



FAQ suggérée

Solutions d'assurance Dynacare

Q. Pourquoi certaines commandes sont-elles retardées?

Les conseiller·ères constatent des retards dans le traitement des échantillons par des laboratoires basés aux États-Unis et non affiliés à Dynacare. Ces délais surviennent lorsque les échantillons traversent la frontière et sont hors du contrôle de Dynacare.

Q. Si Dynacare a prélevé l'échantillon, pourquoi n'ont-ils pas les résultats?

Il est possible que Dynacare ne soit pas le laboratoire utilisé pour les analyses. Certains échantillons sont envoyés à des laboratoires aux États-Unis non affiliés à Dynacare. Veuillez confirmer avec l'assureur quel laboratoire est utilisé pour le dossier.

Q. Est-ce que passer ma commande chez Dynacare garantit que l'échantillon sera analysé au laboratoire Dynacare?

Non. Même si la commande est passée chez Dynacare, l'échantillon pourrait être envoyé à un laboratoire aux États-Unis selon le partenaire de laboratoire choisi par l'assureur.

Q. Qu'est-ce qui cause les délais avec les laboratoires basés aux États-Unis?

Les délais peuvent être causés par de la logistique transfrontalière, le dédouanement, les délais de traitement des laboratoires tiers, et les problèmes de viabilité de l'échantillon. Ces facteurs sont hors du contrôle de Dynacare.

Q. Un nouveau prélèvement sera-t-il nécessaire pour les échantillons ayant subi des délais?

Dans certains cas, oui. Si un échantillon devient non viable à cause de délais lors du transit ou de délais de traitement, le ou la requérant·e pourrait avoir à refaire un prélèvement. La compagnie d'assurance déterminera si un nouveau prélèvement est requis et en avisera les conseiller·ères impacté·es.

Q. Qu'est-ce que Dynacare communique aux conseiller·ères?

Dynacare a envoyé une communication de masse aux conseiller·ères pour expliquer la situation. Un message d'avis est également en place sur nos lignes de service à la clientèle, et une fenêtre contextuelle sur notre site internet renforcera le message.

Q. Qui devrais-je contacter en cas de délais liés à un échantillon?

Veuillez contacter directement la compagnie d'assurance qui pourra confirmer le laboratoire utilisé et vous aider à effectuer un suivi.

Q. Quels sont les temps de service moyens de Dynacare?

Pour les résultats d'échantillons (sang et urine), le temps de service moyen est de 3 jours ouvrables suivant le prélèvement pour que les résultats soient envoyés de façon sécuritaire à l'équipe de tarification de la compagnie d'assurance.

Ces temps de service s'appliquent aux échantillons testés dans les laboratoires canadiens de Dynacare. Dans certains cas, selon les préférences de laboratoire de l'assureur, les échantillons pourraient être envoyés à un laboratoire hors du Canada. Dans ces situations, un temps supplémentaire est requis pour le transport transfrontalier, l'inspection aux douanes et le transfert au laboratoire.

Pour connaître plus généralement les délais de prise de décision sur les propositions, veuillez vous référer aux lignes directrices de la tarification et aux procédures d'opérations standard de l'assureur, car celles-ci pourraient varier.

Q. Qu'est-ce qu'un "échantillon" et que se passe-t-il après le prélèvement?

Un échantillon fait référence au sang et urine qui sont prélevées lors d'un rendez-vous paramédical complété par un·e professionnel·le de la santé Dynacare.

Suite au prélèvement, les échantillons sont emballés de manière sécuritaire et déposés à un service d'expédition. L'expéditeur les transporte ensuite soit au laboratoire de Dynacare à Brampton ou à la frontière canado-américaine, selon le partenaire de laboratoire choisi par l'assureur.

Si les échantillons sont destinés à un laboratoire aux États-Unis, un service d'expédition reprend le paquet à la frontière et le livre au laboratoire désigné aux États-Unis une fois l'inspection des douanes complétée.

Tous les échantillons prélevés par les professionnel·les de la santé Dynacare sont traités selon de stricts protocoles et standards de qualité, sécurité et confidentialité afin d'assurer la précision et l'intégrité à travers le processus.

Q. Quelle est la différence entre un laboratoire et un paramédical?

Un **paramédical** est un rendez-vous en présentiel lors duquel un·e professionnel·le de la santé rencontre un·e requérant·e d'assurance. Lors du rendez-vous, le ou la professionnel·le de la santé complète un questionnaire médical, prend des mesures physiques telles que la taille, le poids et la tension artérielle, et pourrait également prélever des échantillons de sang et urine.

Le **laboratoire** est un emplacement où les échantillons de sang et urine sont testés et analysés. Dans certains cas, Dynacare complète les deux parties du processus, soit le rendez-vous paramédical et les analyses de laboratoire. Toutefois, selon les lignes directrices de la compagnie d'assurance et leur choix de partenaire de laboratoire, les échantillons de sang et urine pourraient être envoyés à un autre laboratoire pour les analyses.

Les assureurs peuvent également choisir de travailler avec plus d'un fournisseur paramédical pour les rendez-vous de leurs requérant·es et l'analyse des échantillons.

Q. Comment obtenir des mises à jour?

Si vous cherchez des mises à jour sur une commande passée avec Dynacare, vous pouvez voir le statut le plus à jour à travers notre [outil de suivi des commandes Dynacare](#).

Notre équipe de service à la clientèle a accès aux mêmes informations, et donc vous pouvez sauver du temps en vous connectant à votre compte plutôt que d'attendre au téléphone. Nous vous prions d'éviter de contacter notre ligne téléphonique de service à la clientèle.