

Commission d'appel et de révision des *services de la santé*

Rapport annuel
pour les exercices budgétaires
1 avril 2006 - 31 mars 2008





Le 30 juin 2009

L'Honorable David Caplan
Ministre de la Santé et des Soins de longue durée
80, rue Grosvenor
10^e étage, édifice Hepburn
Toronto (Ontario) M7A 2C4

Objet : Rapport annuel de la Commission d'appel et de révision des services de santé

Monsieur le Ministre,

Au nom de la Commission d'appel et de révision des services de santé, j'ai le plaisir de vous présenter notre rapport annuel pour les exercices 2006-2008.

La Commission s'applique à poursuivre la mission qui lui a été confiée, à savoir améliorer la qualité des services fournis à la population de l'Ontario, comme le démontrent les initiatives décrites dans le rapport.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Commission d'appel et de révision des services de santé

A handwritten signature in purple ink, reading 'Linda P. Lamoureux'.

Linda P. Lamoureux
La présidente

c.c. : Lori Coleman, registrateur de la Commission d'appel et de révision des services de santé



Le 30 juin 2009

Mme Linda Lamoureux
Présidente
Commission d'appel et de révision des services de santé
151, rue Bloor ouest, 9^e étage
Toronto (Ontario) M5S 2T5

Madame,

J'ai le plaisir de vous présenter notre rapport annuel au nom du Secrétariat des conseils de santé (le « Secrétariat »). Le Secrétariat offre des services complets d'administration, de fiscalité et de gestion des cas à la Commission d'appel et de révision des services de santé. En outre, il fournit des services de soutien similaires à la Commission d'appel et de révision des professions de la santé, au Comité de révision pour le Programme ontarien d'aide aux victimes de l'hépatite C et au Comité provisoire de vérification des honoraires de médecins, et assure des fonctions de traitement des paiements pour d'autres services de santé connexes.

Le Secrétariat, qui offre des services de soutien à plusieurs tribunaux, occupe une place unique dans le secteur des tribunaux administratifs. L'avantage le plus remarquable de sa mission est la capacité de partager les ressources. Si les organismes desservis par le Secrétariat disposent de leur propre personnel, ils partagent aussi un certain nombre de ressources humaines, des installations, des services d'information technologique et des services généraux, donnant lieu à des efficiences sur le plan des activités et des finances.

Les fonds versés au Secrétariat sont prélevés à même le Trésor. Les données financières fournies sont assujetties à quelques contraintes, car elles se rapportent aux organismes secondés par le Secrétariat. Vous constaterez que les dépenses associées aux salaires et aux installations ne sont pas incluses dans les données financières à la page 9, car il serait arbitraire de déterminer la part des coûts qui devrait être attribuée seulement à la Commission d'appel et de révision des services de santé. Cependant, le Secrétariat a intégré ces coûts à la période de planification financière et les a présentés au ministère.

Les données à la page 9 concernent les dépenses directement associées à la prestation de services à la Commission d'appel et de révision des services de santé. Vous constaterez que la plupart des dépenses associées à la Commission d'appel se rapportent aux indemnités journalières et que ces dépenses ont augmenté considérablement au cours de l'exercice écoulé. Entre septembre 2006 et mars 31 2008, les indemnités journalières versées aux membres de la Commission représentant le public se sont accrues de plus de 90 %.

J'espère que ces renseignements vous seront utiles et je me réjouis de poursuivre ma mission à titre de responsable des services de soutien à la Commission d'appel et de révision des services de santé.

Veuillez agréer, Madame, l'expression de mes sentiments distingués.

A handwritten signature in purple ink that reads "Lori Coleman". The signature is fluid and cursive.

Lori Coleman
Chef des opérations, Secrétariat des conseils de santé
Registrateure, Commission d'appel et de révision des services de santé

TABLE DES MATIÈRES

A.	Message de la présidente	5
B.	Compétence de la Commission d'appel	6
	<i>Loi sur l'assurance-santé</i>	7
	<i>Loi sur les soins de longue durée</i>	7
	<i>Loi sur la protection et la promotion de la santé</i>	7
C.	Réalisations de la Commission d'appel	8
D.	Résultats financiers	9
E.	Performance opérationnelle	10
F.	Membres de la Commission d'appel	12
G.	Personnel de la Commission d'appel et de révision des services de santé	14

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

Le présent rapport décrit les résultats de la Commission d'appel et de révision des services de santé pour une période de deux ans. Les résultats et les réalisations ont été accomplis sous la direction de l'ancienne présidente, Beverly Harris. Au nom des membres de la Commission d'appel et du personnel du Secrétariat des conseils de santé, je souhaite remercier Mme Harris pour tout ce qu'elle a accompli et son dévouement à l'égard de la Commission d'appel et de révision des services de santé.

Au cours de cette période, la Commission a continué de statuer au sujet de la majorité des dossiers en vertu de la *Loi sur l'assurance-santé* en moins d'un an. La Commission a pu également donner suite aux demandes urgentes en vertu de la loi et des autres ordres juridiques dont elle est responsable. Depuis 2007, les décisions de la Commission sont accessibles jusqu'à 2002 sur son site Web. Pour aider le public, la Commission a également lancé un projet de rédaction de documents décrivant ses processus et exigences. Toutes ces initiatives, ainsi que les efforts que la Commission déploie en permanence pour offrir des programmes de formation et d'éducation à ses membres, illustrent sa détermination à faciliter l'accès au public et à améliorer ses services en permanence.

Alors que je m'installe dans mon rôle de présidente de la Commission d'appel et de révision des services de santé, je me réjouis de servir la population de l'Ontario avec l'aide des membres dévoués et compétents de la Commission et du personnel du Secrétariat des conseils de santé.

COMPÉTENCE DE LA COMMISSION D'APPEL

La Commission d'appel et de révision des services de santé (« CARSS ») est un tribunal quasi judiciaire autonome qui a été créé en vertu de la *Loi de 1998 sur les commissions d'appel et de révision du ministère de la Santé*. Elle a pour mandat de recevoir et d'examiner les appels en vertu des quatorze lois suivantes :

Loi sur les ambulances
Loi sur les établissements de bienfaisance
Loi sur l'engagement d'assurer l'avenir de l'assurance-santé
Loi sur la protection contre les rayons X
Loi sur les arrêtés extraordinaires relatifs aux établissements de santé
Loi sur l'assurance-santé
Loi sur la protection et la promotion de la santé
Loi sur les foyers pour personnes âgées et les maisons de repos
Loi sur l'immunisation des élèves
Loi sur les établissements de santé autonomes
Loi autorisant des laboratoires médicaux et des centres de prélèvement
Loi sur les soins de longue durée
Loi sur les maisons de soins infirmiers
Loi sur les hôpitaux privés

La CARSS a été établie pour tenir des audiences, faire des examens et prononcer des décisions, des ordres et des recommandations au sujet des :

- décisions du Régime d'assurance-santé de l'Ontario concernant l'admissibilité et les paiements;
- décisions des organismes en vertu de la *Loi sur les soins de longue durée* concernant l'admissibilité aux services;
- ordres du médecin hygiéniste ou des inspecteurs de la santé publique;
- décisions du directeur concernant l'agrément en vertu de la *Loi sur les maisons de soins infirmiers*;
- décisions du coordonnateur des placements en ce qui a trait à l'admissibilité dans un foyer de bienfaisance approuvé;
- décisions du directeur concernant l'agrément d'établissements sanitaires autonomes.

Comité provisoire de vérification des honoraires de médecins

La Commission d'appel des services de santé est secondée par le Comité provisoire de vérification des honoraires de médecins, qui reçoit les appels à l'égard des décisions du directeur général de l'Assurance-santé de l'Ontario relatives aux paiements aux médecins.

L'essentiel de la mission de la Commission d'appel consiste à entendre les appels en vertu de la *Loi sur l'assurance-santé*, de la *Loi sur les soins de longue durée* et de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*.

Loi sur l'assurance-santé

La plupart des appels sont effectués en vertu de la *Loi sur l'assurance-santé*. La Commission d'appel entend les appels à l'égard des décisions du directeur général du Régime d'assurance-santé relatives à l'admissibilité au Régime et aux couvertures (appels relatifs à l'admissibilité et aux souscripteurs). Elle entend aussi les appels relatifs aux directives du Comité d'étude des praticiens concernant le remboursement de services assurés par l'Assurance-santé de l'Ontario. Enfin, la Commission provisoire de révision des paiements effectués aux médecins, qui relève de la Commission d'appel, est responsable des appels à l'égard des vérifications des factures des médecins.

Appels relatifs à l'admissibilité et aux souscripteurs

Pour la plupart des appels déposés devant la Commission d'appel en vertu de la *Loi sur l'assurance-santé*, il s'agit de déterminer si un traitement est un service couvert par l'Assurance-santé de l'Ontario. Nombre de ces appels sont interjetés par des patients qui ne sont pas représentés par un avocat. Viennent ensuite les appels pour lesquels on doit déterminer si un traitement prodigué à l'étranger est couvert par l'Assurance-santé de l'Ontario en vertu de l'article 28.4 du Règlement 552 (disposition autorisant le remboursement intégral du traitement).

Loi sur les soins de longue durée

En plus de pouvoir entendre des appels en vertu de la *Loi sur l'assurance-santé*, la Commission d'appel peut aussi entendre les appels à l'égard de décisions d'organismes approuvés aux termes de la *Loi sur les soins de longue durée* concernant :

- l'admissibilité à un service communautaire;
- l'exclusion d'un service communautaire dispensé dans le cadre d'un programme de services;
- le niveau d'un service communautaire dispensé;
- la suspension d'un service.

La Commission d'appel doit choisir l'heure et l'emplacement de l'audience, qui doit avoir lieu dans les 30 jours, à moins que les parties ne conviennent de reporter ce délai.

Loi sur la protection et la promotion de la santé

Les ordres des médecins-hygiénistes ou des inspecteurs de la santé publique relatifs aux mesures à prendre en cas de risque pour la santé (article 13) ou de maladie transmissible (articles 22 et 37) peuvent faire l'objet d'un appel devant la Commission d'appel. Aux termes du paragraphe 44(5) de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*, la Commission d'appel doit tenir une audience dans les 15 jours qui suivent la réception d'un avis écrit demandant l'audience.

RÉALISATIONS DE LA COMMISSION

La Commission d'appel continue d'améliorer le rendement de ses principaux secteurs d'activités. Voici ses réalisations de la période visée :

- **Accès aux décisions** : Afin d'accroître la responsabilité, la transparence et la connaissance du public de la Commission d'appel, celle-ci a pris l'initiative de publier ses décisions sur son site Web. Ce projet d'envergure a été achevé à la fin de 2007. Les décisions qui peuvent être consultées en ligne remontent à 2002; la Commission a pris cette mesure afin d'améliorer l'accès du public et son service à la clientèle.
- **Service à la clientèle** : La Commission a poursuivi sa mission d'examiner la majorité des dossiers en vertu de la *Loi sur l'assurance-santé* en moins d'un an et a été en mesure de tenir des audiences lorsque les besoins étaient urgents ou en réponse à une exigence prévue par la loi.
- **Recrutement et perfectionnement des membres** : Onze nouveaux membres se sont joints à la Commission au cours de la période visée. La formation des nouveaux membres et le perfectionnement des autres membres font partie des priorités de la Commission d'appel. En plus d'organiser des réunions d'information mensuelles et des séances d'éducation spéciales, la Commission dernière se fait un point d'honneur d'assurer l'encadrement de ses membres par les pairs, car il s'agit du moyen le plus efficace et le plus économique d'informer les nouveaux membres au sujet des questions examinées par la Commission d'appel et de ses jugements.
- **Conférences préparatoires efficaces et économiques** : La Commission d'appel a continué de tenir des conférences préparatoires pour les dossiers pour lesquels les demandeurs sont représentés par un avocat. Le but de ces conférences est de gérer les appels plus complexes et de faire en sorte que la procédure se déroule le plus rapidement possible.

RÉSULTATS FINANCIERS

Résultats financiers de la CARSS					
DESCRIPTION ¹	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
INDEMNITÉS JOURNALIÈRES²					
Participation aux audiences	81 950	144 100	93 175	123 685	181 498
Préparation des audiences	33 825	39 786	40 588	55 780	77 896
Rédaction de décisions	68 525	75 438	104 800	116 433	184 697
Administration de la Commission ³	84 787	69 310	100 509	178 746	205 589
Conférences préparatoires ⁴	s. o.	s. o.	s. o.	58 000	90 763
DÉPENSES LIÉES AUX AUDIENCES					
Services de sténographe judiciaire	30 900	16 428	37 300	26 357	25 620
AUTRES DÉPENSES					
Services juridiques indépendants	109 838	130 842	167 770	151 961	199 631
Divers ⁵	36 840	28 017	29 295	23 777	30 018
Administration ⁶	29 848	32 448	23 170	39 084	46 716
TOTAL	476 513	536 369	596 607	773 823	1 042 428

¹ Tous les montants sont en dollars (\$).

² Pour la période 2005-2006, membre ordinaire = 200 \$; vice-présidente = 250 \$
2006-2007, membre ordinaire = 355 \$; vice-présidente = 444 \$
2007-2008, membre ordinaire = 380 \$; vice-présidente = 470 \$

³ Comprend les frais associés à l'administration, à l'éducation, aux déplacements, aux annulations et à toutes les réunions de la Commission/du Comité.

⁴ Conférences préparatoires mises en place en 2006.

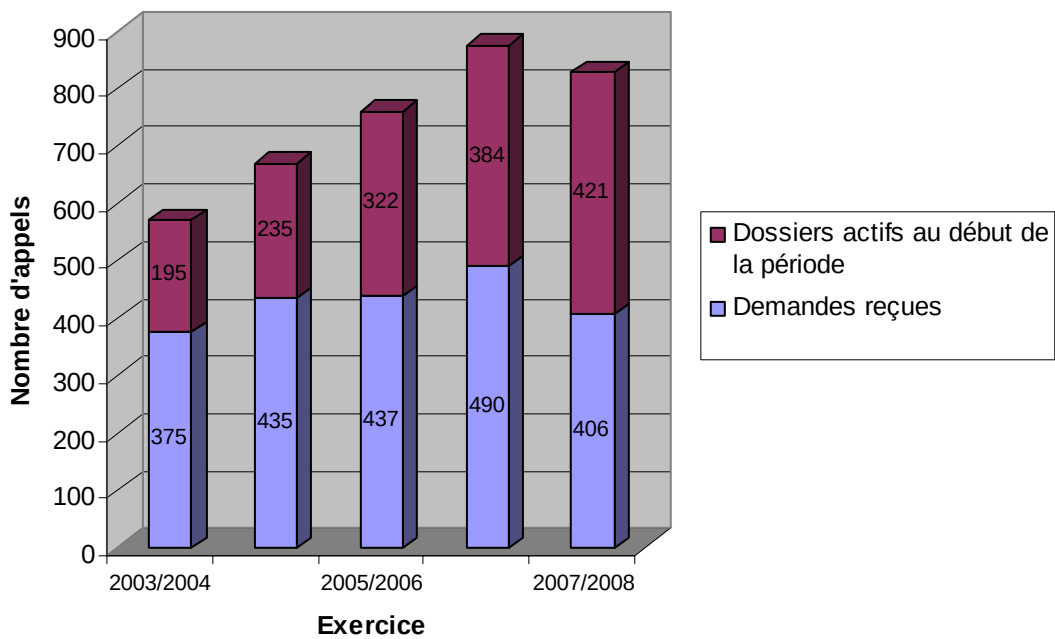
⁵ Services linguistiques, interprétation gestuelle, dispositifs techniques pour malentendants, traduction, impression, photocopies, location d'ordinateurs et frais d'accès.

⁶ Les coûts administratifs comprennent les envois postaux, le téléphone, la téléconférence et les fournitures de bureau.

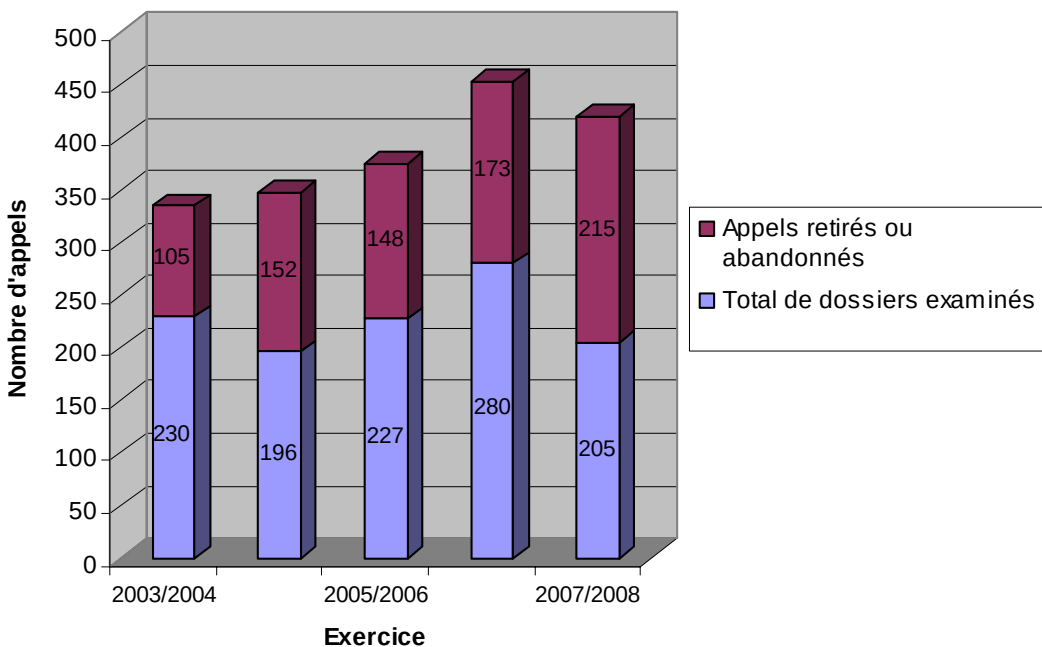
PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

POSTE	1 ^{er} avril 2003 – 31 mars 2004	1 ^{er} avril 2004 – 31 mars 2005	1 ^{er} avril 2005 – 31 mars 2006	1 ^{er} avril 2006 – 31 mars 2007	1 ^{er} avril 2007 – 31 mars 2008
Dossiers actifs en début de période	195	235	322	384	421
Nombre de demandes reçues	375	435	437	490	406
Nombre total de dossiers	570	670	759	874	827
Nombre total de questions examinées	230	196	227	280	205
Appels retirés ou abandonnés	105	152	148	173	215
Dossiers actifs en fin de période	235	322	384	421	407

Nombre d'appels en cors pendant l'exercice



Nombre d'appels



MEMBRES DE LA COMMISSION D'APPEL ET DE RÉVISION DES SERVICES DE SANTÉ au 31 MARS 2007

Nom de famille	Prénom	Début du mandat	Fin du mandat	Poste
Burstyn	Marla	3 novembre 2004	2 novembre 2007	Vice-présidente
Cohen	May	9 avril 2003	8 avril 2009	Représentante du public
Downing	Beth	15 juillet 2005	14 juillet 2008	Représentante du public
Elstner	Elizabeth	21 novembre 2001	14 décembre 2007	Représentante du public
Farha	Soraya	15 décembre 2004	14 décembre 2007	Représentante du public
Green	David	10 août 2006	9 août 2009	Représentant du public
Harris	Beverly	21 avril 2001	20 avril 2007	Présidente
Hasselback	Richard	17 juin 2004	16 juin 2007	Représentant du public
Lawford	Michele	16 février 2000	20 février 2009	Représentante du public
Lum	Lillie Lai Quon	1 ^{er} février 1999	22 mars 2008	Représentante du public
Miszuk	Hedy	5 octobre 2006	4 octobre 2009	Représentante du public
Moss	Christine	1 ^{er} février 1999	22 mars 2008	Représentante du public
Mullan	Elizabeth	15 avril 2003	14 avril 2009	Représentante du public
Roper	Dawn	22 juin 2006	21 juin 2009	Représentante du public
Rudin	Stephen	29 novembre 2006	28 novembre 2008	Représentant du public
Shin	Elaine	27 février 2002	31 janvier 2008	Vice-présidente
Yedvab	Jay Okun	05 juillet 2004	4 juillet 2007	Représentante du public

MEMBRES DE LA COMMISSION D'APPEL ET DE RÉVISION DES SERVICES DE SANTÉ au 31 MARS 2008

Nom de famille	Prénom	Début du mandat	Fin du mandat	Poste
Burstyn	Marla	3 nov. 2004	26 février 2010	Vice-présidente
Cohen	May	9 avril 2003	8 avril 2009	Représentante du public
Dizgun	L. Leslie	21 décembre 2004	15 mai 2009	Représentante du public
Downing	Beth	15 juillet 2005	14 juillet 2008	Représentante du public
Farha	Soraya	3 mars 2004	2 mars 2012	Vice-présidente
Freedman	Paul Edward	21 décembre 2004	19 juin 2010	Membre du comité
Green	David	10 août 2006	9 août 2009	Représentant du public
Harris	Beverly	21 avril 2001	20 avril 2008	Présidente
Hasselback	Richard	17 juin 2004	16 juin 2012	Représentant du public
Kerenyi	Norbert Andrew	21 décembre 2004	19 juin 2010	Membre du comité
Lawford	Michele	16 février 2000	20 février 2009	Représentante du public
Leroux	Jean	30 mai 2007	29 mai 2009	Représentant du public
Lum	Lillie Lai Quon	1 ^{er} février 1999	22 mars 2013	Représentante du public
Miszuk	Hedy	5 octobre 2006	4 octobre 2009	Représentante du public
Moss	Christine	1 ^{er} février 1999	22 mars 2013	Représentante du public
Mullan	Elizabeth	15 avril 2003	14 avril 2009	Représentante du public
Ng	Nelly Wing-Kwong	21 déc. 2004	19 juin 2010	Membre du comité
Paivalainen	Seppo	2 mai 2007	1 ^{er} mai 2009	Représentant du public
Rasky	Holly	20 juin 2007	19 juin 2009	Membre du comité
Roper	Dawn	22 juin 2006	21 juin 2009	Représentante du public
Rudin	Stephen	29 novembre 2006	24-Sep 2008	Représentant du public
Shin	Elaine	27 février 2002	31 janvier 2008	Vice-présidente
Stewart Ferreira	F. Lydia	13 février 2008	12 février 2010	Représentante du public
Yedvab	Jay Okun	5 juillet 2004	4 juillet 2012	Représentante du public

MEMBRES DU PERSONNEL DE LA COMMISSION D'APPEL ET DE RÉVISION DES SERVICES DE SANTÉ au 31 MARS 2008

Lori Coleman*	Registrateure
Rafia Sheikh	Registrateure adjointe
Patricia Godden	Coordonnatrice de la gestion des cas
Angela Cornacchia	Agente préposée aux cas
Anna Dunscombe	Agente préposée aux cas
Denise Higgins	Agente préposée aux cas
Christine Nieckarz*	Coordonnatrice des opérations
Therese McGuirk*	Coordonnatrice des finances
Irith Alterescu*	Secrétaire auprès des présidentes/chef des opérations
Lihua Jiang*	Commis aux dossiers
Sarah Paul-Lutchman*	Réceptionniste
Mathanan Kailas*	Technicien principal/Administrateur des systèmes de gestion
Aravinth Ramalingam*	Analyste, soutien des systèmes d'application

PRÉSIDENTE

Beverly Harris	Commission d'appel et de révision des services de santé; Comité de révision pour le Programme ontarien d'aide aux victimes de l'hépatite C Comité provisoire de vérification des honoraires de médecins
----------------	---

* Travaille aussi pour le Secrétariat des conseils de santé