

# Les enquêtes de la Régie de l'assurance maladie du Québec

*Steeves Bujold*

*Il est vendredi, 18 h 30. Vous rentrez à la maison après une longue semaine de travail. Enfin, un peu de silence ! Vous en profitez pour jeter un coup d'œil à votre courrier. Parmi les factures et autres envois, une lettre de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) vous informe qu'une analyse de votre facturation a révélé que votre profil est statistiquement en écart. La RAMQ vous donne trente jours pour fournir des explications et une copie de trente dossiers médicaux. Vous vous posez les questions suivantes : Dois-je répondre ? Avec qui dois-je prendre contact ? La RAMQ a-t-elle le droit d'exiger ces informations ? De quoi suis-je accusé ?*

## **Quels sont les pouvoirs d'enquête de la RAMQ ?**

Un des mandats de la Régie de l'assurance maladie du Québec est de gérer la rémunération versée aux professionnels de la santé, notamment les médecins omnipraticiens et spécialistes.

Afin de lui permettre d'exercer pleinement son mandat, la loi accorde à la RAMQ et aux personnes qu'elle désigne de vastes pouvoirs d'enquête<sup>1</sup>. Les enquêteurs peuvent notamment assigner des témoins à comparaître et les contraindre à produire des documents. Ce pouvoir s'applique non seulement aux professionnels rémunérés par la RAMQ, mais aussi à toute autre personne qui pourrait détenir des informations ou des documents pertinents à l'enquête.

Dans la mesure où les renseignements demandés

par un enquêteur sont pertinents aux fins de l'enquête, le professionnel visé ne peut refuser de répondre aux questions ni de communiquer un document sous prétexte que les informations sont protégées par le secret professionnel qui le lie à son patient. Par contre, la RAMQ et ses enquêteurs doivent préserver la confidentialité des renseignements dont ils prennent connaissance dans le cadre de leur enquête et, plus particulièrement, de toute information qui serait autrement protégée par le secret professionnel, y compris les dossiers médicaux.

## **Comment ces enquêtes se déroulent-elles ?**

Les enquêtes de la RAMQ sont déclenchées par deux éléments principaux : la dénonciation et le profil statistiquement en écart.

On entend par dénonciation toute information transmise à la RAMQ selon laquelle la facturation d'un professionnel affilié n'est pas conforme. Ce geste peut être, par exemple, posé par un collègue – qui veut dénoncer une facturation qu'il juge abusive ou non conforme –, par un patient – qui se plaint que son

*M<sup>e</sup> Steeves Bujold, avocat, est un associé du cabinet McCarthy Tétrault. Il se spécialise notamment dans la responsabilité professionnelle et médicale, y compris dans la représentation des médecins lors d'enquêtes et de réclamations de la Régie de l'assurance maladie du Québec.*

**Dans la mesure où les renseignements demandés par un enquêteur sont pertinents aux fins de l'enquête, le professionnel visé ne peut refuser de répondre aux questions ni de communiquer un document sous prétexte que les données sont protégées par le secret professionnel qui le lie à son patient.**

Repère

médecin a effectué avec une rapidité ahurissante ce qui aurait dû normalement être un examen complet majeur annuel –, ou encore par le Collège des médecins du Québec – qui prend connaissance de certains faits qui portent à croire à une surfacturation.

Quant au profil statistiquement en écart, il fait référence au profil d'un professionnel qui s'éloigne statistiquement de la courbe normale d'un groupe comparable de collègues<sup>2</sup>. Cet écart peut apparaître, notamment, dans la fréquence d'utilisation de certains codes d'acte, du nombre de jours travaillés, du nombre de patients vus en consultation ou, tout simplement, de la rémunération globale en dollars.

Les médecins ayant des pratiques plus marginales ou dont la rémunération est très au-dessus de la moyenne ont plus de chances de faire l'objet d'une vérification de la part de la RAMQ. Toutefois, une telle vérification n'entraîne pas nécessairement une réclamation ou ne signifie pas que la facturation n'est pas conforme.

De plus, un profil statistiquement en écart n'est pas une preuve que le professionnel n'a pas facturé correctement, mais est uniquement une indication d'un écart entre son profil et celui d'autres médecins. D'ailleurs, l'expérience nous apprend que la déviation statistique est aussi parfois engendrée par un mauvais choix, fait par la RAMQ, du groupe de comparables.

Par ailleurs, certaines enquêtes, qui ne visent au départ qu'un professionnel, sont parfois étendues à tous ceux qui exercent dans une clinique ou dans un service ou même dans une région donnée. Il arrive parfois que certaines méthodes de facturation s'avèrent non conformes même si elles sont pratiquées depuis plusieurs années par un grand nombre de professionnels. D'ailleurs, le fait que la RAMQ ait payé les médecins à la suite de telles facturations durant une certaine période, voire pendant plusieurs années, n'est pas nécessairement une confirmation de leur conformité. Plusieurs systèmes sont en place à la RAMQ pour refuser d'emblée une facturation non conforme. Par contre, d'autres situations peuvent n'être découvertes qu'après plusieurs années.

La RAMQ effectue très souvent des sondages écrits

auprès des patients. Les patients doivent alors remplir un formulaire dans lequel on leur demande certains détails sur leur dernière consultation avec leur médecin. Les questions peuvent viser à vérifier la durée de la consultation, le fait que le médecin ait auscultés les patients ou non ou encore qu'il leur ait demandé d'enlever leurs vêtements ou non pour l'examen. Les résultats obtenus sont alors comparés à la facturation du professionnel concerné. Une divergence importante entre les résultats du sondage et les examens facturés pourra entraîner une enquête plus poussée et, au bout du compte, une réclamation.

Les informations que la RAMQ peut obtenir lors d'une enquête sont très variées. Elle peut ainsi demander à consulter le relevé d'entrée et de sortie d'un médecin dans le stationnement d'un établissement, lorsque ce relevé est disponible, afin de vérifier si ces données correspondent aux heures facturées dans le cas d'une rémunération horaire. Les enquêteurs peuvent aussi interroger les infirmières, les réceptionnistes et les secrétaires médicales sur les allées et venues du médecin ainsi que sur ses habitudes de travail et sur les directives qu'il leur donne quant à sa facturation, le cas échéant. Dans le cas d'un omnipraticien qui facture des unités de thérapie de soutien, la RAMQ posera normalement des questions sur la durée habituelle des consultations et obtiendra aussi la liste des patients inscrits pour la journée afin de connaître le niveau d'occupation du professionnel concerné.

### **Comment le médecin peut-il se préparer ?**

Une facturation conforme à l'Entente de rémunération évite normalement tout différend avec la RAMQ. Il importe donc de bien comprendre le manuel de facturation et ses subtilités. Faire comme la majorité de ses collègues n'est pas toujours un gage de conformité.

Par ailleurs, une tenue de dossiers conforme au *Guide d'exercice sur la rédaction et la tenue des dossiers par le médecin en cabinet de consultation et en CLSC* ainsi qu'au *Guide d'exercice sur la tenue des dossiers par le médecin en centre hospitalier de soins généraux et spécialisés*, publiés par le Collège des médecins du Québec<sup>3,4</sup>,

**Le profil statistiquement en écart s'éloigne statistiquement de la courbe normale d'un groupe comparable de collègues.**

Repère

facilite grandement la preuve, essentielle à une défense adéquate, que les actes médicaux ont été effectués. Puisque la plupart des enquêtes commencent par une analyse des dossiers médicaux, des notes complètes, pertinentes et détaillées pourront rassurer les enquêteurs sur la conformité d'une facturation, sans même qu'ils ne prennent contact avec le médecin pour obtenir des explications. À l'inverse, un dossier mal tenu pourrait entraîner une réclamation importante et forcer le professionnel à prouver qu'il a accompli certains actes plusieurs années après les faits, ce qui peut s'avérer difficile, voire impossible dans certains cas.

Il est important de rappeler qu'en vertu d'un amendement apporté à la loi en 1999, tout montant dont un professionnel est redevable envers la RAMQ comporte des frais de recouvrement de 10 % jusqu'à concurrence d'un montant maximal de 10 000 \$ qui s'ajoute à la somme due à la RAMQ<sup>5</sup>.

Il faut aussi mentionner que tout remboursement effectué par un professionnel à la RAMQ est considéré comme un montant brut aux fins de l'impôt. Si l'impôt a déjà été acquitté auprès des autorités fiscales, il faudra s'assurer que les déclarations de revenus concernés sont corrigées afin de récupérer l'impôt payé sur les honoraires remboursés. Dans le cas d'un règlement à l'amiable, les documents de quittance devraient être suffisamment détaillés pour permettre à un comptable d'affecter les sommes remboursées aux exercices financiers en question.

De plus, toute créance de la RAMQ à l'encontre d'un professionnel se prescrit après une période de trois ans<sup>6</sup>. Ainsi, la RAMQ a au plus trois ans pour demander le remboursement de toute somme payée en trop, après quoi son droit d'action à l'encontre du professionnel s'éteint par l'effet de la loi.

Le recours à des experts s'impose souvent lorsqu'un professionnel fait face à une réclamation formelle de la part de la RAMQ. Dans un premier temps, il est parfois nécessaire de retenir les services d'un médecin expert dans le même domaine que celui où exerce le clinicien faisant l'objet de la réclamation afin de prouver que les actes commis et facturés étaient médicalement

requis et n'étaient donc pas trop fréquents. Il faut aussi parfois retenir les services d'un médecin expert ayant une pratique semblable à celle du médecin faisant l'objet de l'enquête afin d'éclairer le décideur quant au sens d'un terme de l'Entente de rémunération ou encore pour expliquer une technique.

Dans un deuxième temps, il faut souvent retenir les services d'un statisticien afin d'obtenir une opinion sur ce qui s'écarte de la norme ou non d'un point de vue statistique. Ce dernier aura aussi pour mandat d'analyser les données sur lesquelles se fonde la RAMQ pour affirmer que le médecin a un profil statistiquement en écart. Il pourra démontrer que les données de base de la RAMQ sont incomplètes ou ont été mal interprétées, rendant les conclusions d'écart statistique erronées. Avec l'aide de la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec, cet expert pourra obtenir d'autres données qu'il juge plus adéquates afin de faire l'analyse statistique comparative de la facturation du médecin. Enfin, devant l'impossibilité fréquente d'analyser l'entièreté de la pratique d'un médecin, l'expert pourra fournir des conseils sur la façon d'obtenir un échantillonnage statistiquement adéquat et représentatif de l'ensemble.

Il est aussi possible, dans certains cas, de transformer des actes aux fins de la vérification. Ainsi, après enquête, un médecin pourrait se voir réclamer l'ensemble ou une partie des honoraires facturés pour des examens complets majeurs, ces derniers étant trop fréquents et non ou peu commentés dans le dossier. Par contre, après négociations, la RAMQ peut, dans certaines circonstances, accepter de transformer ces examens complets majeurs facturés et payés en examens complets, réduisant ainsi d'autant la réclamation formulée.

Le médecin et son agence de facturation devraient limiter les demandes d'information faites au Service aux professionnels de la RAMQ aux questions courantes et administratives. Afin d'éviter toute ambiguïté, le médecin ou son agence devrait demander à la RAMQ une réponse écrite ou sinon confirmer lui-même par écrit la réponse obtenue. Toute question sur la facturation qui pourrait entraîner une réclamation devrait être

***Toute créance de la RAMQ à l'encontre d'un professionnel se prescrit après une période de trois ans.***

*Repère*

transmise à la Fédération, qui pourra faire les vérifications nécessaires auprès de la RAMQ sur une base anonyme et fournir au médecin visé des indications qui pourraient lui permettre de réduire les risques de réclamation pour les actes passés.

Tout médecin recevant une demande d'information de la part de la RAMQ devrait consulter l'Association canadienne de protection médicale, ou son assureur en responsabilité médicale, avant d'y répondre afin d'obtenir des conseils adéquats et d'évaluer s'il est pertinent de retenir les services d'un avocat spécialisé dans le domaine.

En cas d'une réclamation formelle, il est fortement recommandé au médecin d'avoir recours à un avocat spécialisé dans le domaine qui pourra lui donner une opinion objective sur les chances de succès de la RAMQ. L'avocat pourra aussi plus facilement lui indiquer les experts ayant de l'expérience dans ce domaine et dont on devrait retenir les services, ainsi que leur champ de compétence.

Dans le cas de réclamations, la gestion documentaire peut aussi souvent représenter un défi de taille. Il peut être nécessaire de consulter des centaines, voire des milliers de dossiers relatifs à des traitements prodigués sur une période qui peut s'étendre sur trois années et d'obtenir des données de tierces parties afin de comparer la facturation du médecin à celle de ses collègues. L'avocat pourra aussi gérer les communications avec le contentieux de la RAMQ, la Fédération et les experts retenus. Ces communications ne sont pas à négliger, car elles peuvent avoir des répercussions déterminantes sur le sort de la réclamation. Enfin, un procureur spécialisé pourra mieux comprendre les attentes du médecin et le guider dans ce litige.

**V**OUS AURIEZ SÛREMENT PRÉFÉRÉ ne pas prendre connaissance de la lettre de la RAMQ en ce début d'une fin de semaine qui s'annonçait pourtant reposante. Vous savez par contre maintenant que vous devez y répondre puisque la RAMQ a droit aux informations demandées. Vous êtes rassuré de savoir qu'il existe des ressources pour obtenir des conseils et vous aider à préparer votre réponse à la demande de la RAMQ. Enfin, vous comprenez maintenant que vous n'êtes accusé de rien et qu'il s'agit uniquement d'une vérification systématique. Vous êtes heureux de savoir que la tenue de vos dossiers est conforme, ce

## Summary

**When the Régie de l'assurance maladie du Québec investigates.** An investigation by the Régie de l'assurance maladie du Québec can be triggered by a denunciation or a billing profile that lies outside the average of a peer group. The Régie de l'assurance maladie du Québec has far-reaching investigation powers entitling it to obtain copies of documents and question witnesses on subjects relevant to the inquiry. Record keeping in conformity with practice guidelines will help the physician establish proof that the medical acts have indeed taken place, since the investigation starting point is the patients' medical files. When receiving a request for information from the Régie de l'assurance maladie du Québec, the doctor should contact the Canadian Medical Protective Association or his medical liability insurance representative for adequate counselling. He should also consider retaining the services of a specialized lawyer particularly in case of a formal claim. The field lawyer will be able to objectively evaluate the claim's success probabilities, recommend domain experts and proceed with documentary management.

*qui vous permettra de démontrer facilement à la RAMQ que vous avez effectué tous les actes facturés.* ☞

**Date de réception :** 16 février 2009

**Date d'acceptation :** 2 avril 2009

M<sup>e</sup> Steeves Bujold n'a déclaré aucun intérêt conflictuel.

## Bibliographie

1. Québec. *Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec*. LRQ, c. R-5, art. 20, à jour au 1<sup>er</sup> mars 2009. Québec : Éditeur officiel du Québec; 2009.
2. Québec. *Loi sur l'assurance maladie du Québec*. LRQ, c. A-29, art. 49, al. 2, à jour au 15 avril 2009. Québec : Éditeur officiel du Québec; 2009.
3. Bouchard R, Deschênes M, Dupré M et coll. *La rédaction et la tenue des dossiers par le médecin en cabinet de consultation et en CLSC. Guide d'exercice*. Montréal : Le Collège des médecins du Québec; 2006. 48 pages. Site Internet : [www.cmq.org/fr/Medecins/Membres/AmeliorationExercice/TenueDossiers.aspx](http://www.cmq.org/fr/Medecins/Membres/AmeliorationExercice/TenueDossiers.aspx) (Date de consultation : le 13 février 2009).
4. Direction de l'amélioration de l'exercice et Direction des enquêtes. *La tenue des dossiers par le médecin en centre hospitalier de soins généraux et spécialisés. Guide d'exercice*. Montréal : Le Collège des médecins du Québec; 2005. 38 pages. Site Internet : [www.cmq.org/fr/Medecins/Membres/AmeliorationExercice/TenueDossiers.aspx](http://www.cmq.org/fr/Medecins/Membres/AmeliorationExercice/TenueDossiers.aspx) (Date de consultation : le 13 février 2009).
5. Québec. *Loi sur l'assurance maladie du Québec*. LRQ, c. A-29, art. 22.4c, à jour au 15 avril 2009. Québec : Éditeur officiel du Québec; 2009.
6. Québec. *Code civil du Québec*. LQ 1991, c. 64, art. 2925. Québec : Éditeur officiel du Québec; 2009.