**IDENTIFICATION**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Service** | **Titre du poste** | |
| Commission de la sécurité au travail  et de l’indemnisation des travailleurs | Assistant, Services médicaux | |
| **Numéro du poste** | **Collectivité** | **Division ou région** |
| 97-9994 | Yellowknife (TNO) | WSCC – TNO |

# (L’emploi du masculin pour désigner des personnes n’a d’autre fin que celle d’alléger le texte.)

# OBJECTIF DU POSTE

En tant que membre de l’équipe de Gestion de cas et soins de santé des Territoires du Nord-Ouest (TNO), l’assistant, Services médicaux, assure deux fonctions de soutien administratif distinctes, essentielles à la bonne prestation des services par cette équipe.

Le titulaire de ce poste coordonne les aiguillages vers des professionnels de la santé externe et des conseillers médicaux internes de la Commission de la sécurité au travail et de l’indemnisation des travailleurs (WSCC), non seulement ceux en soins médicaux généraux, mais aussi ceux ayant d’autres spécialités, comme la psychologie, les soins dentaires, etc. Il doit respecter le processus de référence médicale et les échéanciers fixés par la WSCC pour les communications, qui peuvent être très fluides et nécessiter de naviguer dans les systèmes de santé d’autres territoires et provinces du Canada.

En outre, l’assistant, Services médicaux, apporte un soutien administratif à l’estimation de l’admissibilité des demandes d’indemnisation pour des blessures et maladies professionnelles. Ce soutien est essentiel pour que les travailleurs blessés puissent bénéficier en temps opportun des soins requis et de prestations d’indemnisation.

# PORTÉE

La WSCC est une société d’État des gouvernements des Territoires du Nord-Ouest (TNO) et du Nunavut dirigée par un conseil d’administration (Conseil de gouvernance) par l’entremise de son président-directeur général. Elle a des bureaux situés à Yellowknife et à Iqaluit.

La WSCC fait la promotion de la sécurité en milieu de travail par la sensibilisation et la prévention, et elle prend en charge les travailleurs blessés dans un régime d’indemnisation sans égard à la faute. Ce système est financé par des cotisations d’employeurs et est régi par les *Lois sur l’indemnisation des travailleurs* des TNO et du Nunavut.

La WSCC est résolue à offrir un environnement exempt de discrimination, où les personnes se sentent en sécurité lorsqu’elles reçoivent des services. Cet objectif peut être atteint par un engagement respectueux à reconnaître l’importance des différences culturelles et à valoriser la sécurisation culturelle.

Le titulaire de ce poste situé à Yellowknife, aux TNO, relève du chef, Gestion de cas, services médicaux et pensions – TNO. Il est un travailleur de première ligne au sein de l’équipe de Gestion de cas et Soins de santé que déploie la WSCC aux TNO.

Le processus d’estimation de l’admissibilité des demandes d’indemnisation pour des blessures et maladies professionnelles est généralement long et nécessite la vérification des antécédents, entre autres pour déceler le niveau d’exposition à un risque, tant à l’intérieur qu’à l’extérieur des TNO, ainsi que des dossiers médicaux détaillés provenant de plusieurs fournisseurs de soins de santé. L’assistant, Services médicaux, doit comprendre le processus d’aiguillage médical de la WSCC et son rôle pour garantir l’offre « des bons services à la bonne personne au bon moment ». Comme plus de 40 % des travailleurs blessés aux TNO ont leur résidence principale à l’extérieur des TNO et partout au Canada, il est essentiel que l’assistant, Services médicaux, ait les compétences nécessaires pour naviguer efficacement dans divers milieux de soins de santé et communiquer avec différents types de fournisseurs de services de santé, y compris ceux dans les hôpitaux, les médecins de famille, les professionnels dans les cliniques spécialisées, les prestataires de soins médicaux privés, les évaluateurs médicaux indépendants et les thérapeutes financés par la WSCC. En raison de la rareté des ressources en soins de santé, en particulier dans certaines administrations canadiennes, l’assistant, Services médicaux, doit faire preuve de discernement et mettre à profit ses compétences en négociation et en résolution de problèmes afin d’explorer et de cerner les possibilités d’accès rapide à des options de traitement appropriées pour favoriser le rétablissement et le retour au travail des travailleurs blessés. Par ailleurs, en raison de la quantité d’éléments d’information à considérer pour estimer l’admissibilité à une indemnisation pour des blessures et maladies professionnelles, en particulier pour une perte auditive due au bruit, l’assistant, Services médicaux, doit avoir une compréhension approfondie du processus d’indemnisation de la WSCC ainsi que des compétences en communications pour obtenir les renseignements requis auprès des travailleurs blessés et de leurs employeurs de longue date.

L’efficacité du travail de l’assistant, Services médicaux, contribue directement au rétablissement et à la réadaptation des travailleurs blessés ou malades. Une inefficacité pourrait cependant entraîner des retards dans le processus, notamment en ce qui concerne le traitement des demandes d’indemnisation pour les blessures et maladies professionnelles, l’accès aux services médicaux et de réadaptation, ainsi que le rétablissement et le retour au travail. Des conséquences néfastes sur les plans émotionnel, physique et financier pourraient en découler.

Le titulaire de ce poste doit faciliter l’offre de soins rapides et adéquats aux travailleurs blessés ou malades. Comme plus de 10 p. 100 de ces travailleurs demandant une indemnisation en raison d’une perte de temps de travail résident au Québec, la maîtrise du français est préférable pour ce poste.

L’assistant, Services médicaux, recevra une formation polyvalente qui lui permettra d’apporter un soutien administratif aux gestionnaires de cas.

Le titulaire du poste détient un pouvoir de dépenser limité à 1 000 $ par transaction. Il doit être en mesure d’examiner et d’approuver le remboursement des frais de déplacement, le versement d’allocations de substance et les traitements préapprouvés (comme des physiothérapies), les aides et appareils médicaux et les médicaments.

Le titulaire est appelé à mener des enquêtes préliminaires s’il y a des divergences, puis à transmettre ses conclusions aux gestionnaires de cas ou aux infirmières et infirmiers conseillers, le cas échéant.

# RESPONSABILITÉS

## Soutien lié aux aiguillages médicaux

* Veiller à ce que les dossiers médicaux soient organisés et en ordre
* Dégager les renseignements médicaux essentiels et préparer les résumés des dossiers médicaux des clients pour les conseillers médicaux internes et les fournisseurs de soins de santé externes
* Rédiger des notes internes et externes contenant des renseignements médicaux pertinents à des fins d’aiguillage
* Procéder à des aiguillages, les suivre et assurer le transfert
* Identifier les fournisseurs de soins de santé les plus appropriés en fonction de la nature des renvois, des données démographiques du travailleur et de tout autre facteur
* Maintenir et mettre à jour une liste maîtresse de fournisseurs de soins de santé à l’échelle du Canada et favoriser les relations de travail axées sur la collaboration
* Prendre les dispositions nécessaires aux évaluations, aux consultations et aux programmes de traitement, et communiquer clairement au travailleur les renseignements relatifs à l’échéancier à respecter
* Prendre les dispositions nécessaires au transport et à l’hébergement des travailleurs qui doivent se déplacer à l’extérieur de leur collectivité pour des rendez-vous médicaux
* Examiner et approuver les transactions relatives aux remboursements de frais de déplacement, aux allocations de subsistance et aux traitements, aides et appareils médicaux et médicaments préapprouvés d’un montant inférieur à 1 000 $ par transaction
* Agir comme première personne-ressource auprès des travailleurs et des fournisseurs de soins de santé afin de résoudre les problèmes liés aux rendez-vous, à l’organisation des déplacements et aux demandes de remboursement, et d’acheminer les problèmes complexes aux gestionnaires de cas ou aux infirmières et infirmiers conseillers, le cas échéant
* Demander et recevoir des renseignements médicaux de la part des travailleurs, des médecins traitants et des fournisseurs de soins de santé financés par la WSCC

## Soutien à la gestion des demandes d’indemnisation pour des blessures et maladies professionnelles

* Veiller à ce que les dossiers de demandes d’indemnisation pour des blessures et maladies professionnelles soient organisés et en ordre
* Préparer les dossiers de demande d’indemnisation pour des blessures et maladies professionnelles à transférer avec toutes les données pertinentes, si un transfert à un gestionnaire de cas est nécessaire
* Solliciter les renseignements requis pour la prise de décisions relativement à l’admissibilité (rapports médicaux, renseignements concernant l’employeur, données médicales préexistantes, etc.)
* Codifier les factures médicales relatives aux demandes d’indemnisation pour des blessures et maladies professionnelles dans le système de gestion des dossiers électroniques (CAAPS et Reqlogic), et autoriser les paiements inférieurs à 1 000 $
* Alléger la charge de travail des infirmières et infirmiers conseillers en agissant comme la première personne-ressource auprès des intervenants (travailleurs et membres de leur famille, employeurs, professionnels de la santé, représentants syndicaux, défenseurs des travailleurs et des employeurs et autres parties intéressées), et répondre aux questions de base des intervenants lorsque les infirmières et infirmiers conseillers ne sont pas disponibles
* Établir et maintenir le contact avec les intervenants pour examiner l’avancement du dossier d’indemnisation, résoudre les problèmes et assurer la gestion continue des réclamations

## Autres fonctions connexes

* S’acquitter de tâches administratives au sein de l’équipe de Gestion de cas et soins de santé – TNO, au besoin

# CONDITIONS DE TRAVAIL

# Exigences physiques

Aucune exigence inhabituelle

# Conditions environnementales

Aucune condition inhabituelle

# Exigences sensorielles

Aucune exigence inhabituelle

# Exigences mentales

Caractère variable et imprévisible de la charge de travail et du rythme auquel il faut s’acquitter des tâches

# CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET CAPACITÉS

* + Connaissance des processus administratifs
  + Connaissance du système de soins de santé et des fournisseurs de services de soins de santé, y compris l’accès à ceux-ci et la portée couverte, ou capacité d’acquérir et d’appliquer une telle connaissance
* Connaissance des pratiques en matière de protection de la vie privée et de confidentialité, et capacité de respecter les attentes à cet égard
  + Capacité de faire preuve d’écoute active et entregent
  + Compétences en informatique, y compris le traitement de texte, les chiffriers et le logiciel Adobe Acrobat
  + Compétences en gestion des dossiers et des archives
  + Capacité de travailler dans une équipe multidisciplinaire et de classer les tâches par ordre prioritaire
  + Compétences en planification, en organisation et en gestion du temps, et capacité de travailler de façon autonome
* Souci du service à la clientèle et capacité d’écouter et de répondre de façon positive dans toutes les situations au travail
  + Le souci du détail et la capacité de vérifier à nouveau l’exactitude des renseignements et des résultats
  + Capacité de gérer une charge de travail dans un contexte évoluant rapidement
  + Compétences en recherche de niveau intermédiaire
  + Capacité de négocier et de faire preuve de tact et de diplomatie dans le traitement de questions sensibles et confidentielles
  + Engagement à défendre activement et à respecter soi-même de manière cohérente la diversité personnelle, l’inclusion et la sensibilisation aux cultures, ainsi que les différentes approches en matière de sécurité et de sécurisation culturelle au travail

# En général, les qualifications susmentionnées seraient acquises par : un diplôme d’études secondaires et une expérience de deux (2) ans dans l’administration de bureau, les soins de santé, les services sociaux ou les services à la clientèle – toute combinaison équivalente de formation et d’expérience sera prise en considération.

**Niveau de sécurité**

Aucune vérification du casier judiciaire exigée

Poste de confiance – vérification du casier judiciaire exigée

Poste de nature très délicate – vérification de l’identité et du casier judiciaire exigée

**Langue française** (cocher une seule case)

Français requis (indiquer le niveau ci-dessous)

Le niveau requis pour le poste désigné est :

EXPRESSION ORALE ET COMPRÉHENSION

De base (B)  Intermédiaire (I)  Avancé (A)

COMPRÉHENSION EN LECTURE

De base (B)  Intermédiaire (I)  Avancé (A)

COMPÉTENCE EN RÉDACTION

De base (B)  Intermédiaire (I)  Avancé (A)

Français de préférence

**Langue autochtone :** Inuktitut

Requis

De préférence

**ATTESTATION**

**Titre :** Assistant, Services médicaux

**Numéro de poste :** 97-9994

|  |  |
| --- | --- |
| Signature de l’employé(e)  Nom en caractères d’imprimerie  Date  *J’atteste avoir lu et compris les responsabilités associées à ce poste.* | Signature du/de la superviseur(e)  Nom en caractères d’imprimerie  Date  *J’atteste que cette description de poste reflète avec justesse les responsabilités qui sont associées au poste.* |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Gestionnaire principal(e) Date  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Présidente-directrice générale Date  *J’autorise la délégation des responsabilités précitées dans le cadre de la structure organisationnelle présentée dans l’organigramme ci-joint.* | |

**Les énoncés ci-dessus visent à décrire la nature et le niveau général du travail devant être exécuté par le titulaire de ce poste. Il ne s’agit pas d’une liste exhaustive des responsabilités et des activités rattachées au poste.**

Révisé par les RH : \_\_\_\_\_\_\_\_