

RAPPORT D'ENQUÊTE

Clinique médicale Châteauguay

20 décembre 2007

TABLE DES MATIÈRES

1.	LA DEMANDE DU MINISTRE	3
2.	LE MANDAT D'ENQUÊTE	3
3.	LA MÉTHODOLOGIE D'ENQUÊTE.....	4
4.	LES PRINCIPALES ASSISES LÉGALES.....	4
5.	L'EXAMEN DES FAITS RECUEILLIS.....	5
6.	CONCLUSION	8

Annexe 1 : Lettre du 4 octobre 2007 du ministre de la Santé et des Services sociaux à M. Marc Giroux, président-directeur général par intérim, de la Régie de l'assurance maladie du Québec

Annexe 2 : Article publié le 4 octobre 2007 dans Le Journal de Québec

Rapport d'enquête

Examen de certaines pratiques de la Clinique médicale Châteauguay

1. LA DEMANDE DU MINISTRE

Le ministre de la Santé et des Services sociaux a demandé, le 4 octobre 2007 ¹, que la Régie de l'assurance maladie du Québec, ci-après nommée « la Régie », procède à des vérifications sur les manquements possibles à la *Loi sur l'assurance maladie* (L.R.Q., chapitre A-29) rapportés dans l'article intitulé « 228 \$ pour un rendez-vous garanti » publié dans *Le Journal de Québec* le 4 octobre 2007. Selon cet article, il semble que la Clinique médicale Châteauguay exige, avant d'accepter de nouveaux patients à la recherche d'un médecin de famille, que ceux-ci passent un bilan de santé dont le coût serait entièrement à leur charge.

L'article publié le 4 octobre 2007 dans *Le Journal de Québec* se retrouve à l'annexe 2.

2. LE MANDAT D'ENQUÊTE

Le mandat d'effectuer les vérifications appropriées auprès de la Clinique médicale Châteauguay a été confié le 10 octobre 2007 par M. Marc Giroux, président-directeur général par intérim de la Régie, à M. Normand Julien, directeur général des affaires institutionnelles.

L'enquête a été réalisée par un enquêteur de la Direction des enquêtes, ce dernier, conformément à la *Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec* (L.R.Q., chapitre R-5), est investi des pouvoirs et immunités des commissaires nommés en vertu de la *Loi sur les commissions d'enquête* (L.R.Q., chapitre C-37).

De tels pouvoirs autorisent un enquêteur désigné de la Régie, à interroger toute personne et à demander la production de papiers, livres, documents ou écrits qu'il estime nécessaire au déroulement de l'enquête.

L'objectif de cette enquête consiste à effectuer rapidement toutes les vérifications nécessaires auprès de la Clinique médicale Châteauguay afin d'établir la nature, la portée et la légalité de la pratique rapportée dans *Le Journal de Québec*, en vue de

¹ Voir annexe 1

permettre à la Régie d'intervenir, le cas échéant, s'il devait s'avérer que celle-ci contrevienne à la *Loi sur l'assurance maladie* (L.R.Q., chapitre A-29).

3. LA MÉTHODOLOGIE D'ENQUÊTE

Cette enquête a été réalisée selon un processus qui comporte quatre phases :

- détermination des moyens devant être déployés en vue de l'objectif à atteindre;
- réalisation des interventions dans le respect de l'objectif du mandat confié;
- collecte de toute information pertinente au mandat, incluant l'expertise provenant de secteurs de la Régie;
- analyse exhaustive de l'ensemble des éléments recueillis et évaluation de la qualité de ceux-ci.

Parmi les interventions réalisées, mentionnons que des rencontres ont été tenues avec des personnes citées dans l'article du *Journal de Québec*, soit le président de MedSync et un médecin omnipraticien exerçant à la Clinique médicale Châteauguay.

Des échanges ont également eu lieu avec des personnes assurées à la Régie de l'assurance maladie du Québec et plusieurs dossiers de MedSync ont été analysés.

4. LES PRINCIPALES ASSISES LÉGALES

Les principales dispositions de la *Loi sur l'assurance maladie* qui sont en cause dans la présente enquête sont les suivantes :

- Article 1 c) de la *Loi sur l'assurance maladie*

« Professionnel soumis à l'application d'une entente : un professionnel qui exerce sa profession dans le cadre du régime institué par la présente loi, qui est rémunéré suivant le tarif prévu à une entente et dont le montant des honoraires (...) lui est payé directement par la Régie lorsqu'une personne assurée a présenté sa carte d'assurance maladie (...). »

- Article 3 de la *Loi sur l'assurance maladie*

« Le coût des services suivants qui sont rendus par un professionnel de la santé est assumé par la Régie pour le compte de toute personne assurée, conformément aux dispositions de la présente loi et des règlements :

- a) tous les services que rendent les médecins et qui sont requis au point de vue médical ; (...). »

- Article 22, quatrième alinéa de la *Loi sur l'assurance maladie*

« Un professionnel de la santé soumis à l'application d'une entente ne peut exiger ni recevoir, pour un service assuré, que la rémunération prévue à l'entente et à laquelle il a droit en vertu des alinéas qui précèdent (...).»
- Article 22, neuvième alinéa de la *Loi sur l'assurance maladie*

« Il est interdit à toute personne d'exiger ou de recevoir tout paiement d'une personne assurée pour un service, une fourniture ou des frais accessoires à un service assuré rendu par un professionnel soumis à l'application d'une entente ou par un professionnel désengagé, sauf dans les cas prescrits ou prévus dans une entente et aux conditions qui y sont mentionnées. »

5. L'EXAMEN DES FAITS RECUEILLIS

Les premières vérifications effectuées ont permis d'établir que le « bilan de santé », à l'origine de la présente enquête, n'est pas offert par la Clinique médicale Châteauguay, mais par une entreprise du nom de MedSync, laquelle occupe un bureau, sans frais, à l'intérieur de cette clinique. Cette entreprise offre des services médicaux et de prévention en milieu de travail (programme de Gestion Santé) et, plus récemment, elle offre à cette clinique un service de prélèvements et d'analyses de laboratoire pour des bilans de santé annuels. Après un projet pilote de quelques mois, les activités ont commencé officiellement en septembre 2007.

MedSync est une corporation légalement constituée depuis le 29 mars 2006 en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions* (régime fédéral). Cette entreprise est située au 425, Place Jacques-Cartier, bureau 100, Montréal, Québec, H2Y 3B1. Cette compagnie offre des « services multidisciplinaires de santé » et des « services conseil dans le domaine de la santé ».

Description du programme offert par MedSync à la Clinique médicale Châteauguay

Voici une description du programme « bilan de santé » offert par MedSync à la Clinique médicale Châteauguay :

A- Stratégie de marketing

MedSync contacte la population par téléphone pour lui offrir un service de prélèvements et d'analyses de laboratoire pour des bilans de santé annuels à la Clinique médicale Châteauguay et non pas pour lui offrir les services d'un médecin.

B- Rencontre avec une infirmière

Lorsque la personne assurée accepte l'offre téléphonique de MedSync, soit d'obtenir un service de prélèvements et d'analyses de laboratoire pour un bilan de santé, un premier rendez-vous est fixé avec une infirmière.

La journée de son rendez-vous, la personne assurée se présente à la salle d'attente de la Clinique médicale Châteauguay. La conseillère en gestion santé de MedSync l'accueille, lui demande de compléter un questionnaire médical et lui précise que si elle a des questions à ce sujet, une infirmière pourra y répondre lors de leur rencontre privée qui suivra.

Lors de cette rencontre, l'infirmière procède à l'ouverture sans frais du dossier, vérifie que la personne assurée a bien répondu à toutes les questions, complète le questionnaire médical au besoin, la pèse, la mesure et prend sa tension artérielle. Par la suite, elle complète la requête, préalablement signée par le médecin, selon le protocole pour prescription des analyses de base et informe la personne assurée que les services de prélèvements et d'analyses de laboratoire sont offerts dans le même édifice par une entreprise privée, les Services de laboratoire MDS, au montant de 228 \$ payable à MedSync. Elle mentionne que ces services sont habituellement couverts par les assurances collectives et qu'il est également possible d'obtenir les mêmes services dans le réseau public, soit dans un CLSC ou dans un centre hospitalier, et ce, sans aucuns frais. L'infirmière remet alors la requête au patient qui la fera exécuter à l'endroit de son choix. Un rendez-vous est par la suite fixé avec un médecin de la Clinique médicale Châteauguay au besoin.

C- Analyses de base

Selon le responsable de MedSync, les seuls frais exigés des personnes assurées sont ceux liés aux prélèvements et aux analyses réalisés par une entreprise privée, soit les Services de laboratoire MDS dont les locaux sont situés dans le même édifice que la Clinique médicale Châteauguay. Dans ce contexte, des frais de 228 \$ sont exigés des personnes assurées pour les tests suivants :

- biochimie générale;
- formule sanguine complète;
- analyse d'urine.

Le montant facturé par MedSync à la personne assurée inclut les frais liés aux prélèvements et aux analyses réalisés par le laboratoire privé et une marge de profit. Par ailleurs, il est accordé un rabais équivalent au coût de la franchise d'assurance.

La facture émise par MedSync indique « Analyses laboratoires prescrites pour diagnostic » et le coût global, soit 285 \$. Il y est également précisé que les analyses ont été réalisées par les Services de laboratoire MDS.

D- Accessibilité à un médecin de la Clinique médicale Châteauguay et suivi

MedSync n'exige pas qu'une personne assurée passe les analyses et les tests sanguins dans le réseau privé au coût de 228 \$ pour lui offrir un rendez-vous avec un médecin de la Clinique médicale Châteauguay. Une personne assurée obtiendra également un rendez-vous même si elle décide d'avoir recours au réseau public sans frais pour ces tests.

Une fois les prélèvements et les analyses de laboratoire effectués, la personne assurée a la possibilité de faire interpréter les résultats par le médecin de son choix. Si cette personne n'a pas un médecin de famille, MedSync lui offre la possibilité de rencontrer un médecin de la Clinique médicale Châteauguay. Cependant, la personne assurée est avisée que ce médecin ne deviendra pas par la suite son médecin de famille. Le médecin dans les faits, n'effectue qu'un examen médical annuel dans le cadre d'un bilan de santé et, si à l'occasion de cet examen, une pathologie est diagnostiquée, il fera le suivi médical nécessaire à cet effet ou s'assurera que le patient est pris en charge par un autre médecin.

La personne assurée qui n'est pas intéressée par les services offerts par MedSync, mais qui désire voir un médecin omnipraticien pour une urgence mineure, sera invitée à téléphoner dans un CLSC ou à se rendre dans une clinique sans rendez-vous.

Visite médicale et facturation à la Régie

Généralement, le médecin de la Clinique médicale Châteauguay ne voit pas les personnes assurées pour une évaluation médicale avant les prélèvements et les analyses de laboratoire.

La journée du rendez-vous, la personne assurée est accueillie par l'infirmière qui revoit le questionnaire médical avec elle, effectue le calcul du risque cardiovasculaire et reprend la pression.

Par la suite, elle rencontre le médecin qui procède à l'examen médical approprié et celui-ci facture la Régie pour ce service. La personne assurée ne verse aucune somme au médecin et celui-ci ne lui exige aucun montant.

MedSync ne verse aucun montant au médecin à titre de commission ou autres. Celui-ci paie des frais pour le bureau qu'il occupe à la Clinique médicale Châteauguay.

Analyse de dossiers médicaux

Des dossiers médicaux ont été consultés par l'enquêteur à la Clinique médicale Châteauguay et il a été constaté que des personnes ont fait effectuer leurs prélèvements et leurs analyses sans frais dans le réseau public alors que d'autres ont eu recours, avec frais, aux Services de laboratoire MDS.

Vérifications auprès de personnes assurées

Des vérifications auprès de certaines personnes assurées ont permis de corroborer, de façon générale, les renseignements obtenus dans le cadre de l'enquête au regard du « bilan de santé ».

6. CONCLUSION

Sur les faits à l'origine de l'enquête

L'analyse des faits, des déclarations et des documents recueillis en cours d'enquête permet de conclure que :

- le « bilan de santé » à l'origine de cette enquête n'est pas offert à la population par la Clinique médicale Châteauguay, mais par une entreprise privée du nom de MedSync, laquelle occupe un bureau sans frais au sein de cette clinique ;
- MedSync offre à la personne assurée le choix que les prélèvements et les analyses de laboratoire soient réalisés par une entreprise privée au coût de 228 \$ ou par le réseau public sans frais. Dans les deux cas, un rendez-vous est offert à la personne assurée avec le médecin de la Clinique médicale Châteauguay si elle le désire ;
- l'examen médical, pour les clients de MedSync, est effectué dans le cadre du « bilan de santé » par un médecin participant au régime d'assurance maladie. Pour l'instant un seul médecin offre ce type de service et sa pratique médicale ne consiste pas à être un médecin de famille;
- un montant est exigé des personnes assurées par MedSync uniquement lorsque les prélèvements et les analyses de laboratoire sont réalisés par un laboratoire privé ;
- le médecin, dans le cadre des services offerts par MedSync, ne reçoit que la rémunération versée par la Régie de l'assurance maladie du Québec pour les examens effectués aux personnes assurées.

Sur la légalité de la pratique

L'analyse des faits, des déclarations et des documents recueillis en cours d'enquête permet de conclure que les situations suivantes ne contreviennent pas à la *Loi sur l'assurance maladie* :

- lorsque le médecin de la Clinique médicale Châteauguay offre ses disponibilités à MedSync uniquement pour les personnes assurées qui désirent un bilan de santé;
- lorsque MedSync facture à des personnes assurées un montant pour des analyses effectuées par un laboratoire privé car il ne s'agit pas de services assurés au sens de cette loi.

Normand Julien
Directeur général des affaires institutionnelles

20 décembre 2007

ANNEXE 1

*Lettre du 4 octobre 2007 du ministre de la Santé et des Services sociaux à
M. Marc Giroux, président-directeur général par intérim de la Régie de l'assurance
maladie du Québec*

Québec, le 4 octobre 2007

Monsieur Marc Giroux, M.D.
Président-directeur général par intérim
Régie de l'assurance maladie du Québec
1125, chemin Saint-Louis
Québec (Québec) G1S 1E7

Monsieur,

Nous avons été informés par un écrit du quotidien *Le Journal de Québec* que la Clinique médicale de Châteauguay exigerait, avant d'accepter de nouveaux patients à la recherche d'un médecin de famille, que ceux-ci passent un bilan complet de santé dont le coût serait entièrement à la charge de ces derniers.

J'ai déjà eu l'occasion de communiquer avec vous concernant certaines pratiques de médecins exerçant en clinique privée qui pourraient constituer de possibles manquements à la Loi sur l'assurance maladie. J'avais alors requis votre collaboration afin de mener des enquêtes sur ces situations.

Compte tenu des informations relatées par *Le Journal de Québec*, il m'apparaît à nouveau nécessaire que la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) effectue rapidement les vérifications appropriées auprès de la Clinique médicale de Châteauguay afin d'établir si, effectivement, tout rendez-vous avec un médecin y pratiquant est tributaire de la fourniture, par le futur patient, d'un bilan complet de santé obtenu moyennant un déboursé quelconque. Si tel est le cas, j'apprécierais également que vous établissiez la nature exacte, la portée ainsi que la légalité d'une telle pratique.

Vous comprendrez aisément que, dans un système de santé qui se veut ouvert à l'ensemble de la population sans égard à la capacité de payer des patients, il serait intolérable que l'on fasse dépendre l'accès à un médecin de l'obligation pour ces patients de fournir un bien ou un service quelconque moyennant finances.

... 2

Compte tenu de l'inquiétude que de tels agissements peuvent créer dans la population quant à la pérennité du système public de santé au Québec, je vous saurais gré d'agir rapidement et de m'informer des mesures prises pour donner suite à la présente.

Je vous remercie de votre habituelle collaboration et je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre,

Philippe Couillard

ANNEXE 2

Article publié le 4 octobre 2007 dans Le journal de Québec

228 \$ pour un rendez-vous garanti!

Profitant du manque de médecins de famille, une clinique médicale fait du télémarketing pour recruter des patients prêts à payer 228 \$ pour un bilan de santé annuel. À ce prix, on vous garantit un rendez-vous avec un omnipraticien en moins de dix jours.

LE JOURNAL

Officiellement, la clinique située à Châteauguay près de Montréal ne prend aucun nouveau patient, sauf ceux qui sont prêts à payer. Ces derniers n'ont droit qu'à un bilan annuel comprenant entre autres des examens pour la prostate, le cholestérol ou le diabète.

«Je n'ai pas de médecin de famille. C'est la façon la plus rapide que j'ai trouvée d'en voir un», lance André Bouchard, un patient rencontré à la sortie de la clinique médicale de Châteauguay.

«Ça a pris une couple de jours pour voir le médecin et il a renouvelé ma prescription qui tirait à sa fin», dit l'homme.

Profil bas

Le médecin qui l'a reçu, le Dr Raynald Rioux, est conscient qu'il s'agit de médecine à deux vitesses. «Notre politique est de garder un profil bas. Le président de notre entreprise (Yves Legault) ne veut pas être scruté, on ne veut pas de polémique», a-t-il soutenu visiblement agacé par la présence des représentants du *Journal*.

Il a soutenu que tout était légal et que les frais étaient facturés uniquement pour la prise de sang et les analyses sanguines

réalisées par le Laboratoire MDS situé dans la même bâtisse que la clinique. «Je n'ai rien à cacher», a-t-il insisté avant de montrer la porte aux représentants du *Journal*.

Le Dr Rioux est l'un des médecins membres de MedSync, une entreprise fondée par Yves Legault, qui permet d'avoir rapidement un bilan de santé.

Recrutement dans la salle d'attente

À côté de son bureau, une dame recrute des patients de la salle d'attente en leur vantant les nombreux avantages de MedSync. «On veut décongestionner le système de santé avec ça», dit-elle à une vieille dame.

Le *Journal* a pu constater certains faits surprenants en se faisant passer pour un client intéressé. Ainsi, ceux qui veulent réclamer un remboursement à leur assureur doivent préciser qu'il s'agit d'une prescription d'analyse diagnostique et non d'un bilan de santé.

De plus, on charge 228 \$ aux patients, mais la facture qu'on leur remet à ceux qui ont une assurance collective est de 285 \$. «C'est que les assureurs ne paient généralement que 80 % de la facture», indique la réceptionniste.

«Ça fait pas trop cher la visite», conclut M. Cayer un patient en montrant sa facture de 285 \$.

La Régie de l'Assurance-maladie du Québec n'a pas voulu se prononcer sur la légalité des services offerts par MedSync.

Yves Legault n'a pu être joint hier.