



## Services d'audit de l'Industrielle Alliance

À l'Industrielle Alliance, nous sommes conscients de notre obligation de procurer un excellent service de traitement des demandes de règlement à nos participants, mais nous sommes également soucieux de notre obligation de protéger les promoteurs de régimes des hausses de coûts liées aux demandes de règlement frauduleuses ou injustifiées. En raison de l'incidence grandissante de la fraude, les promoteurs de régimes s'attendent à une vigilance accrue de notre part.

Nous travaillons en étroite collaboration avec d'autres sociétés membres de la Canadian Health Care Anti-Fraud Association (CHCAA) pour lutter contre la fraude dans les soins de santé. Nous espérons que, au cours des prochains mois, la participation de toutes les parties intéressées nous aidera à mieux comprendre les nouveaux défis à relever et le rôle que chacun peut jouer.

### Nous prenons notre rôle au sérieux

L'Industrielle Alliance, à l'instar des autres sociétés membres de la CHCAA, a recours aux meilleures pratiques de l'industrie pour gérer efficacement les demandes de règlement problématiques. En luttant tous ensemble contre la fraude, nous améliorons la qualité des services offerts aux participants.

Dans le cadre de notre méthode d'évaluation des demandes de règlement, nous prenons les mesures nécessaires pour cibler les fournisseurs de services qui traitent des demandes de règlement problématiques. En mettant de l'avant de meilleures pratiques d'inspection des divers fournisseurs de services, nous contribuons à enrayer les pratiques douteuses.

Nous faisons appel à des cliniciens professionnels pour nous renseigner, parce que les soins de santé sont de plus en plus complexes et que les procédures de contrôle administratif portent de plus en plus sur des éléments cliniques. Ainsi, les cliniciens professionnels contribuent au programme de prévention de la fraude de l'Industrielle Alliance. Nous demandons l'avis de ces professionnels pour nous aider à évaluer les demandes de règlement litigieuses.

Nous cherchons le juste équilibre entre une administration efficace, le respect des obligations contractuelles, le respect des normes de conformité et les relations avec les clients et les fournisseurs de services. Nous réduisons les retombées économiques négatives des demandes de règlement frauduleuses sur les coûts du régime en apportant des modifications à nos programmes de détection de la fraude. De plus, nous réduisons les risques de financer des soins inappropriés, effet secondaire de la fraude et de l'abus dans le domaine des soins de santé.

Nos auditeurs compilent des données à partir d'un échantillonnage de demandes de règlement et utilisent ces renseignements pour détecter les situations atypiques à plus grande échelle. Les outils rétrospectifs utilisés dans le cadre de cette méthode intégrée nous aident à cerner les nouvelles tendances en matière de fraude. Les activités d'audit sont effectuées dans le but d'offrir un service consciencieux et de haute qualité aux participants, qui sont nombreux à soumettre des demandes de règlement en bonne et due forme.



À l'Industrielle Alliance, nous améliorons continuellement notre programme de prévention de la fraude. Nous tenons à maintenir un programme qui nous permettra :

1. d'automatiser notre méthode d'évaluation des demandes de règlement pour la rendre plus efficace et pour cibler davantage de demandes de règlement susceptibles d'être frauduleuses dans le cadre de la préévaluation du processus de remboursement.
2. d'élaborer des stratégies de contrôle pour veiller à ce que les fournisseurs de services appliquent les meilleures pratiques d'affaires, conformément à leurs normes de pratique professionnelle.
3. de valider les conditions d'admissibilité médicales et contractuelles en augmentant les vérifications des demandes de règlement complexes et en consultant des cliniciens professionnels avant de les approuver.
4. de collaborer et de créer des liens avec les diverses associations professionnelles des fournisseurs pour mieux établir la crédibilité des demandes de règlement et faire état de nos préoccupations en matière d'éthique professionnelle.