

www.ramq.gouv.qc.ca

Courriel
services.professionnels@ramq.gouv.qc.ca

Téléphone
Québec 418 643-8210
Montréal 514 873-3480
Ailleurs 1 800 463-4776

Télécopieur
Québec 418 646-9251
Montréal 514 873-5951

Nos préposés sont en service du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30

Québec, le 7 avril 2006

À l'intention des médecins omnipraticiens et spécialistes, des optométristes et des spécialistes en chirurgie buccale et maxillo-faciale

Précisions importantes relatives aux demandes de révision

Préoccupé de diminuer l'important volume de demandes de révision en attente et de réduire ses délais de traitement, notre Service de l'admissibilité et de la révision doit revoir son processus de traitement, et ce, dès l'étape de la réception. En effet, dans un contexte de rareté de ressources, nous constatons qu'il est impératif d'instaurer des exigences précises de présentation des demandes de révision pour nous assurer que chaque dossier soumis relève bien de la révision et qu'il soit complet pour traitement.

En conséquence, les demandes de révision reçues **à compter du 1^{er} mai 2006** qui ne correspondront pas à des situations de révision ou qui ne répondront pas aux exigences de présentation décrites ci-après vous seront retournées sans délai avec une lettre explicative. Vous serez ainsi en mesure de compléter rapidement les démarches appropriées au meilleur traitement de votre dossier.

A. Exigences de présentation des demandes de révision

- ♦ Le formulaire n° 1549 « Demande de révision ou d'explications » doit être **lisible** et **comporter toutes les informations requises** :
 - ✓ type de facturation (à l'acte, S.L.E., à salaire, etc.);
 - ✓ nom du mandataire, s'il y a lieu (s'il s'agit d'une agence de facturation, veuillez inscrire son numéro de transmission);
 - ✓ numéro de la demande de paiement à réviser;
 - ✓ nom ou numéro d'assurance maladie (NAM) de la personne assurée (sauf s'il n'était pas requis pour la facturation des services visés par la demande de révision);
 - ✓ date du dernier état de compte où est apparue la demande de paiement à réviser;
 - ✓ codes de transaction (TRA) et de message explicatif (EXPL.);
 - ✓ date de service;
 - ✓ motifs de la demande (dans les cas de demande de remboursement d'une personne assurée, veuillez noter qu'il est important de nous le préciser);
 - ✓ signature.

- ♦ Pour éviter les délais occasionnés par des demandes de renseignements, les **documents explicatifs** pouvant être requis (protocole, note clinique, attestation ou autres) **doivent être joints** à la demande de révision. Veuillez également vous assurer qu'ils sont lisibles et que nous pourrions **bien identifier les professionnels concernés sur ces documents** (à cet effet, inscrire les numéros de professionnel **ou** leurs noms en lettres majuscules sous les signatures).
- ♦ Pour faciliter nos traitements, nous souhaitons pouvoir faire une attribution efficace des dossiers et ainsi réserver tout le temps de travail de nos agents d'expérience aux seuls dossiers complexes. Pour ce faire, **à compter du 1^{er} mai 2006**, nous voulons recevoir **une demande de révision** par demande de paiement **ou** pour un ensemble de demandes de paiement présentant une situation identique (ex. : messages explicatifs ou codes d'acte identiques, demande d'annulation de plusieurs demandes de paiement, changement de date ou de numéro d'établissement pour plusieurs demandes de paiement, etc.).

B. Situations ne relevant pas de la révision

Nous vous invitons à porter une attention particulière aux situations suivantes qui ne doivent pas être acheminées en révision :

1. Les demandes de paiement prépayées (**TRA 03**) et les demandes en cours de traitement (**TRA 05**) ne peuvent jamais être traitées en révision. Vous **devez attendre** que la Régie ait finalisé leur traitement avant de procéder à une refacturation ou à une demande de révision.
2. Les demandes de paiement annulées (**TRA 04 ou 11**) **doivent toujours être refacturées**.
3. Les demandes de paiement payées à 0 \$ de même que toutes celles où vous désirez contester uniquement un ou des services refusés en totalité (**TRA 02 ou 10**) **doivent être refacturées** à l'exception des situations suivantes :
 - ♦ Vous **devez** procéder par révision lorsque :
 - ✓ vous désirez contester un refus de paiement sans modifier les données présentes sur votre demande initiale (situation médicale exceptionnelle, demande de conciliation, etc.).
 - ✓ le service est refusé parce que déjà payé à un autre professionnel.
 - ✓ vous souhaitez faire annuler une demande de paiement facturée par erreur pour laquelle vous avez reçu un paiement.
 - ♦ Vous **pouvez** procéder par révision si votre demande a fait l'objet d'une erreur de traitement (ex. : erreur de notre firme de saisie, erreur d'inscription dans votre dossier, etc.). Dans ce cas, en plus des informations usuelles, vous devez indiquer clairement sur la demande de révision qu'il s'agit de notre erreur. Veuillez toutefois noter que la refacturation vous assure généralement d'un délai de traitement plus rapide.

4. Les demandes de paiement comportant un des **messages explicatifs déjà mentionnés aux communiqués 079, 080 et 110** des 9 et 16 novembre 2005 et du 30 janvier 2006, traitant des erreurs les plus fréquentes dans la facturation à l'acte, **doivent être refacturées** :

- ✓ Omnipraticiens (Comm. 079/2005-11-09) : 415, 509, 517, 582, 660, 877, 914;
- ✓ Omnipraticiens (Comm. 110/2006-01-30) : 559, 617, 793, 876, 877, 969, 980;
- ✓ Spécialistes (Comm. 080/2005-11-16) : 274, 415, 509, 517, 563, 582, 660, 914.

La Régie n'acceptera plus les demandes de révision reçues **à compter du 1^{er} mai 2006** qui correspondront aux situations décrites ci-dessus et vous les retournera.

Veillez noter que nous travaillons présentement à la refonte du formulaire n° 1549 « Demande de révision ou d'explications » pour qu'il soit plus convivial. D'ici là, malgré son appellation actuelle, nous vous prions de bien vouloir **l'utiliser uniquement pour vos demandes de révision**. Pour obtenir des explications, veuillez contacter les préposés de notre Service de l'information aux professionnels (coordonnées inscrites dans l'en-tête du présent communiqué). Ils se feront un plaisir de répondre à vos interrogations et de vous apporter tout le support requis notamment pour votre facturation. Vous remarquerez que l'appellation du formulaire n° 1549 accessible via notre site Internet a déjà été modifiée en conséquence : « Demande de révision ». Vous pouvez cependant continuer à nous transmettre la version actuelle des formulaires papier dont vous disposez.

C. Conseils et rappels utiles

1. Au niveau général

- ♦ Vous disposez d'un délai de 90 jours à partir de la date du dernier état de compte sur lequel figure votre demande de paiement pour produire une refacturation ou une demande de révision selon la situation qui s'applique.
- ♦ Il est inutile de nous retourner des copies de demandes de révision déjà soumises pour lesquelles un code **TRA 20** (accusé réception) est apparu à votre état de compte. Ce code confirme que votre dossier est ouvert en révision. Un rappel de votre part n'accélère pas le traitement de votre demande et alourdit nos traitements.
- ♦ Ne jamais faire une refacturation et une demande de révision en même temps à l'égard d'une même demande de paiement.
- ♦ Aucune demande de paiement originale ne doit être transmise à notre Service de l'admissibilité et de la révision (SAR).
- ♦ Vous ne pouvez pas faire de demande de révision **pour faire annuler** une demande de paiement avant que son traitement soit finalisé par la Régie (**TRA 02, 04, 10, 11 ou 12**).
- ♦ Nous vous invitons à consulter la [rubrique Refacturation – Révision](#) dans notre site Internet. Vous y trouverez des explications claires concernant la différence entre la refacturation et la révision.

2. Au niveau de la facturation

- ♦ Dans le cas des demandes de paiement **CSST**, précisez bien la **date d'accident**. Elle est obligatoire, et l'inscription d'une autre date, comme celle de la date de visite par exemple, entraîne un refus de paiement. La présence de la lettre « S » est également essentielle.
- ♦ Des **dates de services erronées** génèrent des coupures inutiles lorsque différents professionnels (rôle 1, 2, etc.) prodiguent des soins simultanés. Vérifiez bien la date de votre service. On constate que de nombreuses demandes de révision en anesthésiologie réfèrent à des erreurs de date. Si vous devez faire une demande de révision aux fins de faire modifier votre date de service, veuillez fournir des notes justificatives (protocole ou autres).
- ♦ Des **modificateurs** absents ou erronés génèrent malheureusement de nombreuses coupures notamment dans le cas des actes inclus.
- ♦ Dans les cas de demandes de remboursement des frais de déplacement, le **billet électronique** émis pour le transport aérien **doit être signé** par le professionnel.

3. Au niveau de la refacturation

- ♦ Vous devez d'abord bien identifier les erreurs faites sur votre demande de paiement initiale pour les corriger lors de votre refacturation. N'hésitez pas à contacter nos préposés si vous ne pouvez les repérer.
- ♦ Vous ne devez **jamais** refacturer un service pour lequel vous avez reçu un montant d'argent de la Régie, même si minime. Dans cette situation, vous devez **toujours** faire une demande de révision.
- ♦ Dans les cas de messages explicatifs soulignant une double facturation (EXPL. 415), il est possible de demander l'annulation de votre demande de paiement initiale. Notre Service de l'admissibilité et de la révision priorise toujours ces cas. Attendez la confirmation d'annulation à votre état de compte avant de refacturer.
- ♦ Dans les cas de refacturation, il est **obligatoire** d'inscrire la lettre « B » dans la case C.S. de votre demande de paiement et de préciser dans la case DIAGNOSTIC PRINCIPAL ET RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES le numéro de la demande de paiement refusée ainsi que la date du dernier état de compte où elle figurait.

D. Conclusions

- ♦ Prévenir les erreurs de facturation demeure la solution la plus rentable pour tous.
- ♦ Lorsqu'une demande de paiement fait l'objet d'un refus, la refacturation demeure toujours l'option à retenir lorsque possible puisque son processus de traitement permet un règlement beaucoup plus rapide.
- ♦ Lorsque la révision est nécessaire, des demandes complètes et bien circonscrites sont requises pour accélérer leur traitement.

Source : Direction des services à la clientèle professionnelle

c. c. Agences commerciales de traitement de données