



## Des principes à respecter lors de l'inscription de votre clientèle

Afin d'assurer l'atteinte des objectifs de l'*Entente particulière relative aux services de médecine de famille, de prise en charge et de suivi de la clientèle*, la Régie vous rappelle les principes devant guider l'inscription de votre clientèle et vous informe des mesures prises pour en assurer le bon fonctionnement. Ce rappel vise notamment à éviter des problèmes ou irritants que vous ou vos patients pouvez rencontrer, tels :

- L'obligation de faire rétablir l'inscription à la suite de l'inscription de ce patient par un collègue qui ne l'avait pas réellement pris en charge.
- L'incompréhension des implications de l'inscription par certaines personnes assurées.
- La perception que peuvent avoir certaines personnes assurées d'être obligées de signer le formulaire pour obtenir des services.

La présente infolettre vise à rappeler et clarifier certains principes importants à respecter lors de l'inscription. Il ne s'agit cependant pas d'un rappel de l'ensemble des détails administratifs. Ceux-ci vous sont présentés dans la nouvelle rubrique *Inscription de la clientèle* sous l'onglet *Rémunération et modalités particulières* dans la section du site Internet de la Régie ([www.ramq.gouv.qc.ca](http://www.ramq.gouv.qc.ca)) s'adressant aux médecins omnipraticiens et dans les communiqués [128 du 19 novembre 2008](#) et [145 du 8 décembre 2008](#).

### 1. Principes de l'inscription de la clientèle

La majorité des problèmes relevés seront évités si les principes suivants sont compris et appliqués pour la gestion de l'inscription de vos patients :

- ➔ La prise en charge doit être soutenue
- ➔ L'inscription ne peut être obligatoire pour obtenir des services
- ➔ Un seul médecin peut bénéficier des avantages liés à l'inscription d'un patient
- ➔ Le patient doit être inscrit en connaissance de cause

Le tableau qui suit explique en détail chacun de ces principes.

**Tableau - Principes régissant l'inscription de la clientèle**

<p><b>La prise en charge doit être soutenue</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Le fait d'inscrire un patient témoigne de votre engagement professionnel vis-à-vis de lui. Vous devez assurer, pour le patient inscrit, la prise en charge et le suivi des soins requis par son état de santé.</li><li>→ Vous ne devez pas inscrire un patient pour lequel vous n'assurez la prise en charge que pour un ou des épisodes de soins ponctuels, par exemple dans le cadre d'une clinique sans rendez-vous.</li></ul>	<p><b>L'inscription ne peut être obligatoire pour obtenir des services</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ L'accord du patient doit être donné librement et celui-ci reste libre de changer de médecin de famille. Ainsi, vous ne pouvez pas obliger un de vos patients à signer un formulaire d'inscription, ni refuser de le voir pour ce motif.</li><li>→ L'inscription ne peut devenir une condition pour offrir des soins.</li></ul>
<p><b>Un seul médecin peut bénéficier des avantages liés à l'inscription d'un patient<sup>1</sup></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Si vous inscrivez un patient déjà inscrit auprès d'un autre médecin, cette action mettra fin à l'inscription en cours. Ainsi, le médecin concerné cessera de recevoir le forfait prévu et sera avisé par la Régie de ce changement. Il est donc important que l'inscription découle d'une prise en charge réelle de votre part.</li><li>→ Le médecin qui perd une inscription peut la faire rétablir s'il considère être le médecin de famille du patient, même si ce patient a consulté occasionnellement un ou plusieurs médecins pour des problématiques de santé précises.</li><li>→ Ces règles administratives ne limitent pas le droit d'un patient de consulter le ou les médecins de son choix ou de changer de médecin de famille.</li></ul>	<p><b>Le patient doit être inscrit en connaissance de cause</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Vous ne pouvez inscrire un patient sans avoir obtenu son accord et sa signature, à moins qu'il ne s'agisse d'un patient souffrant d'un problème de santé qui le rend inapte à signer, auquel cas le formulaire doit être annoté en conséquence.</li><li>→ Vous devez remettre une copie du formulaire au patient inscrit et conserver l'original au dossier de votre patient.</li><li>→ La Régie peut réclamer une copie du formulaire à des fins de vérification de la facturation.</li><li>→ La Régie peut divulguer les renseignements relatifs à son inscription à une personne assurée qui en fait la demande.</li></ul>

<sup>1</sup> Sous réserve des dispositions prévues pour le partage du forfait de responsabilité dans le cadre de la pratique de groupe.

## 2. Mesures prises

### 2.1 Divulgence aux personnes assurées des renseignements relatifs à leur inscription

Une personne assurée peut obtenir les renseignements relatifs à son inscription auprès d'un médecin de famille en contactant la Régie. Ainsi, la Régie est en mesure de lui divulguer les éléments suivants :

- le nom du médecin auprès de qui elle est inscrite au moment de sa demande;
- le ou les médecins auprès de qui elle a déjà été inscrite;
- les périodes liées à chacune des inscriptions;
- les lieux d'inscription.

Veillez prendre note qu'en vertu des règles sur la protection des renseignements personnels, la Régie ne peut divulguer cette information à un tiers. Cependant, à votre demande, la Régie peut vous indiquer les périodes d'inscription auprès de vous d'un patient donné. La Régie ne pourra toutefois pas divulguer auprès de quel autre médecin le patient a été inscrit.

## **2.2 Amélioration de l'information aux personnes assurées**

Des explications concernant les conditions d'inscription et de ses implications seront ajoutées au dos du formulaire dont une copie doit être remise au patient.

## **2.3 Suivi de la situation**

La Régie suit avec attention l'évolution des inscriptions, des rétablissements d'inscription et des réinscriptions de la clientèle. Des activités de vérification seront effectuées afin de s'assurer de la conformité de la facturation en lien avec les inscriptions reçues.