

LES FRAIS ADMINISTRATIFS REMPLACENT LES FRAIS ACCESSOIRES

Catherine CRÉPEAU, 5 avril 2018

<https://www.protegez-vous.ca/Nouvelles/Sante-et-alimentation/Les-frais-administratifs-remplacent-les-frais-accessoires>

Bien qu'ils soient interdits depuis plus d'un an, les frais accessoires continuent d'exister dans certaines cliniques médicales.

La Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) a reçu, pour l'année 2017, 5091 demandes de remboursement de patients affirmant avoir payé des frais accessoires, même s'ils sont interdits.

Rappelons que, depuis le 26 janvier 2017, les médecins ne peuvent facturer des services assurés par le système public, comme des gouttes oculaires, des anesthésiants, des plâtres ou des frais pour des chirurgies mineures.

Après enquête, environ 10 % des plaintes ont été jugées fondées, ce qui veut dire qu'environ 500 personnes seront remboursées. Au total, les montants facturés illégalement s'élèvent à 100 000 \$, sommes que la RAMQ peut réclamer aux médecins pris en faute.

Confusion chez les patients

Pour Stéphane Defoy, organisateur communautaire à la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles, ce nombre élevé de plaintes, dont très peu sont justifiées, met en évidence la confusion qui règne chez les patients au sujet des frais demandés par les médecins.

Dans les six mois suivant l'interdiction des frais accessoires, seulement 90 plaintes ont été inscrites au Registre de surveillance des frais facturés lors de consultations médicales de l'organisme. « Or, très peu concernaient des frais qui sont réellement interdits », souligne Stéphane Defoy.

Multiplication des frais administratifs

Si, selon les données recueillies par la Clinique communautaire, les frais accessoires ont pratiquement disparu, la facturation de frais administratifs, par exemple pour remplir des formulaires ou pour obtenir des copies du dossier médical, a pour sa part augmenté.

Même que les médecins spécialistes qui n'avaient pas l'habitude d'en demander s'y sont mis ! « En ophtalmologie, notamment, on facture toutes sortes d'examen avant des opérations pour des cataractes, alors qu'ils ne sont pas essentiels », remarque Stéphane Defoy.

Près de la moitié des montants réclamés se situait entre 16 et 50 \$, mais, dans 15 % des cas, la facture était supérieure à 250 \$. Un fardeau important pour les patients. C'est pourquoi la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles et ses partenaires réclament l'abolition de la facturation dans les cliniques médicales.

D'ici à ce que ce soit fait, ils demandent que les frais soient encadrés par la RAMQ. « Ça n'a pas de sens de laisser les médecins facturer ce qu'ils veulent ou de demander aux fédérations de médecins de fixer une tarification des services non couverts, soutient Stéphane Defoy. Ce n'est pas à l'avantage des patients. »

Un affichage non conforme

Stéphane Defoy déplore le peu de considération de certains médecins pour leurs patients en contribuant à la confusion liée aux divers types de frais.

Sur les 40 cliniques visitées entre mai et août 2017, le tiers n'affichait aucune liste des frais qui peuvent être facturés, comme ceux exigés pour remplir des formulaires administratifs, faire une copie de dossier médical ou pour un rendez-vous manqué, et 17 cliniques affichaient une liste comportant des frais interdits.

Seules dix cliniques se conformaient à la Loi sur l'assurance maladie du Québec et au code de déontologie des médecins, qui obligent les médecins à afficher à la vue du public la liste des frais qu'ils peuvent facturer.

Facturés en trop ?

Si votre médecin vous remet une facture pour des frais que vous jugez accessoires, vous pouvez demander un remboursement à la RAMQ (<http://www.ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/assurance-maladie/soins/Pages/remboursement.aspx>). Il suffit de remplir le formulaire disponible sur le site de l'organisme. La RAMQ pourrait aussi imposer une amende ou des pénalités à un médecin qui ne respecte pas les règlements en vigueur.

Si vous jugez que la facture, bien que permise, est trop élevée, vous pouvez demander une conciliation de compte au Collège des médecins du Québec dans les 30 jours suivant la décision de la RAMQ.

Le Collège a reçu 56 demandes pour l'année 2017-2018, comparativement à 77 pour l'année précédente. Le syndic du Collège tentera de trouver un terrain d'entente entre les deux parties. Il pourrait aussi ouvrir une enquête sur un médecin s'il était avisé que celui-ci facture des frais accessoires illégalement.