

## Et si vous faisiez l'objet d'une enquête – II

*Michel Desrosiers*

**C**ET ARTICLE FAIT SUITE À CELUI du mois dernier dans lequel nous avons traité du cadre général des inspections et des enquêtes. Ce mois-ci nous traitons du processus d'évaluation de la fréquence des actes, de même que de son déroulement.

### **Non nécessaire d'un point de vue médical**

La Loi sur l'assurance-maladie prévoit que les services assurés sont ceux qui sont nécessaires d'un point de vue médical. Il n'est donc pas suffisant de respecter le libellé de l'Entente pour facturer un examen donné.

Il arrive couramment que des inspecteurs constatent, pour un médecin, que la fréquence par patient de certains examens est plus élevée que la moyenne de ses confrères, ce qui peut leur laisser croire qu'une portion des examens effectués n'était pas nécessaire. À titre d'exemple, un médecin qui atteindrait le plafond trimestriel à s'occuper de seulement 100 patients éveillerait probablement l'attention des inspecteurs de la RAMQ. Ces derniers devraient alors valider leurs perceptions.

Comme il s'agit de questions qui font appel au jugement médical, les litiges entre un médecin et la RAMQ ne peuvent pas se régler en cour ni au conseil d'arbitrage. La RAMQ soumet ces questions à un comité de révision constitué de médecins. Avant de formuler sa recommandation à la RAMQ, le comité doit permettre au médecin de présenter ses observations. La RAMQ présente aussi ses données. Pour que ces données aient une certaine valeur statistique, la RAMQ choisit généralement une période de plusieurs mois. La Loi lui permet de revoir la facturation au cours des 36 mois qui précèdent le dépôt du dossier au comité de révision.

Lorsque la RAMQ applique la recommandation du

comité, il y a une présomption légale que sa décision est fondée. Le médecin qui veut en appeler doit s'adresser au Tribunal administratif du Québec et devra démontrer que la décision de la RAMQ n'est pas fondée.

### **Peut-on prendre rendez-vous ?**

Il y a des formalités communes aux différents processus de contrôle. De façon générale, un médecin inspecteur ou un enquêteur ne se présentera pas à l'improviste. Il y a d'abord un appel téléphonique ou un échange écrit pour fixer la date et l'heure du rendez-vous. Une date peut parfois être imposée, lorsque le médecin cherche à se défilier à répétition. Le Collège des médecins et les établissements interviennent parfois dans des situations urgentes. Dans ce contexte, il n'y a souvent pas de préavis.

Un inspecteur de la RAMQ devrait indiquer les dossiers qu'il veut consulter et préciser la nature des services qu'il veut évaluer. Les enquêteurs de la RAMQ sont habituellement très réticents à indiquer le but de leur visite, allant souvent jusqu'à refuser d'indiquer au médecin les dossiers qu'ils veulent regarder et le service qui est remis en cause. La Fédération est intervenue à répétition pour dénoncer cette pratique.

N'oubliez pas qu'un médecin inspecteur est toujours responsable d'une inspection, mais qu'il peut aussi participer à une enquête, l'enquêteur n'ayant pas de formation médicale pour juger des éléments cliniques. Le médecin inspecteur devrait donc indiquer dans quel processus s'inscrit sa visite : inspection ou enquête.

Il n'y a généralement qu'une seule rencontre d'évaluation de la pratique entre le médecin et l'inspecteur ou l'enquêteur de la RAMQ. Alors, préparez-vous, car vous ne pourrez pas vous reprendre. De là l'importance de vous faire aider dès le début. Assurez-vous de savoir s'il s'agit d'une inspection ou d'une enquête. Dressez la liste des particularités de votre pratique qui peuvent

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

**Il n'y a généralement qu'une seule rencontre entre le médecin et l'inspecteur ou l'enquêteur de la RAMQ. Alors, préparez-vous, car vous ne pourrez pas vous reprendre. De là l'importance de vous faire aider dès le début.**

*Repère*

## Encadré

### Pourquoi moi ?

À la RAMQ, une inspection sera entreprise parce que le profil d'un médecin se démarque de celui de ses confrères. Cet écart par rapport à la moyenne peut être la facturation d'un nombre moyen important de services par visite, une facturation annuelle moyenne élevée par patient, l'utilisation de certains codes plus fréquemment que la moyenne de ses confrères ou un volume élevé de facturation quotidienne.

Une enquête peut être entreprise à la suite d'une dénonciation (par un patient, un confrère, un employé, un proche), de résultats de sondages faits au hasard auprès de patients ou d'une inspection. Quant aux sondages, ils visent généralement à vérifier que vous avez vu le patient sondé à la date à laquelle vous avez facturé des services. Bien que chaque réponse négative soit validée, le fait qu'un seul patient réponde par la négative n'est habituellement pas suffisant pour instituer une enquête ; plusieurs réponses négatives sont nécessaires. Enfin, bien que la RAMQ n'ait pas de mandat pour évaluer la qualité des services offerts, lorsqu'un médecin inspecteur a des préoccupations à ce sujet (Ex. : absence totale de notes au dossier), il peut, à l'instar de tous les médecins, en informer le Collège des médecins qui peut, à son tour, instituer une inspection.

influer sur votre profil de facturation. Consultez, au préalable, les dossiers qui seront étudiés lorsque cela est possible, de façon à être en mesure d'expliquer votre mode de fonctionnement. Si ce dernier a varié au cours des trois dernières années, déterminez les dates applicables. Ressortez vos agendas pour la période à l'étude ; ils peuvent vous être d'un grand secours. Enfin, si vous constatez un problème avec vos dossiers, préparez-vous à départager ce qui ne serait pas conforme de ce qui l'est.

N'oubliez pas qu'un écart de facturation n'équivaut pas à une faute de votre part. Votre pratique peut être différente de celle de vos confrères pour plusieurs raisons (par ex., une pratique axée sur la psychothérapie ou les problèmes musculosquelettiques). Votre compréhension des exigences de l'Entente peut aussi être différente de celle de vos confrères. C'est à partir de vos explications générales et spécifiques en regard des dossiers patients étudiés que le médecin inspecteur se fera une idée des raisons de l'écart constaté.

Comme la RAMQ peut revoir la rémunération des services rendus dans les 36 derniers mois, les dossiers patients demandés peuvent ne pas être récents. Si votre facturation n'était pas conforme durant la période visée, les répercussions financières peuvent être considérables. Il n'est pas rare de voir la RAMQ réclamer de 50 000 \$ à 150 000 \$ à un médecin, sommes assumées par le médecin et non l'assureur !

## Mais c'est confidentiel !

Les dossiers qu'un inspecteur ou un enquêteur peut demander à voir sont effectivement confidentiels. Ce n'est pas parce qu'un inspecteur est médecin qu'il peut exiger de consulter vos dossiers, mais plutôt en vertu de la Loi sur la Régie de l'assurance-maladie (pour les inspecteurs de la RAMQ) ou du Code des professions (pour les inspecteurs du Collège des médecins). Vous ne pouvez donc pas invoquer le secret professionnel.


L'obligation de protéger la confidentialité des données cliniques de vos patients peut, par ailleurs, poser des problèmes lorsque vous voulez vous faire assister d'un confrère médecin pendant la visite d'inspection. Lors de l'étude de dossiers, l'inspecteur peut refuser l'accès à votre confrère pour protéger la confidentialité des données, même si ce dernier offre de signer une entente de confidentialité. Cette situation ne se produirait pas lors d'inspections de la RAMQ, mais surviendrait fréquemment dans le cadre des visites d'inspecteurs du Collège des médecins.

Rassurez-vous, ni la RAMQ ni le Collège ne peuvent refuser l'accès à votre avocat pour ces motifs. La présence de ce dernier est requise pour votre défense et, à titre d'avocat, il est lié par le secret professionnel.

## Comment ça se passe ?

L'inspecteur posera généralement des questions pour s'orienter : votre volume d'activité, vos heures de travail, les particularités de votre pratique, si vous avez d'autres tâches hors-RAMQ. Par la suite, il y aura étude de dossiers : vérification de la qualité de vos notes, du respect des exigences de l'Entente ou de la concordance entre les renseignements et votre facturation. La rencontre peut durer d'une demi-heure à quelques heures.

Assurez-vous donc d'être reposé et proposez un lieu de rencontre et une heure qui vous éviteront d'être dérangé par du personnel ou du va-et-vient, tout en vous permettant d'avoir accès aux dossiers et d'être en mesure de répondre aux questions. Si la fatigue vous gagne, n'hésitez pas à proposer une pause. Vous pouvez vouloir enregistrer vos échanges avec l'inspecteur ou l'enquêteur. Enfin, n'oubliez pas de conserver une liste des dossiers étudiés.

Le mois prochain nous traiterons, pour conclure, de ce que vous pouvez faire pour vous préparer et défendre vos droits lors des inspections et enquêtes de la RAMQ. 

**Vous avez des questions ? N'hésitez pas à communiquer avec la Direction des affaires professionnelles de la FMOQ au (514) 878-1911 ou au 1 800 361-8499 ou encore par courriel à [ddrouin@fmoq.org](mailto:ddrouin@fmoq.org).**