

## Outil d'interrogation en ligne — Foire aux questions

**Qu'est-ce que l'outil d'interrogation en ligne?** Il s'agit d'une application Web que les clients de l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS) peuvent utiliser lorsqu'ils ont des questions au sujet des données.

**Pourquoi devrais-je utiliser l'outil d'interrogation en ligne?** L'outil d'interrogation en ligne vous permet d'effectuer des recherches dans un répertoire de questions et réponses. Si la recherche ne porte pas ses fruits, vous pouvez poser votre question par l'entremise de l'outil et un spécialiste de l'ICIS y répondra. L'outil d'interrogation en ligne vous permet également de communiquer avec l'ICIS jusqu'à ce que vous ayez obtenu une réponse, et plus encore. En outre, vous pourrez vérifier l'état de traitement de vos questions et consulter les réponses (nouvelles et modifiées) aux questions posées par les autres utilisateurs afin de demeurer à jour au sujet des changements qui ont lieu pendant l'exercice financier.

**Comment puis-je accéder à l'outil d'interrogation en ligne?** Si vous avez un profil de l'ICIS, un nom d'utilisateur et un mot de passe vous permettant d'accéder aux produits et services de l'ICIS, vous aurez automatiquement accès à l'outil. Si ce n'est pas le cas, [inscrivez-vous maintenant](#). Après avoir ouvert une session, cliquez sur le lien vers l'outil d'interrogation en ligne qui se trouve dans la page Mes services.

**Comment puis-je trouver la réponse à ma question?** Nous vous conseillons de chercher une correspondance exacte pour un mot clé ou un code en particulier. Entrez les mots clés dans la fenêtre de recherche, cochez la case Correspondance exacte, sélectionnez les filtres que vous souhaitez utiliser (p. ex. exercice, produit) pour affiner votre recherche, puis cliquez sur Recherche. Tous les résultats qui contiennent les mots clés (tels que vous les avez entrés) dans le titre, la question ou la réponse s'afficheront.

**Que faire si aucun résultat ne s'affiche lorsque j'utilise l'option Correspondance exacte?** Effectuez une recherche intelligente. Entrez les mots clés, décochez la case Correspondance exacte, sélectionnez les filtres que vous souhaitez utiliser, puis cliquez sur Recherche. La fonction de recherche intelligente affichera toutes les questions qui contiennent une correspondance exacte avec vos mots clés; ensuite, les questions qui contiennent tous vos mots clés; et enfin, les questions qui contiennent un des mots clés. Si vous ne trouvez pas la réponse à votre question dans les 5 premiers résultats, lancez une nouvelle recherche ou soumettez une question. Vous pouvez également lancer une recherche par numéro de question.

**Puis-je effectuer une recherche par numéro de question?** Oui. Entrez le numéro de la question dans l'onglet Chercher une réponse.

**Que faire si ma recherche par numéro de question ou par mot clé ne donne aucun résultat?** La question a été rouverte ou archivée. Il peut arriver qu'une question soit rouverte aux fins de révision et de mise à jour si, par exemple, la réponse doit être modifiée parce qu'une erreur y a été décelée ou que de nouveaux renseignements pertinents ont été reçus. Des questions particulières peuvent être archivées parce que la réponse n'est plus valide. Lorsqu'une nouvelle version de la CIM-10-CA, de la CCI et des Normes canadiennes de codification est publiée, seules les questions des 3 exercices précédents sont conservées dans la base de données; les autres sont archivées. À l'heure actuelle, toutes les questions sur la codification posées avant 2012-2013 ont été archivées depuis la publication de la version 2015 de la CIM-10-CA, de la CCI et des Normes canadiennes de codification. Pour éviter de publier de nouveau les questions de codification qui ont été archivées, nous vous prions de soumettre votre question en y annexant les documents ayant trait à un cas précis.

**Que faire si je ne trouve pas la réponse à ma question à l'aide des fonctions de correspondance exacte et de recherche intelligente?** Si vous n'avez pas trouvé la réponse à votre question par l'intermédiaire de l'outil d'interrogation en ligne, posez votre question à l'ICIS en cliquant sur Soumettre une question. Remplissez les champs pertinents et les champs obligatoires qui s'affichent à l'écran. Joignez tous documents connexes qui pourraient aider les spécialistes de l'ICIS à répondre à votre question. Les saisies d'écran sont très pratiques pour aider à résoudre les problèmes techniques. Les renseignements les plus utiles sont généralement les résumés à la sortie, les rapports de chirurgie, les rapports de pathologie et les résultats de laboratoire. S'il vous est impossible de joindre les documents, utilisez la feuille de présentation pour télécopieur générée automatiquement lorsque vous soumettez une question. Sélectionnez Télécopie et télécopiez les documents à l'ICIS.

**Que se passe-t-il une fois que j'ai soumis une question?** Vous recevrez un courriel confirmant que l'ICIS a bien reçu votre question et vous indiquant le délai prévu avant qu'une réponse ne soit fournie.

Vous pourriez aussi recevoir un courriel vous demandant des renseignements ou des documents supplémentaires, s'il y a lieu. Pour communiquer avec l'ICIS au sujet de votre question ou pour ajouter des renseignements, cliquez sur le lien « Accéder à votre question » qui se trouve dans tous les courriels provenant de l'outil d'interrogation en ligne.

**Comment puis-je vérifier l'état de traitement de ma question?** Pour suivre l'état de traitement de votre question ou pour consulter vos questions précédentes, vous pouvez à tout moment cliquer sur l'onglet Mes questions dans l'outil d'interrogation en ligne. Pour communiquer avec l'ICIS au sujet de votre question, faites défiler la page et cliquez sur Ajouter des renseignements.

**Comment la réponse me sera-t-elle transmise?** Vous recevrez la réponse à votre question par courriel. Pour communiquer avec l'ICIS au sujet de la réponse fournie ou pour poser une question en lien avec votre demande, cliquez sur le lien « Accéder à votre question ».

**Comment puis-je consulter les questions soumises par les autres clients de l'ICIS?** Pour consulter les réponses (nouvelles ou modifiées) aux questions soumises par les autres clients de l'ICIS, cliquez sur l'onglet Réponses (nouvelles et modifiées) et remplissez les champs obligatoires. Dans le rapport, les réponses modifiées apparaissent en premier, suivies des nouvelles réponses.

**Lorsque j'imprime une question ou un rapport, les phrases sont tronquées. Comment puis-je régler ce problème?** Pour imprimer le texte dans son intégralité, cliquez sur l'option Mise en page, puis modifiez les marges ou choisissez l'orientation paysage. Les questions sont archivées ou mises à jour au fur et à mesure que de nouvelles normes, de nouvelles recherches ou de nouveaux addendas sont disponibles; la base de données est donc dynamique. C'est pourquoi nous vous encourageons fortement à consulter l'outil d'interrogation en ligne plutôt que les documents sur papier, car ceux-ci pourraient contenir des questions et des réponses désuètes. Veuillez noter que vous êtes responsable de décider si les réponses précédemment publiées s'appliquent à votre question de codification.

**Pourquoi l'outil d'interrogation en ligne ne me permet-il pas de garder une question ouverte toute la journée?** L'outil d'interrogation en ligne est une application sécurisée dont l'accès exige un nom d'utilisateur et un mot de passe. Pour des questions de sécurité, les applications de l'ICIS exigent que les utilisateurs ouvrent une nouvelle session après 30 minutes d'inactivité. Cette pratique s'inscrit dans les normes de l'ICIS.

## Besoin d'aide?

Pour obtenir de l'aide concernant l'outil d'interrogation en ligne, écrivez à [aide@icis.ca](mailto:aide@icis.ca) ou téléphonez au 613-241-5543.