

## Clientèle vulnérable et inscription au voleur!

*Michel Desrosiers*

**La possibilité d'inscrire des patients dans la catégorie « clientèle vulnérable » a eu un effet important sur la rémunération des médecins qui font de la prise en charge et du suivi. Dans l'ensemble, c'est une mesure populaire, mais bon nombre de médecins dénoncent ce qu'ils perçoivent comme des abus. Êtes-vous bien au fait des conditions d'inscription et des correctifs possibles ? Cet article est pour vous.**

**P**LUSIEURS MÉDECINS se plaignent du « vol » de l'inscription de patients et des forfaits (annuels de prise en charge ou par examen de la clientèle vulnérable) qui y sont rattachés, par des confrères qui ne semblent avoir aucunement l'intention d'assurer la prise en charge et le suivi de ces patients. Lorsque ces médecins prennent effectivement ces patients en charge, il faut respecter le choix de ces derniers, mais autrement des correctifs sont possibles. D'abord, revoyons les principes généraux.

### **Est-ce que vous respectez les conditions d'inscription ?**

L'Entente particulière relative aux services de médecine de famille, de prise en charge et de suivi de la clientèle contient des conditions rattachées à l'inscription. En bref, l'Entente prévoit que :

- le médecin inscrit la clientèle qu'il accepte de prendre en charge ;
- l'acceptation du médecin témoigne de son engagement professionnel vis-à-vis le patient à inscrire et de son acceptation d'agir comme méde-

cin de famille ;

- l'inscription du patient par le médecin se fait, lors d'un examen ou d'une thérapie, au moyen du formulaire prescrit par les parties ;
- le médecin assure la prise en charge et le suivi des soins qu'exige l'état de santé du patient inscrit ;
- n'est pas présumé répondre à ces exigences le médecin qui n'assure la prise en charge que pour une ou des périodes de soins ponctuels comme lorsqu'un patient est vu dans le cadre d'une consultation sans rendez-vous.

En GMF, les principes sont les mêmes, à la fois en raison du langage de l'Entente particulière relative aux GMF et du fait que les modalités d'inscription de la clientèle vulnérable sont importées de l'Entente particulière relative aux services de médecine de famille, de prise en charge et de suivi de la clientèle.

Pour qu'une inscription soit valable, elle doit donc se faire dans une perspective de prise en charge et de suivi longitudinal du patient. Elle ne peut viser la prise en charge d'un problème ponctuel au service de consultation sans rendez-vous par exemple à défaut d'une prise en charge globale subséquente, et ce, même si un suivi est assuré pour ce problème.

De plus, il ne faut pas oublier que l'inscription nécessite

*Le Dr Michel Desrosiers, omnipraticien et avocat, est directeur des Affaires professionnelles à la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec.*

**L'inscription doit se faire dans une perspective de prise en charge et de suivi longitudinal. Elle ne peut viser la prise en charge d'un problème ponctuel, même si un suivi est assuré pour ce problème.**

Repère

un accord bilatéral : le patient doit accepter que le médecin le suive, et le médecin doit accepter de suivre le patient. Cet accord se donne verbalement, mais sa démonstration exige un écrit.

Enfin, l'accord doit être donné librement. Le patient doit comprendre ce qu'il signe et les conséquences d'une telle signature sur le suivi qu'assurait jusqu'alors son médecin de famille. Le patient doit, de plus, avoir un choix réel, c'est-à-dire que le médecin ne peut faire de l'inscription une condition pour offrir des soins.

### **Que faire si d'autres médecins ne respectent pas les règles ?**

Pour apporter un correctif, il faut d'abord savoir qu'il y a un problème. La RAMQ vous informe par la poste ou par courriel (si vous êtes inscrit aux Services en ligne) chaque fois qu'un patient de votre clientèle cesse d'être inscrit auprès de vous. La fin de l'inscription peut résulter d'un décès, du transfert en CHSLD ou d'un déménagement. Parfois, elle fait toutefois suite à une visite chez un autre médecin qui en profite pour inscrire le patient. Le rapport vous le précise lorsque l'inscription prend fin en raison d'un « changement de médecin de famille ».

Vous pouvez systématiquement communiquer avec chaque patient pour savoir s'il désire réellement changer de médecin. Une telle tâche est lourde et suppose que les patients ne savent pas ce qu'ils font ou que les autres médecins sont de mauvaise foi. De façon plus réaliste, vous voudrez probablement noter les noms, question de demander à ces patients ce qu'il en est s'ils cherchent à reprendre rendez-vous avec vous ou s'ils se présentent à votre cabinet. Le fait que le patient cherche à perpétuer la relation avec vous porte à croire qu'il ne voulait pas changer de médecin ou qu'il ne comprend pas les conséquences de son choix de s'inscrire auprès d'un autre médecin.

Si le patient vous indique qu'il ne voulait pas changer de médecin, qu'il n'a rien signé ou qu'il n'a aucune

idée de qui est cet autre médecin, vous avez deux choix : le réinscrire parmi votre clientèle vulnérable ou lui faire remplir le formulaire de « rétablissement d'une inscription auprès d'un médecin de famille » (ce qui était la « confirmation d'inscription » avant le 1<sup>er</sup> janvier 2009). Les conséquences de l'un et de l'autre ne sont pas les mêmes, tant pour vous que pour l'autre médecin qui a inscrit ce patient.

### **La réinscription**

C'est la voie que vous connaissez le mieux. Vous n'avez qu'à indiquer la date de l'examen ou de la thérapie comme nouvelle date d'inscription. Vous ne pouvez alors retourner en arrière. Vous pourrez ainsi bénéficier du forfait de responsabilité à la visite (code 15169, 15170 ou 15171, selon le lieu où vous voyez le patient) si vous effectuez un examen du patient ou une thérapie en même temps. Par ailleurs, comme ce patient était inscrit auprès d'un autre médecin, vous ne recommencerez pas à bénéficier du forfait annuel de prise en charge avant le mois suivant la réinscription du patient vulnérable. C'est donc dire que l'autre médecin bénéficie du forfait annuel de prise en charge pour ce patient jusqu'à ce que vous procédiez à la réinscription. Ce médecin ou les membres de son groupe reçoivent aussi le forfait de responsabilité lors de chaque examen de ce patient durant cette période.

### **Le rétablissement d'une inscription auprès du médecin de famille**

Le rétablissement d'une inscription est un moyen d'exception que vous connaissez peut-être mal. Il suffit d'utiliser le formulaire 4055, disponible dans le site Web de la RAMQ, de le faire signer par le patient, de le signer vous-même, d'en conserver une copie et de transmettre l'original à la RAMQ. Vous pourrez ainsi bénéficier du forfait de responsabilité à la visite si vous effectuez un examen du patient ou une thérapie dès ce moment. Une fois traité, le formulaire remet les

**Le médecin ne peut faire de l'inscription d'un patient dans sa clientèle une condition pour offrir des soins. Après le rétablissement de l'inscription, la RAMQ récupérera, au médecin dont l'inscription d'un patient a été annulée, le ou les forfaits de responsabilité à la visite qu'il a facturés, de même que des portions du forfait annuel de prise en charge qui lui ont été versées pour ce patient vulnérable.**

Repères

choses dans l'état qu'elles étaient avant l'inscription par l'autre médecin, donc rétroactivement à la date de votre prise en charge initiale. La RAMQ récupérera alors, au médecin dont l'inscription du patient a été annulée, le ou les forfaits de responsabilité à la visite qu'il a facturés, de même que les portions du forfait annuel de prise en charge qui lui ont été versées pour ce patient vulnérable. Cette option pourrait même avoir des répercussions sur le nombre de patients vulnérables inscrits auprès de ce médecin le 31 décembre précédent, et donc sur ses plafonds trimestriels.

D'autres médecins peuvent aussi être touchés, soit les membres de la pratique de groupe du médecin à qui la RAMQ a récupéré les forfaits. L'inscription étant annulée, la facturation de forfaits de clientèle vulnérable lors d'éventuelles visites du patient le sera aussi. Comme médecin de famille du patient vulnérable, vous recevrez la partie du forfait annuel de prise en charge non versée ainsi que tout forfait de responsabilité à l'examen qui aurait pu vous être refusé durant la période concernée.

Il y a toutefois une limite à l'emploi de cette modalité. Les parties négociantes ont fixé un délai maximal pour s'en prévaloir, soit tout au plus douze mois après la date du rapport transmis par la Régie pour signaler la perte de votre patient. Au-delà de cette limite, vous devrez, le cas échéant, réinscrire le patient à l'occasion d'un examen ou d'une thérapie.

Entre les deux moyens, le rétablissement de l'inscription est celui qui a le plus de répercussions sur le médecin qui ne semble pas respecter les conditions d'inscription. Il est donc celui qui a le plus de chances de dissuader un tel comportement si ce dernier est inapproprié et de vous redonner tous les avantages découlant de la prise en charge et du suivi de vos patients.

### ***Mais ce n'est pas juste!***

Vous faites l'objet d'une récupération par le mécanisme de rétablissement d'une inscription et vous trouvez que c'est abusif? Il existe un recours en faisant appel au comité paritaire responsable de l'entente. Les membres du comité paritaire auront alors à juger si le médecin qui a eu recours à cette procédure assure ou non dans les faits le suivi de sa clientèle. Si, du fait de sa disponibilité limitée, par exemple, d'autres médecins doivent régulièrement assurer le suivi de sa clien-

tèle à sa place, le comité pourra alors refuser le rétablissement de l'inscription à ce médecin.

À ce jour, aucun médecin n'a fait appel à cette voie même si la RAMQ nous indique avoir traité plusieurs milliers de formulaires de rétablissement d'inscription.

Vous n'avez pas d'expérience avec ce problème? Peut-être n'avez-vous jamais pris connaissance du rapport transmis par la Régie vous informant qu'un de vos patients est inscrit auprès d'un autre médecin? Peut-être ne scrutez-vous pas attentivement vos états de compte de clientèle vulnérable? Peut-être vous dites-vous que ça n'en vaut pas la peine?

### ***Y a-t-il d'autres moyens?***

Dans deux mois, nous traiterons des raisons qui peuvent donner lieu à des inscriptions auprès de plusieurs médecins et nous vous proposerons d'autres voies possibles de solution. D'ici là, si vous avez des commentaires ou des suggestions, n'hésitez pas à nous les faire parvenir. À la prochaine! 📧