communiquées au Programme.

**Cession de l'Entente du vendeur et changements de contrôle dans la structure juridique et opérationnelle du Vendeur** : voir la section 635.

## 605 Fabricants et Distributeurs Reconnus Comme Vendeurs

### Politique

605.00 À moins d'indication figurant dans les Manuels de politiques et d'administration, 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 admissibles comme appareils dans le cadre du Programme d'au moins deux autres fabricants et les offre en vente, sauf indication contraire d'une autre quantité dans les Manuels de politiques et d'administration;

- d. le Vendeur n'influe pas, directement ou indirectement sur :
  - i. l'indépendance des Autorisateurs quand ils exercent leur jugement pour prescrire une vaste gamme d'appareils disponibles;
  - ii. la décision des clientes et 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 de la cliente ou du client.

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

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

#### **Politique**

Sauf autorisation figurant dans un Manuel des politiques et de l'administration, le Programme n'entend conclure ni maintenir aucune Entente de vendeur 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. |

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

#### **Politique**

Le Programme conclura ou maintiendra une Entente de vendeur 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 auteures ou 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 clientes et 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 Vendeurs Partageant leurs Profits avec des Foyers de Soins de Longue Durée**

### **Politique**

- 620.00 Sauf autorisation figurant dans un Manuel des politiques et de l'administration, le Programme n'entend conclure ni maintenir aucune Entente de vendeur 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 la cliente ou 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.

### Procédures

625.02 En recevant ou en donnant un avis écrit pour :

- supprimer un emplacement de Vendeur inscrit; ou
- 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 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; ou
- 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 dûs 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**

### **Politique**

630.00 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 afin d'ajouter 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 600. Le Vendeur peut télécharger la trousse de demande du Vendeur sur le site du PAAF, à l'adresse :

<https://www.ontario.ca/fr/document/programme-dappareils-et-accessoires-fonctionnels-pour-les-professionnels-de-la-sante-0>

630.03 Une fois le Vendeur inscrit dans la nouvelle catégorie d'appareils, il reçoit une lettre accompagnée de deux exemplaires de l'Annexe B mise à jour. Cette lettre mentionne le même Numéro d'inscription du vendeur 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 les deux exemplaires de l'Annexe B mise à jour et les retourner au PAAF. Quand le Vendeur reçoit de nouveau une copie signée 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 clientes et 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 :

<https://www.ontario.ca/fr/page/programme-dappareils-accessoires-fonctionnels>

## **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 Vendeur peuvent entraîner la 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 prescrites par le Ministère 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 acquéreuses et 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 Le Ministère ne fournit pas un Numéro d'inscription temporaire du vendeur.

### **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.

635.10 Tant que le nouveau Numéro d'inscription du vendeur ne lui est pas attribué, le nouveau Vendeur ne peut soumettre aucune Formualire de demande ni aucune facture concernant des appareils.

## **640 Obligation d'Informers le Public de l'Existence du Programme**

### **Politique**

640.00 Le Vendeur doit informer de l'existence du Programme les personnes qui demandent des renseignements sur l'achat d'un Appareil.

### **Procédures**

- 640.01 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 : <https://www.ontario.ca/fr/page/programme-dappareils-accessoires-fonctionnels>
- 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.

## 655 Fourniture d'appareils

### Politique

- 655.00 Tout Appareil doit être fourni à la cliente ou 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 clientes et 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 elles 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 la personne prescriptrice ou l'Autorisateur n'a peut-être pas pu prévoir. Si, de l'avis raisonnable du Vendeur, la sécurité d'une cliente ou d'un client peut être compromise par la fourniture d'un Appareil autorisé, le Vendeur peut refuser de lui fournir l'Appareil.

### **Procédure**

660.01 Si un Vendeur refuse de fournir un Appareil autorisé à une cliente ou 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 à la cliente ou au client au moment où il lui fournit l'Appareil.

### Procédures

665.01 Lorsque le Vendeur fabrique un Appareil pour la cliente ou 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 à la cliente ou 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 à la cliente ou 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.

### **Procédures**

- 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  
5700, rue Yonge, 7<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) 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 dûs 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 dûs 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 dûs 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.

## 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 :

- Liste des demandes de règlement impayées pendant les douze (12) derniers mois pour chaque facture présentée;
- 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;
- Liste de tous les remboursements/crédits pour les trois dernières années y compris les remboursements en souffrance pour le PAAF et les clientes et les clients;

- Liste de tous les envois de fonds ou dépôts dans le compte du Vendeur pendant les trois derniers mois.

# Renseignements Personnels sur la Santé



# Partie 7: Renseignements Personnels sur la Santé

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

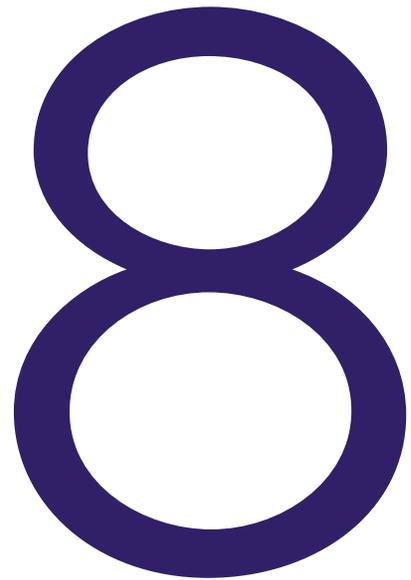
### Politique

- 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'une cliente ou 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 clientes et 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 clientes et 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.

# Formulaires de Demande



# Partie 8: Formulaires de Demande

## 800 Types de Formulaires de Demande et Contenu

800.00 Il existe 19 Formulaires de demande pour les catégories d'appareils. Le type de Formulaire de demande choisi dépendra de l'Appareil ou des fournitures visés dans la demande. Les Formulaires de demande 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 de financement pour appareils auditifs
- Demande de financement, Oxygénothérapie à domicile
- Demande de financement pour pompes à insuline et fournitures pour adultes
- Demande de financement 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 extra-buccales

- Demande de financement, Prothèses maxillo-faciales intra-buccales
- Demande de financement 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 d'aide financière pour surveillance du glucose en continu (SGC) en temps réel
- 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'auteure ou 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 de demande dûment rempli. La plupart des Formulaires de demande ont la structure suivante :

### **Partie 1 : Renseignements personnels de l'auteure ou l'auteur de la demande**

- Saisie des renseignements obligatoires concernant la cliente ou 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'auteure ou l'auteur de la demande, à remplir par la personne prescriptrice.
- 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'auteure ou l'auteur de la demande**

- Consentement par lequel l'auteure ou 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 la cliente ou le client est représenté par une agente ou un agent (p. ex., un procureur), fournir les coordonnées de celle-ci ou celui-ci.

### **Partie 4 : Signatures**

- Signatures et coordonnées correspondantes du prescripteur, 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 de demande originaux au Programme avant que les Vendeurs reçoivent des fonds du Ministère pour les appareils fournis aux personnes admissibles.
- 810.01 Chaque Formulaire de demande contenant des renseignements sur l'auteure ou l'auteur de la demande appartient à celle-ci ou celui-ci. L'Autorisateur ou le Vendeur doivent remplir les sections pertinentes du Formulaire de demande et le transmettre immédiatement au Programme.

810.02 Le Formulaire de demande doit être entièrement rempli. Les Formulaires de demande incomplets ou qui ne sont pas remplis correctement ne seront pas traités.

### **Procédures**

810.03 Les demandes de subvention pour des fournitures financées par le PAAF doivent être envoyées aux coordonnées suivantes :

- Par courriel : [assistivedevicesprogram@opddp.ca](mailto:assistivedevicesprogram@opddp.ca)
- Par photocopieur : 416 327-8192
- Par courrier : Programme d'appareils et accessoires fonctionnels  
Ministère de la Santé  
5700, rue Yonge, 7<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M2M 4K5

Les demandes déposées par un vendeur pour le compte d'une cliente ou d'un client doivent être envoyées de la façon suivante :

- Par voie électronique (vendeurs et détaillants seulement)

810.04 Une copie d'un Formulaire de demande incomplet ou qui n'est pas rempli correctement sera renvoyée au Vendeur, à l'Autorisateur, à la clinique, au prescripteur ou à la cliente ou au client, selon le cas.

## 815 Traitement des Formulaires de Demande

### Politique

- 815.00 Toutes les Formulaires de demande sont traités et approuvés 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 ou 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 le Formulaire de 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, le Formulaire de demande est retourné aux fins de correction ou n'est pas approuvé, et l'on envoie une lettre d'avis à la cliente ou 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 le Formulaire de demande sera périmée au bout de douze (12) mois.

- 820.01 La cliente ou la cliente ou 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 le Formulaire de demande est toujours valide lorsqu'une cliente ou 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 la personne prescriptrice, ou après la date d'évaluation que l'Autorisateur y a inscrite.

# Traitement et Règlement des Factures



# Partie 9: Traitement et Règlement des Factures

## 900 Politique Générale en Matière d'Aide Financière

### Politique

- 900.00 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 à la cliente ou au client; il ne devrait pas demander de règlement d'une toute autre manière ni dans d'autres circonstances.
- 900.01 Le Vendeur ne doit pas facturer à la cliente ou 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.
- 900.02 Dans le cas où la cliente ou 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 la cliente ou le client directement. La Province ne sera en aucun cas tenue d'effectuer tout paiement au Vendeur relativement à une telle transaction.
- 900.03 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.

- 900.04 Malgré la section 900.00, dans le cas d'une perturbation opérationnelle de la capacité du Ministère à traiter les demandes de paiement effectués par les Vendeurs et d'effectuer de tels paiements aux Vendeurs, le Ministère peut, à son entière discrétion, effectuer un (des) paiement(s) anticipé(s) aux Vendeurs à l'égard de la fourniture d'appareils aux personnes admissible par le Vendeur en conformité avec les termes de l'Entente du vendeur et les Manuels.
- 900.05 Un (de) tel(s) paiement(s) anticipé(s) aux Vendeurs doit être utilisé (doivent être utilisés) uniquement aux fins d'assurer la continuité de la fourniture d'appareils aux personnes admissibles conformément à toutes les exigences énoncées dans l'Entente du vendeur et les Manuels pendant la période prévue de la perturbation opérationnelle.
- 900.06 À la suite de l'évaluation d'une perturbation opérationnelle semblable, le Ministère procède à une réconciliation de toutes les demandes de paiement présentées par le Vendeur concernant les appareils fournis aux personnes admissibles pendant la période de la perturbation opérationnelle.
- 900.07 L'acceptation de tout (tous) montant(s) de paiement(s) anticipé(s) comme indiqué dans la section 900.04, implique que le Vendeur accepte de respecter les termes et les conditions décrits ci-dessus concernant la fourniture de ce(s) montant(s) de paiement(s) anticipé(s) par le Ministère au Vendeur.

## 905 Remises

### Politique

905.00 Lorsque la cliente ou 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 de la cliente ou du client et rembourser au PAAF et à la cliente ou au client toute différence de montant. Le Vendeur doit fournir au Ministère un avis 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.

### Procédure

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 de la cliente ou 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 ((L)eft, (R)ight, N/A)
12. Quantité
13. Prix unitaire (valeur négative)
14. Portion du PAAF (valeur négative)
15. Portion de la cliente ou du client (valeur négative)
16. Code de prestation (voir section 915.04)

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

## **910 Appareils Faisant l'Objet d'un Retour**

### **Politique**

- 910.00 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, un avis de crédit pour les sommes versées par le Programme.

910.01 Le Vendeur peut facturer à la cliente ou au client des frais raisonnables de retour ou de remise en stock lorsqu'il accepte l'Appareil qui fait l'objet d'un retour.

### **Procédure**

910.02 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 de la cliente ou 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 ((L)eft, (R)ight, N/A)

12. Quantité
13. Prix unitaire (valeur négative)
14. Portion du PAAF (valeur négative)
15. Portion de la cliente ou du client (valeur négative)
16. Code de prestation (voir section 915.04)

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

## **915 Règles de Facturation**

### **Politique**

- 915.00 Tous les Vendeurs inscrits au Programme doivent suivre certaines politiques en matière de facturation.

### **Règles Relatives aux Factures Soumises au PAAF**

- 915.01 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 de la cliente ou du client (les 4 derniers chiffres seulement)
  4. Numéro de facture du Vendeur (un numéro unique et qui n'a jamais été utilisé)

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 ((L)eft, (R)ight, N/A)
12. Quantité
13. Prix unitaire
14. Portion du PAAF
15. Portion de la cliente ou du client
16. Code de prestation (voir section 915.04)

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

<b>Catégorie d'appareils</b>	<b>Requis/Non requis</b>
Aides à la communication	requis
Appareils auditifs	requis
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

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

915.04 Codes de prestation

**ODS** - Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

**OWP** - Programme Ontario au travail

**ACS** – Programme d'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 de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (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

## 920 Présentation des Factures

### Politique

920.00 Les clientes et 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.

920.02 La transmission des données de facturation entre le Vendeur et le Programme doit être fait par fichier joint à un courriel.

920.03 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 clientes et clients au moment de la livraison.

- 920.04 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**

- 920.05 La Direction de la gestion financière du Ministère est chargée de traiter les factures et de les payer aux Vendeurs au nom du Programme.

- 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  
5700, rue Yonge, 7e étage  
Toronto (Ontario) 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

### Politique

- 925.00 La Direction de la gestion financière traitera les factures 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.

### Procédures

- 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 clientes et aux clients qui figurent au catalogue des Manuels de produit. La substitution d'un produit 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.

930.05 Malgré la section 930.04 décrit ci-dessus, dans le cas d'une perturbation opérationnelle de la capacité du Ministère à traiter les demandes de paiement effectués par les Vendeurs, le Ministère peut, à son entière discrétion, effectuer un (des) paiement(s) anticipé(s) aux Vendeurs à la réception d'une facture dûment remplie par le Vendeur en conformité aux sections 900.04 à 900.07 du Manuel.

### **Procédure**

930.06 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 :

- a. Rapport sur l'état des demandes :
  - Approuvé : Veuillez noter que la cliente ou 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.
- b. Rapport sur les factures :
  - En attente : désigne les factures que l'on ne peut pas traiter et identifie l'erreur 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.

c. 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 avis de crédit prises en compte. Pour chaque paiement, les détails suivants sont notés :

- numéro de facture;
- date de la facture;
- numéro de demande;
- nom de la cliente ou du client;
- date du paiement;
- montant payé.

## 935 Signature de la Facture par la cliente ou le client

### Politique

935.00 Afin de confirmer que la cliente ou le client a bien reçu l'Appareil, le Programme exige que toutes les factures portent la signature originale de la cliente ou du client et la date de sa signature ou d'inclure toutes les

factures en dossier à l'emplacement du Vendeur comme preuve de livraison de l'Appareil à la cliente ou au client.

## 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 :

935.02 Méthode de Confirmation Privilégiée

Dans la plupart des cas, les Vendeurs peuvent obtenir la signature de la cliente ou 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 la cliente ou le client a reçu les appareils facturés, et elle doit être employée dans la mesure du possible.

935.03 Autres Méthodes de Confirmation

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

1. Appareils livrés aux clientes et clients.
  - Dans ces cas-là, le Vendeur doit joindre à la facture une copie du récépissé de livraison revêtu la signature de la cliente ou 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 à la cliente ou au client. Dans ces cas-là, les Vendeurs doivent demander à la

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

#### 935.04 Photocopies

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

#### 935.05 Recours à des agentes ou agents

Dans les cas où la cliente ou le client a désigné une agente ou un agent ou plusieurs agentes et agents pour agir en son nom, la signature de celle-ci ou celui-ci est acceptable. Les agentes et agents sont priés d'inscrire « <leur nom> pour <nom de la cliente ou du client > » lorsqu'elles et ils signent pour confirmer la réception des appareils. La relation du signataire avec la cliente ou 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 de la cliente ou du client. Un Vendeur ou un Autorisateur ne peut pas agir à titre d'Agent de la cliente ou 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.

## 945 Factures Périmées

### Politique

945.00 Une facture valide et payable est traitée si elle est reçue par la Direction de la gestion financière dans les douze (12) mois suivant la date de livraison ou la date de service.

945.01 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 la Direction de la gestion financière.

945.02 Sous réserve de l'article 945.03 ci-dessous, une facture périmée ne sera pas traitée aux fins de règlement pour subventionner un Vendeur.

945.03 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 la Direction de la gestion financière pendant l'année suivant la date de livraison ou les dates de service;
- la facture a été saisie par la Direction de la gestion financière;
- la facture a été supprimée de la base de données et n'a pas été payée par la Direction de la gestion financière à cause d'une erreur du Ministère;
- le Vendeur a repéré l'erreur et en a informé la Direction de la gestion financière dans les six mois qui ont suivi la date à laquelle la facture a été supprimée.

# Appels et Plaintes

# 10

# Partie 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 une auteure ou 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'auteure ou l'auteur de la demande est admissible à une aide financière; et
- si elle ou il est admissible, le Montant approuvé.

Une appelante ou un appelant peut interjeter appel d'une décision rendue par le PAAF de ne pas approuver la demande particulière d'une cliente ou un client ou d'une auteure 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'une cliente ou un client ou d'une auteure ou d'un auteur de demande et doivent inclure notamment, mais pas exclusivement ce qui suit :

- une demande rejetée parce que l'auteure ou l'auteur de la demande ne satisfait pas aux critères d'admissibilité de la demande;
- une demande rejetée parce que l'auteure ou 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'une personne prescriptrice, 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.

## **Procédures**

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 :



Sans frais : 1-800-268-6021

ATS : 1-800-387-5559

Télécopieur : (416) 327-8192

- 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 par écrit 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.



1005.06 Lors du contact initial, le Programme:

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

1005.07 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.

1005.08 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.

1005.09 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.

1005.10 En tout temps durant le processus, la plaignante ou le plaignant peut demander que le Programme cesse l'examen de la plainte.

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.

# Coordonnées

11

# Partie 11: Coordonnées

## 1100 Adresses du Programme

### 1100.00 Programme d'appareils et accessoires fonctionnels

Programme d'appareils et accessoires fonctionnels  
Ministère de la Santé  
5700, rue Yonge, 7<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M2M 4K5

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

Téléphone : région de Toronto: 416 327-8804

Sans frais : 1 800-268-6021

ATS : 1 800-387-5559

Télécopieur : 416 327-8192

Site Web public :

<https://www.ontario.ca/fr/page/programme-dappareils-accessoires-fonctionnels>

Site Web pour les professionnels de la santé :

<https://www.ontario.ca/fr/document/programme-dappareils-et-accessoires-fonctionnels-pour-les-professionnels-de-la-sante>

1100.01 **Direction de la Gestion Financière**

Ministère de la Santé  
Direction de la gestion financière  
Unité des services de paiement pour les programmes  
C.P. 48  
49, Place D'Armes, 3<sup>e</sup> étage  
Kingston (Ontario) K7L 5J3

Téléphone : à Kingston, 613 548-6477

Sans frais : 1 800 267-9458

Télécopieur : 613 547-1963

# 1105 Personnel à Contacter

## 1105.00 Programme d'appareils et accessoires fonctionnels

<b>Genre de demande</b>	<b>Personne-ressource</b>
Inscription de l'Autorisateur <ul style="list-style-type: none"><li>• Nouvelle inscription</li><li>• Changement de statut</li><li>• Changement d'emploi</li></ul>	Commis à l'inscription au programme
Inscription du Vendeur <ul style="list-style-type: none"><li>• Nouvelle entreprise</li><li>• Changement d'adresse, de numéro de téléphone, ou d'emplacement</li><li>• Modification du titre de propriété</li></ul>	Commis à l'inscription au programme
Renseignements sur le rejet d'une demande Divulgarion de renseignements sur la cliente ou le client État des demandes	Évaluatrice ou évaluateur de demandes
Interprétation d'une politique relative à une catégorie d'appareils Catalogue d'appareils	Coordonnatrice ou coordonnateur de programme

Demandes de financement :

<https://www.ontario.ca/fr/document/programme-dappareils-et-accessoires-fonctionnels-pour-les-professionnels-de-la-sante>

# Annexes – Inscription des vendeurs

# Annexe A: Documents et renseignements exigés de toutes les candidates et tous les candidats

Les renseignements ci-dessous indiquent les renseignements requis pour demander l'inscription au statut de Vendeur. Voir la Partie 6 du présent Manuel, les Manuels des politiques et procédures particuliers aux appareils et le Guide des exigences pour l'inscription des nouveaux vendeurs qui se trouvent dans la section de l'inscription du site Web du PAAF.

- 1.0 Demande d'inscription du vendeur
- 2.0 Statut Juridique
- 3.0 Documents d'Assurance
- 4.0 Entente(s) de location d'un Vendeur Situé dans un Hôpital
- 5.0 Ententes de Service de Réparation si les vendeurs n'offrent pas de services de réparation sur place, s'il y a lieu.
- 6.0 Affiliations à une Équipe Hospitalière ou Clinique, s'il y a lieu.
- 7.0 Ententes de Fabricants ou de Distributeurs, s'il y a lieu.
- 8.0 Qualifications Professionnelles des agents, s'il y a lieu.
- 9.0 Un document attestant l'instruction de paiement.