

Commission d'accès à l'information

Dossier : 05 08 66

Date : 15 juin 2006

Commissaire : M^e Hélène Grenier

X

Demanderesse

c.

**RÉGIE DE L'ASSURANCE-MALADIE
DU QUÉBEC**

Organisme

DÉCISION

OBJET

DEMANDE DE RÉVISION EN MATIÈRE D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.

[1] Le 11 mars 2005, la demanderesse s'adresse à l'organisme pour obtenir copie de sa « *fiche historique de personnes assurées de la Régie de l'assurance maladie du Québec (fiche crédits)* » pour la période du 1^{er} janvier 1981 au 15 décembre 2004.

[2] Le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels de l'organisme reçoit cette demande le 17 mars 2005 et il donne avis de sa réception à la demanderesse le 22 mars suivant.

[3] Le 4 avril 2005, le responsable communique à la demanderesse les seuls renseignements détenus qui, en vertu du 1^{er} alinéa de l'article 64 de la *Loi sur l'assurance maladie*¹, lui sont accessibles concernant les services assurés qui lui ont été fournis.

[4] Le 12 avril 2005, la demanderesse requiert la révision de cette décision. Elle prétend que l'organisme refuse de lui remettre sa « *fiche de personne assurée (crédits)* ».

PREUVE (audience du 11 avril 2006)

i) De l'organisme

Témoignage de M^{me} Sandra Chouinard :

[5] Madame Sandra Chouinard témoigne sous serment. Elle exerce la fonction de technicienne en droit au service juridique de l'organisme; à ce titre, elle collabore avec les avocats dans le traitement des demandes d'accès.

[6] Madame Chouinard a collaboré au traitement de la demande du 11 mars 2005 qu'elle connaît et que la demanderesse lui a directement adressée; elle a obtenu les renseignements demandés et préparé un projet de réponse. Madame Chouinard connaît aussi la décision du responsable qui acquiesce à la communication de la fiche historique demandée (O-1) conformément au 1^{er} alinéa de l'article 64 de la *Loi sur l'assurance maladie*.

[7] Madame Chouinard précise que la fiche historique qui a été communiquée à la demanderesse (O-1) est la seule qui soit détenue concernant les services assurés fournis. Cette fiche tenue à jour est constituée des seuls renseignements qui, en vertu de l'article 64 précité, peuvent être communiqués à la demanderesse en matière de services assurés et payés. L'organisme ne détient ni « *fiches historiques crédits* » ni « *fiches historiques débits* ».

¹ L.R.Q., c. A-29.

[8] Une fiche historique est constituée à partir des renseignements que les professionnels de la santé qui sont rémunérés « à l'acte » fournissent à l'organisme concernant les services rendus. Elle ne concerne pas les services rendus par des professionnels de la santé qui ne sont pas rémunérés à l'acte; elle ne concerne pas, non plus, les services rendus non facturés à l'organisme.

[9] Certains professionnels de la santé sont rémunérés à salaire, à la vacation ou selon le mode des honoraires forfaitaires; ils ne sont pas tenus d'identifier les bénéficiaires à qui ils rendent des services et les renseignements concernant ces services ne sont pas inscrits sur la fiche historique d'une personne (bénéficiaire) qui a reçu un service assuré.

[10] La fiche historique ne vise que les services facturés; elle est exclusivement constituée des renseignements prévus au 1^{er} alinéa de l'article 64 de la *Loi sur l'assurance maladie* :

64. La personne qui a fourni ou reçu un service assuré par la Régie, de même que son avocat ou ses représentants dûment autorisés par elle ou agissant pour elle en vertu de la loi, a droit d'accès aux seuls renseignements suivants, malgré l'article 83 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1) :

- a) la date à laquelle ce service a été fourni;
- b) le nom et l'adresse de la personne qui a fourni ce service;
- c) les sommes payées par la Régie pour ce service et le nom des personnes à qui elles ont été payées.

[11] Dans la fiche historique communiquée en vertu de l'article 64 précité, la colonne des sommes payées par l'organisme indique, pour chaque date à laquelle un service a été fourni, la somme effectivement versée après que l'organisme ait effectué des ajustements dans le cadre de son processus interne de traitement de la facturation. La demanderesse peut donc connaître la somme payée pour un service qui lui a été fourni à une date donnée même lorsque cette somme est, après ajustement, établie à 0,00 \$.

[12] Il arrive que des professionnels de la santé, constatant qu'ils ont facturé la Régie de façon erronée, effectuent un remboursement global pour une partie de leur facturation. L'organisme ne corrige pas alors la fiche historique des bénéficiaires.

[13] Les « *fiches historiques crédits* » ou « *fiches historiques débits* » n'existent pas chez l'organisme. Madame Chouinard collabore souvent au traitement de demandes d'accès similaires à celle que la demanderesse a datée du 11 mars 2005; elle n'a jamais vu de « *fiches historiques crédits* » ou de « *fiches historiques débits* ».

ii) De la demanderesse

[14] La demanderesse témoigne sous serment. Elle veut que sa fiche historique de bénéficiaire comprenne les crédits ou ajustements qui résultent des remboursements qu'un médecin, qu'elle identifie, a effectués concernant des sommes que l'organisme lui avait payées; selon la demanderesse, ces remboursements sont reliés à des dates auxquelles ce médecin lui a fourni des services. Elle veut obtenir les dates de services rendus par ce médecin, la facturation de ce médecin ainsi que les services concernant lesquels ce médecin a effectué des remboursements.

[15] Elle précise avoir observé que la fiche historique que l'organisme lui a communiquée (O-1) ne comprend pas la date de toutes les rencontres qu'elle a eues avec ce médecin et au bureau de celui-ci. À son avis, les « *dates ont été créditées injustement.* » Elle précise avoir rencontré ce médecin à certaines dates; à son avis, le médecin a facturé l'organisme et il l'a remboursé par la suite.

[16] La demanderesse prétend que ce médecin a détruit son dossier après l'avoir manipulé. Elle ajoute que le Collège des médecins refuse de faire enquête à ce sujet.

PREUVE (déclaration du 18 mai 2006)

i) De l'organisme

[17] Au cours de l'audience du 11 avril 2006, l'organisme s'était engagé à :

- vérifier si la facturation du médecin visé par le témoignage de la demanderesse avait, en rapport avec des services fournis à la demanderesse, été modifiée à la suite du remboursement de sommes à l'organisme;
- à indiquer, le cas échéant, les dates auxquelles correspondent ces rectifications.

[18] L'avocat de l'organisme a conséquemment produit la déclaration que M. Carol Poitras a faite sous serment, à ce sujet, le 18 mai 2006 (O-2). Monsieur Carol Poitras y déclare être analyste en procédé administratif à la Direction des services à la clientèle professionnelle de l'organisme depuis 1992. Il a personnellement vérifié, en ce qui concerne les services fournis à la demanderesse, la facturation du médecin visé par le témoignage de celle-ci; il affirme qu'aucune demande de rectification ou aucune rectification n'a été apportée à cette facturation de 1980 au 12 avril 2006. Monsieur Poitras précise que s'il y avait eu une demande de rectification à la facturation de ce médecin, elle aurait été inscrite dans les documents vérifiés. Il ajoute que les documents vérifiés contiennent les mêmes renseignements que ceux communiqués à la demanderesse le 4 avril 2005 et la concernant.

ii) De la demanderesse

[19] Le 5 juin 2006, la demanderesse prétend essentiellement que la vérification effectuée par M. Carol Poitras ne permet pas de voir les rectifications qui ont été apportées à sa fiche historique et qui lui sont accessibles en vertu de l'article 64 de la *Loi sur l'assurance maladie*.

[20] À son avis, un service qui a été rectifié est un service qui a été fourni.

[21] Elle dit par ailleurs douter de la crédibilité de M^{me} Sandra Chouinard.

ARGUMENTATION

i) De l'organisme

[22] L'organisme a communiqué à la demanderesse les renseignements auxquels elle a droit en vertu du 1^{er} alinéa de l'article 64 de la *Loi sur l'assurance maladie*.

[23] L'article 64 précité s'applique malgré l'article 83 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*².

² L.R.Q., c. A-2.1.

DÉCISION

[24] La demanderesse a reçu des services assurés par l'organisme (O-1). Sa demande d'accès du 11 mars 2005 vise l'obtention de sa « *fiche historique de personnes assurées de la Régie de l'assurance maladie du Québec (fiche crédits)* » pour la période du 1^{er} janvier 1981 au 15 décembre 2004.

[25] La preuve démontre que l'organisme détient, concernant la demanderesse, une fiche historique tenue à jour et constituée selon les prescriptions du 1^{er} alinéa de l'article 64 de la *Loi sur l'assurance maladie*; la demanderesse ne peut avoir accès à des renseignements autres que ceux que prévoit cette disposition :

64. La personne qui a fourni ou reçu un service assuré par la Régie, de même que son avocat ou ses représentants dûment autorisés par elle ou agissant pour elle en vertu de la loi, a droit d'accès aux seuls renseignements suivants, malgré l'article 83 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1) :

- a) la date à laquelle ce service a été fourni;
- b) le nom et l'adresse de la personne qui a fourni ce service;
- c) les sommes payées par la Régie pour ce service et le nom des personnes à qui elles ont été payées.

[26] La preuve démontre que l'organisme a communiqué à la demanderesse une fiche historique à jour, telle qu'elle est détenue par l'organisme et dans la mesure où elle est accessible à la demanderesse en vertu de la loi.

[27] La preuve démontre de plus qu'une vérification a été spécifiquement effectuée par l'organisme pour confirmer à la demanderesse qu'aucune rectification n'avait été demandée ou effectuée concernant la facturation d'un médecin que la demanderesse avait identifié et dont le nom est inscrit sur la fiche historique de la demanderesse en rapport avec des dates auxquelles des services ont été fournis et des sommes payées.

[28] La preuve démontre enfin que l'organisme ne détient pas de « *fiches historiques crédits* ». L'organisme n'a pas refusé de communiquer à la demanderesse sa « *fiche historique crédit* ».

[29] La preuve, crédible, n'a pas été contredite.

[30] POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :

REJETTE la demande de révision.

HÉLÈNE GRENIER
Commissaire

M^e Denis Semco
Avocat de l'organisme.