

Bulletin



Bulletin numéro	Date	Renseignements
4428	Le 15 septembre 2005	Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
Distribution		(adresse au bas de la page)
Médecins, hôpitaux, cliniques et laboratoires		

Objet : MISE À JOUR : PRÉSENTATION DES CARTES SANTÉ POUR L'OBTENTION DE SERVICES

Quiconque réside en Ontario, aux fins du règlement 552 pris en application de la *Loi sur l'assurance-santé*, a le droit de présenter une demande d'assurance. Un assuré a le droit de recevoir des services de santé assurés (pris en charge par l'Assurance-santé de l'Ontario) sans payer de frais. Il lui incombe de démontrer son admissibilité et de présenter sa carte Santé au médecin qui lui dispense un service assuré.

Un fournisseur de services peut présenter une facture d'honoraires à un patient qui est incapable de démontrer qu'il est assuré. Cependant, il devra rembourser les honoraires chargés à un patient si ce dernier démontre subséquemment qu'il était assuré lors de la prestation du service assuré.

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) offre plusieurs services pour aider les fournisseurs de soins de santé à vérifier le numéro et le code de version de la carte Santé d'un patient. Des renseignements complémentaires sur ces services sont annexés à la présente.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le bureau local du ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Obligation du médecin et de l'hôpital de dispenser un service médicalement nécessaire

L'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario réglemente l'exercice de la médecine pour protéger et servir l'intérêt public et, à cette fin, il maintient des normes de pratique, enquête sur les plaintes et impose des mesures disciplinaires aux médecins trouvés coupables d'inconduite professionnelle. Aucun médecin n'est tenu d'accepter un nouveau patient mais, en vertu d'un règlement afférent à la *Loi de 1991 sur les médecins* adopté par l'Ordre, commet une faute professionnelle tout médecin qui refuse de dispenser un service

Emplacement des bureaux

Barrie 34 Simcoe St. Suite 102 L4N 6T4	Etobicoke 3300 Bloor St. W., Unit 142 M8X 2W8	Hamilton 119 King St. W 10th fl. P.O. Box 2280, Stn. A L8P 4Y7	Kenora 220-808 Robertson St. P9N 1X9	Kingston 1055 Princess St. P.O. Box 9000 K7L 5A9	Kitchener 1400 Weber St. E. Unit B2 N2A 3Z8	London 217 York St., 5th Floor Station A N6A 5P9
Mississauga 201 City Centre Dr. Suite 300 L5A 2T4	Newmarket 465 Davis Dr. Unit 108 L3Y 8T2	North Bay 101-447 McKeown Ave. P1B 9S9	North York 4400 Dufferin St N Unit A4-A5 M3H 6A8	Oakville Oakville Town Centre II 220 North Service Rd. W. L6M 2Y3	Oshawa Exec. Tower, Oshawa Centre. 419 King St. W. P.O. Box 635 L1J 7J2	Ottawa Fuller Building 75 Albert Street K1P 5Y9
Owen Sound 1400 1st Ave. W Suite # 2. N4K 6Z9	Peterborough 550 Lansdowne St. W. K9J 8J8	St. Catharines 301 St. Paul St. Mezzanine Level L2R 3M8	Sarnia 452 Christina St. N. N7T 5W4	Sault Ste. Marie Roberta Bondar Place 70 Foster Dr., Ste. 100 P6A 6V4	Scarborough 2063 Lawrence Ave. E. M1R 2Z4	Sudbury 199 Larch St., Suite 801 P3E 5R1
Thunder Bay 435 James St. S., Suite 113 P7E 6T1	Timmins 38 Pine St. N., Suite 110 P4N 6K6	Toronto 47 Sheppard Ave. E. Suite 417 M2N 7E7	Toronto-Downtown 777 Bay St. Suite M212 M5G 2C8	Windsor 1427 Ouellette Ave. N8X 1K1	Head Office P.O. Box 48 Kingston, ON K7L 5J3	

médicalement nécessaire à moins que ses honoraires soit réglés en totalité ou en partie avant la prestation du service.

Les hôpitaux qui ont un service d'urgence sont tenus de dispenser des soins d'urgence à une personne qui en a besoin, qu'elle soit assurée ou non. En outre, la *Loi sur les hôpitaux publics* oblige un hôpital à admettre un non-résident dont la vie est menacée. Une personne qui n'a pas de carte Santé valide doit recevoir des soins d'urgence à l'hôpital en cas de besoin.

VALIDATION DES CARTES SANTÉ

Le service de validation des cartes Santé permet aux fournisseurs de soins de vérifier le numéro et le code de version d'une carte Santé. Cette vérification indique l'admissibilité ou la non-admissibilité aux services de santé financés par la province à un moment donné et permet de réduire les demandes d'admissibilité et de code de version refusées.

Les informations et les lignes directrices suivantes vous aideront à vérifier le numéro/code de version de la carte Santé de votre patient et son admissibilité :

- Demandez au patient de présenter sa carte Santé la plus récente à chaque visite et mettez vos dossiers à jour. Validez la carte Santé la plus récente à chacune des visites du patient. Un client qui s'est récemment rendu à un bureau du ministère pour obtenir une nouvelle carte Santé pourrait avoir un des documents suivants qui sont acceptables :
 - une carte perforée pour usage jusqu'à ce qu'il ait reçu sa nouvelle carte
 - un relevé d'opération généré par le système indiquant son numéro de carte Santé et le nouveau code de version.

Voici un résumé des codes de réponse du système de validation des cartes Santé retournés par le ministère lorsque vous validez le numéro de la carte Santé d'un patient :

- Les codes de réponse 0 à 49 indiquent que le titulaire de la carte n'est pas admissible ou sans admissibilité assignée et peut être facturé. Le fournisseur devra cependant rembourser la totalité des honoraires chargés au titulaire si ce dernier démontre subséquemment qu'il était assuré au moment où le service a été dispensé.
- Les codes de réponse 50 à 59 indiquent le titulaire de la carte est admissible et que la carte est valide.
Les codes de réponse 60 à 89 indiquent que le titulaire est admissible et que la carte n'est pas valide (une formule Divulgarion du numéro de carte Santé peut être utilisée pour obtenir le code de version exact).
- Si la validation indique :
 - i) Que le patient n'est pas admissible et/ou que vous n'êtes pas raisonnablement satisfait qu'il soit admissible, adressez-le à un bureau du MSSLD où son admissibilité sera déterminée et appliquée rétroactivement, le cas échéant. Le patient peut également être facturé pour le service, mais devra être intégralement remboursé sur présentation d'une preuve d'admissibilité. Sur réception des renseignements exacts, présentez la réclamation au ministère.
 - ii) Que le patient est admissible, mais que la carte est invalide ou que vous ne pouvez obtenir le code de version exact ni les relevés antérieurs du patient, dites au patient de s'adresser au MSSLD pour régler le problème et demandez-lui de remplir une formule Divulgarion du numéro de carte Santé. Présentez cette formule au bureau ministériel local et, dans la majorité des cas, vous recevrez des renseignements à jour dans les trois jours suivants. Sur réception des renseignements exacts, actualisez la réclamation et présentez-la. Si vous décidez présenter une facture d'honoraires au patient au lieu de soumettre une formule Divulgarion du numéro de carte Santé, vous devrez rembourser le patient sur réception du code de version actualisé.

- Si le ministère refuse la réclamation parce que le code est inexact ou manquant, obtenez des renseignements exacts (en envoyant une formule Divulgence du numéro de carte Santé au bureau ministériel local) et présentez la réclamation de nouveau dans le délai de soumission de six mois.

Veillez consulter votre manuel de référence sur le système interactif de réponse vocale pour obtenir une liste détaillée des codes de réponse de la validation des cartes Santé, leurs descriptions et les actions recommandées. On peut se procurer des copies du manuel de référence sur le système interactif de réponse vocale auprès du Service d'assistance pour la validation des cartes Santé/le transfert électronique de données au 1 800 262-6524.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les services de validation des cartes Santé, veuillez communiquer avec le Service d'assistance pour la validation des cartes Santé/le transfert électronique de données au 1 800 262-6524.

PROCESSUS DE COMMUNICATION DES NUMÉROS DE CARTE SANTÉ

PROCESSUS NORMAL (pour la prestation de services non urgents) :

Si le patient ne peut présenter de carte Santé ou que le code de version est incorrect et impossible à obtenir du patient ni de ses relevés précédents, demandez-lui de remplir une formule Divulgence du numéro de carte Santé. Dans la majorité des cas, le ministère vous fera parvenir des renseignements à jour dans les trois jours suivants. Sur réception des renseignements exacts, actualisez la réclamation et présentez-la. Si vous décidez de présenter une facture d'honoraires au patient au lieu de soumettre une formule Divulgence du numéro de carte Santé, vous devrez rembourser le patient sur réception du code de version actualisé.

PROCESSUS ACCÉLÉRÉ (pour la prestation de services urgents) :

Le ministère reconnaît que les médecins qui dispensent des services en milieu hospitalier (p. ex. à l'urgence, au service de radiologie, etc.) peuvent avoir de la difficulté à obtenir le numéro de carte Santé et le code de version du patient aux fins de paiement. Il a donc mis en œuvre un processus accéléré pour la divulgation des numéros de carte Santé et des codes de version aux hôpitaux ou aux établissements. Pour se conformer aux politiques du ministère, l'hôpital ou l'établissement doit obtenir le consentement du particulier à permettre au ministère de divulguer le numéro de carte Santé ou le code de version. Les procédures inhérentes à ce processus accéléré exigent que le personnel :

- Demande au patient de remplir une formule Divulgence du numéro de carte Santé (1).
- Compose le numéro 1 800 du soutien d'urgence ministériel qui est doté 24 heures par jour, sept jours par semaine par des agents chargés de répondre aux demandes de numéros de carte Santé et de codes de version.
- Mentionne à l'agent que la formule Divulgence du numéro de carte Santé a été signée et sera envoyée.
- Donne le numéro de carte Santé et le nom de famille du patient à l'agent si seul un code de version est requis.
- Si le numéro de carte Santé est introuvable, fournisse à l'agent des informations minimales, à savoir, le nom de famille, le sexe et soit la date de naissance ou le code postal du patient. Ces renseignements permettront de retracer le patient dans la Base de données sur les personnes inscrites.
- Obtienne le numéro de carte Santé et/ou le code de version valide, le cas échéant, de l'agent du Service d'assistance durant la même conversation téléphonique.
- Inscrite le numéro d'autorisation fourni par l'agent sur la formule Divulgence du numéro de carte Santé et envoie la formule au ministère au numéro de télécopieur fourni (2) au plus tard à midi le prochain jour ouvrable.

Si le patient reste introuvable dans la Base de données sur les personnes inscrites, l'établissement de soins peut facturer les services dispensés, mais devra le rembourser intégralement sur présentation subséquente du code de version mis à jour.

Le ministère fera un suivi des cas où les formules Divulgence du numéro de carte Santé ne sont pas télécopiées comme requis. Veuillez noter que tout établissement qui ne renvoie pas la formule s'expose à ne plus pouvoir participer à ce processus de validation.

(1) On peut se procurer les formules Divulgence du numéro de carte Santé auprès de :

Reproduction and Stationary Services
99, chemin Adess
www.gov.on.ca/health/
Concord (Ontario) L4K 3C7
Tél. : 416 327-8222
Télec. : 416 327-0329

ou les télécharger au site Web du ministère

N° de catalogue : 7530-4626

N° de formule : 1265-84

(2) Le numéro 1-800 du soutien d'urgence et le numéro de télécopieur du ministère seront communiqués à l'hôpital ou à l'établissement. Leur utilisation sera consignée dans un registre. Le partage de ces numéros à des fins autres que celles énoncées dans l'entente pourrait compromettre le maintien de ce service.

En vertu de la partie II de la *Loi de 2004 sur l'engagement d'assurer l'avenir de l'assurance-santé*, une personne ne peut pas demander ni accepter d'honoraires ou d'autres avantages à l'égard d'un service assuré fourni à un assuré sauf dans la mesure permise par la Loi. Par conséquent, la présentation d'honoraires dans les circonstances suivantes est considérée comme étant une infraction à cette Loi.

- i) Le client fournit un numéro de carte Santé et un code de version au moment où il reçoit le service.
- ii) Un numéro de carte Santé valide et un code de version figurent dans vos dossiers.
- iii) Un patient, faute de pouvoir fournir un numéro de carte Santé valide ou un code de version mis à jour, a été facturé pour un service et vous refusez de le rembourser intégralement sur réception des renseignements exacts.

En vertu de la *Loi de 1991 sur les médecins*, commet une faute professionnelle tout médecin qui refuse de dispenser un service médicalement nécessaire à moins que ses honoraires soient réglés en totalité ou en partie avant la prestation du service.