



Foire aux questions sur la téléconsultation

(mise à jour : 7 avril 2021)

Cette foire aux questions a été mise à jour à la suite du webinaire sur la facturation des services rendus à distance. Le webinaire est disponible en différé en cliquant [ici](#).

1. Généralités

1.1. Quels services ne peuvent pas être facturés en téléconsultation en GMF, en CLSC et en UMF ?

Ces services ne peuvent plus être facturés depuis le 15 janvier 2021:

- ✓ Visite ponctuelle complexe nécessitant un examen physique ;
- ✓ Visite d'évaluation d'un problème complexe nécessitant un examen physique en vue de donner une opinion ;
- ✓ Visite d'évaluation psychiatrique ;
- ✓ Visite de prise en charge de grossesse ;
- ✓ Visite de suivi de grossesse nécessitant un examen physique ;
- ✓ Visite périodique pédiatrique nécessitant un examen physique ;
- ✓ Visite à domicile d'un patient en perte importante d'autonomie ou en soins palliatifs nécessitant un examen physique ;
- ✓ Visite de prise en charge d'un problème musculosquelettique ;
- ✓ Visite d'évaluation d'un problème musculosquelettique pour donner une opinion.

Tous les autres services, de prime abord, demeurent facturables en téléconsultation. La nomenclature usuelle s'applique et il revient simplement au médecin d'exercer son jugement professionnel pour déterminer si une rencontre en personne et une évaluation physique sont requises. D'ailleurs, le médecin doit toujours se fier à son jugement clinique quand vient le temps de déterminer s'il y a nécessité d'examen physique et de rencontre en personne.

1.2. Quand puis-je facturer une intervention clinique ?

Vous pouvez facturer une intervention clinique en téléconsultation **en tout temps**, à condition de respecter le libellé de l'Entente au niveau du nombre de minutes requises pour la facturation.

- ✓ Le plafond de 180 minutes quotidiennes d'intervention clinique est levé depuis le 1^{er} janvier 2021, pour les visites en présence ou en téléconsultation, ainsi que pour tout type de patient : inscrit ou non, vulnérable ou non.

1.3. Si le médecin constate, pendant une téléconsultation, la nécessité d'une évaluation physique, que peut-il facturer pour la consultation effectuée en téléconsultation ?

Selon la situation, il peut facturer une visite ponctuelle mineure ou une intervention clinique. (Voir section *En rendez-vous / Accès adapté* ou *En sans rendez-vous* pour les conditions de facturation de la visite)

1.4 Je réalise une visite en téléconsultation. Je constate que la condition clinique du patient nécessite un examen physique, et l'IPSPL de mon GMF va réaliser l'examen le jour même. Que puis-je facturer ?

Le médecin peut facturer une visite ponctuelle mineure ou une intervention clinique.

1.5 Peut-on facturer un service pour le tri des patients avant une téléconsultation ?

Non.

1.6 Existe-t-il une proportion de rendez-vous à offrir en personne (avec évaluation physique) à respecter par rapport au nombre de rendez-vous offerts sous forme de téléconsultation ?

Non. Il revient au médecin d'évaluer chaque cas selon la situation en se fiant à son jugement clinique.

1.7 Existe-t-il des exceptions possibles en ce qui a trait à la facturation des téléconsultations, pour les médecins ayant des facteurs de risque ?

Non. Lorsque vous effectuez une téléconsultation et qu'un examen physique est nécessaire, vous ne pouvez facturer qu'une visite ponctuelle mineure, et ce, même si vous avez organisé la visite en présence avec un collègue le jour même.

1.8 Comment la RAMQ va-t-elle pouvoir juger ultimement si un examen physique était nécessaire ?

Comme elle le fait habituellement, soit en procédant à des inspections et en se fiant aux notes inscrites au dossier du patient.

1.9 Est-ce qu'une visite réalisée par téléconsultation sur un support visuel est considérée comme une visite en présence ?

Non. De plus, la FMOQ recommande d'utiliser les plates-formes visuelles approuvées par le CMQ lors de toute téléconsultation.

1.10 Je dois appeler un patient pour le suivi d'une investigation. Que puis-je facturer ?

Dans la mesure où un examen n'est pas requis pour effectuer l'évaluation du patient :

- ✓ S'il s'agit d'un patient inscrit en rendez-vous ou en accès adapté : une visite de suivi.
- ✓ S'il s'agit d'un patient, inscrit ou non, en sans rendez-vous : une visite ponctuelle mineure ou complexe.

1.11 Je réalise une visite en téléconsultation pour un patient inscrit à mon collègue. Je constate qu'un examen sera nécessaire en présence et mon collègue le réalisera lui-même. Que puis-je facturer ?

- ✓ Si l'examen physique est réalisé dans moins de 72 heures : une visite ponctuelle mineure ou une intervention clinique.
- ✓ Si l'examen peut être réalisé dans plus de 72 heures : une visite ponctuelle mineure, une visite ponctuelle complexe ou une intervention clinique, selon la situation.

1.12 La Lettre d'entente n° 269 inclut des obligations de visites en personne pour pouvoir facturer certaines visites. Que puis-je facturer si le patient refuse la visite en présence après la réalisation de la visite en téléconsultation ?

Le médecin facture alors la visite réalisée en téléconsultation (notamment visite ponctuelle complexe ou visite de suivi), et ce, même si le patient a refusé de se présenter dans un deuxième temps.

Le médecin doit noter au dossier du patient qu'il a refusé la visite en présence et la raison de ce refus.

1.13 Lors d'une visite réalisée en téléconsultation, je constate que je dois effectuer un examen physique de mon patient le jour même. Cependant, il présente des critères de référence en clinique chaude (CDÉ ou urgence chaude en dehors des heures de CDÉ) alors que je pratique en clinique froide. Que puis-je facturer pour la visite en téléconsultation ?

Lors d'une visite de suivi : Une visite de suivi ou une intervention clinique.

Lors d'une visite en SRV : Une visite ponctuelle mineure, une visite ponctuelle complexe ou une intervention clinique.

Nous rappelons l'importance de verser les notes pertinentes au dossier pour justifier la référence en clinique chaude plutôt que de voir soi-même le patient.

2. Lieux de pratique en cabinet

En rendez-vous / Accès adapté

2.1 Peut-on facturer deux visites de suivi dans une même journée pour un même patient ?

Oui, à moins qu'un examen physique soit nécessaire pour le suivi de son état ou pour un problème aigu. La première visite réalisée en téléconsultation donne alors droit à une visite ponctuelle mineure, pourvu que le médecin procède à une évaluation clinique du patient en présence dans les soixante-douze (72) heures de la date de la téléconsultation initiale. Cette dernière visite en présentiel peut notamment être facturée comme une visite de suivi.

Également, à titre indicatif, si le patient souffre d'un problème médical évoluant rapidement, si un suivi d'investigation est nécessaire ou si le patient exprime clairement le souhait d'être vu, le médecin peut alors facturer deux visites de suivi le même jour.

Enfin, nous rappelons l'importance de verser des notes distinctes au dossier pour chaque visite réalisée, en téléconsultation ou en présence.

2.2 La visite de prise en charge peut-elle être facturée même si elle prend la forme d'une téléconsultation ?

Oui, mais une consultation en personne doit avoir lieu dans les délais convenus.

Pour les visites de prise en charge effectuées depuis le 15 janvier 2021, cette consultation doit avoir lieu dans les trois mois suivant la prise en charge pour les patients vulnérables et dans les six mois subséquents pour les patients non vulnérables. Dans ce contexte, nous invitons les médecins à relancer les patients concernés, le cas échéant, et à consigner au dossier les refus éventuels des patients à se déplacer en vue d'éviter une potentielle récupération par la RAMQ.

L'obligation d'une visite en présence dans un délai de trois à six mois ne s'applique pas pour les visites de prise en charge effectuées avant le 15 janvier 2021.

2.3 Un médecin peut-il inscrire un patient lors d'une téléconsultation, mais seulement facturer la visite de prise en charge au cours d'une consultation ultérieure ?

Oui. Si le médecin fait ce choix, il peut facturer une intervention clinique ou des visites ponctuelles mineures ou complexes lors du premier rendez-vous.

2.4 Je dois revoir un patient pour un examen physique, mais sa condition clinique ne nécessite pas un rendez-vous en moins de 72 heures. Que puis-je facturer lors d'une visite de suivi ?

Une visite de suivi pour la téléconsultation et la visite réalisée lors de la rencontre du patient en présence (notamment visite de suivi ou intervention clinique).

2.5 Puis-je facturer la visite périodique du patient vulnérable inscrit en téléconsultation, même si un examen physique est nécessaire ?

Oui, en autant que l'examen, s'il est nécessaire, soit effectué lors d'une visite subséquente.

Ai-je des contraintes de temps pour exécuter l'examen physique?

Non, pas au niveau de la facturation de cette visite. Le médecin juge du délai adéquat pour réaliser l'examen physique selon l'état clinique du patient. Lorsqu'un examen est requis, on s'attendrait à ce que le médecin l'effectue avant de réclamer une nouvelle *Visite périodique du patient vulnérable inscrit* par téléconsultation.

Dois-je absolument réaliser un examen physique s'il n'est pas nécessaire pour pouvoir facturer la visite périodique du patient vulnérable inscrit ?

Non.

2.6 Pourquoi la FMOQ a-t-elle permis une rétroactivité pour la facturation de certaines visites en téléconsultation ?

Depuis le 16 mars 2020, la plupart des médecins qui ont dû effectuer une visite en présence le jour même ou dans les **72 heures** après avoir effectué une visite en téléconsultation, n'ont facturé que la visite en présence. La rétroaction va leur permettre de facturer, s'ils le veulent, la visite ponctuelle mineure pour la visite réalisée en téléconsultation.

Les médecins ont 120 jours (31 mai 2021) à partir de la publication de l'Infolettre RAMQ du 1^{er} février 2021 pour facturer cette visite, s'il y a lieu, et ce depuis le 16 mars 2020.

2.7 Est-ce que la FMOQ recommande de réviser ma facturation si j'ai facturé deux visites de suivi le même jour, une en téléconsultation et une en présence ?

Sans recommander une révision systématique ou non de sa facturation, la FMOQ suggère au médecin d'utiliser son bon jugement pour évaluer la pertinence de modifier sa facturation. Dans l'incertitude, nous vous suggérons de contacter la FMOQ au 514 878-1911 ou au 1 800 361-8499.

Si je veux modifier ma facturation, comment dois-je procéder ?

- ✓ Pour modifier une facture, le médecin doit utiliser le numéro de facture RAMQ transmis par la RAMQ ;
- ✓ Il modifie uniquement les informations qu'il souhaite modifier ;
- ✓ Il soumet à nouveau une version complète de la facture modifiée.

Si la RAMQ récupère une visite de suivi, comment dois-je procéder pour facturer une visite ponctuelle mineure à la place ?

Le médecin a 135 jours (165 en pandémie) pour soumettre une nouvelle facture pour remplacer la visite récupérée.

En sans rendez-vous

2.8 Quand puis-je facturer une visite ponctuelle complexe en téléconsultation ?

En sans rendez-vous pour un patient, inscrit ou non inscrit, ne nécessitant pas d'examen physique.

2.9 Peut-on facturer deux visites ponctuelles mineures ou complexes le jour même pour un même patient lorsque la première visite est réalisée en téléconsultation ?

Oui, lorsque la condition clinique du patient ne nécessite pas un examen physique pour le suivi de son état ou pour un problème aigu.

Enfin, nous rappelons l'importance de verser des notes distinctes au dossier pour chaque visite réalisée, en téléconsultation ou en présence.

2.10 Pourquoi la FMOQ a-t-elle permis une rétroactivité pour la facturation de certaines visites en téléconsultation ?

Depuis le 16 mars 2020, la plupart des médecins qui ont dû effectuer une visite en présence le jour même ou dans les **72 heures** après avoir effectué une visite en téléconsultation, n'ont facturé que la visite en présence. La rétroaction va leur permettre de facturer, s'ils le veulent, la visite ponctuelle mineure pour la visite réalisée en téléconsultation.

Les médecins ont 120 jours à partir de la publication de l'Infolettre RAMQ pour facturer cette visite, s'il y a lieu, et ce depuis le 16 mars 2020.

2.11 Est-ce que la FMOQ recommande de réviser ma facturation si j'ai facturé deux visites ponctuelles complexes le même jour, une en téléconsultation et une en présence ?

Sans recommander une révision systématique ou non de sa facturation, la FMOQ suggère au médecin d'utiliser son bon jugement pour évaluer la pertinence de modifier sa facturation. Dans l'incertitude, nous vous suggérons de contacter la FMOQ au 514 878-1911 ou au 1 800 361-8499.

2.12 Je dois revoir un patient pour un examen physique, mais sa condition clinique ne nécessite pas un rendez-vous le jour même. Que puis-je facturer lors d'une visite en SRV ?

Une visite ponctuelle mineure ou complexe pour la téléconsultation et la visite réalisée lors de la rencontre du patient en présence (notamment visite de suivi ou intervention clinique).

3. Lieux de pratique hors cabinet

CHSLD

3.1. Quels services ne peuvent pas être facturés en téléconsultation en CHSLD ?

Les trois services suivants ne peuvent plus être facturés depuis le 15 janvier 2021 :

- ✓ Évaluation médicale globale en soins de longue durée ;
- ✓ Visite de suivi exigeant un examen ;
- ✓ Visite d'évaluation en vue de donner une opinion.

Tous les autres services demeureront facturables. C'est au médecin d'exercer son jugement clinique à cet égard.

3.2. Si je parle à une infirmière d'un CHSLD au sujet d'un patient et je donne des directives de traitement, est-ce je peux charger une visite de suivi ?

Non, une visite de suivi ne peut être facturée.

Entre 8h et 18h du lundi au vendredi (sauf fériés), le médecin peut réclamer la *Réponse téléphonique* à une demande du personnel d'un établissement. En dehors de ces heures, si l'échange exige un minimum de 15 minutes, le médecin peut se prévaloir du code d'*Échanges interdisciplinaires ou avec les proches du patient* ou, pour une durée plus courte, en autant qu'aucun échange n'est requis avec le patient, la *Visite de suivi courant* (ce code n'est pas accessible si le médecin a réclamé une Visite de suivi exigeant un examen le même jour).

Soins à domicile

3.3. Je fais des visites à domicile dans le programme SAD du CLSC. Que puis-je facturer en téléconsultation si je suis rémunéré au mode mixte ?

- ✓ Pour des échanges par téléconsultation avec un patient, vous pouvez facturer les *Échanges interdisciplinaires ou avec les proches d'un patient complexe* (code 15909), même si la durée de cet échange est de moins de 15 minutes. Si l'échange dépasse 25 minutes, vous pouvez réclamer l'intervention clinique.
- ✓ Si vous rencontrez les exigences d'une visite de suivi en première ligne, vous pouvez plutôt réclamer la *Visite de suivi exigeant un examen*, qu'il s'agisse d'un patient complexe ou non complexe (codes 15900, 15901, 15905, 15906, 15907).

Puis-je facturer ces visites en téléconsultation si un examen physique est nécessaire?

- ✓ La visite à domicile d'un patient en perte sévère d'autonomie ou en soins palliatifs : Non.
- ✓ La visite ponctuelle complexe : Non.

3.4. Je fais des visites à domicile en dehors du Programme SAD du CLSC. Que puis-je facturer en téléconsultation ?

La visite de suivi, la visite ponctuelle mineure ou la visite ponctuelle complexe si aucun examen physique n'est nécessaire.

Lorsqu'un examen physique est requis, vous pouvez réclamer une visite ponctuelle mineure lors de la téléconsultation. Le médecin qui réalise alors la visite en présence facture la visite réalisée.

Quelles visites ne peuvent pas se facturer en téléconsultation ?

La visite à domicile d'un patient en perte sévère d'autonomie ou en soins palliatifs **nécessitant un examen physique** et la visite ponctuelle complexe **nécessitant un examen physique**.

4. Situations particulières

Psychiatrie

4.1. Puis-je facturer une visite d'évaluation psychiatrique en téléconsultation lorsqu'un patient consulte pour un problème psychiatrique ?

Cette visite est utilisée exclusivement par un médecin autre que le médecin traitant et qui agit comme cotraitant. C'est la visite que facture un tel médecin lorsqu'on lui demande une opinion pour un patient qui n'est pas le sien ayant un problème de santé mentale (code 08819). La facturation de l'intervention clinique demeure toutefois possible dans un contexte semblable.

4.2. Quels services peut-on facturer en téléconsultation lorsqu'un patient consulte pour un problème de santé mentale ?

Une visite de suivi ou une intervention clinique. Aussi, une visite ponctuelle mineure ou complexe peut être facturée selon la nécessité ou non d'un examen physique lorsque le patient n'est pas inscrit. La visite ponctuelle complexe peut être réclamée lorsque le médecin effectue l'évaluation des fonctions mentales supérieures ou lorsque l'examen physique du patient non inscrit n'est pas nécessaire.

Locomoteur

4.3. Comment facturer en téléconsultation les visites pour les problèmes locomoteurs ?

- ✓ Pour les médecins **qui sont désignés par le comité paritaire pour l'utilisation de la nomenclature spécifique en locomoteur**, ils doivent respecter les limitations inscrites dans la LE 269 pour les services dispensés depuis le 15 janvier 2021.

Ainsi, la *Visite de prise en charge d'un problème musculosquelettique* (code de facturation 08775) ainsi que la *Visite d'évaluation d'un problème musculosquelettique pour donner une opinion* (code de facturation 08777) **ne** peuvent être réalisées en téléconsultation.

- ✓ Pour les médecins n'ayant pas cette désignation, ce qui représente la très grande majorité des médecins, ils doivent utiliser la nomenclature habituelle selon : visite de suivi, visite ponctuelle mineure ou complexe ou intervention clinique.

Les règles d'encadrement de la facturation de ces visites en téléconsultation sont les mêmes pour les problèmes locomoteurs que pour toute autre situation clinique.

Médecin superviseur

4.4. En GMF-U, que peut facturer le médecin superviseur lors de la réalisation d'une visite de suivi en téléconsultation qui nécessite un examen physique ?

Le médecin superviseur dont le résident réalise la première visite en téléconsultation peut facturer une visite ponctuelle mineure ou une intervention clinique selon la durée de la consultation.

Le médecin superviseur qui réalise la visite en présence ou dont le résident la réalise facture la visite réalisée.

Pédiatrie et grossesse

4.5. La visite de suivi pédiatrique peut-elle être effectuée et facturée par téléconsultation dans le cadre d'un premier rendez-vous pour un nouveau-né ?

Oui, mais la FMOQ recommande fortement de procéder à une évaluation physique lors de la première consultation d'un bébé.

4.6. Est-ce possible de procéder à des visites de suivi pédiatriques ou à des visites de suivi de grossesse par téléconsultation ?

Oui, si un examen physique n'est pas requis.

Il n'y a pas de nombre minimal ou maximal pour ce type de visite en téléconsultation.

Toutefois, le médecin doit toujours se fier à son jugement clinique quand vient le temps de déterminer s'il y a nécessité d'un examen physique et d'une rencontre en personne.