Commission des services financiers de l'Ontario
5160 Yonge Street, Box 85
Toronto, Ontario
M2N 6L9

Téléphone: (416) 250-7250
Numéro sans frais:1-800-668-0128
TTY (416) 590-7108, 1-800-387-0584

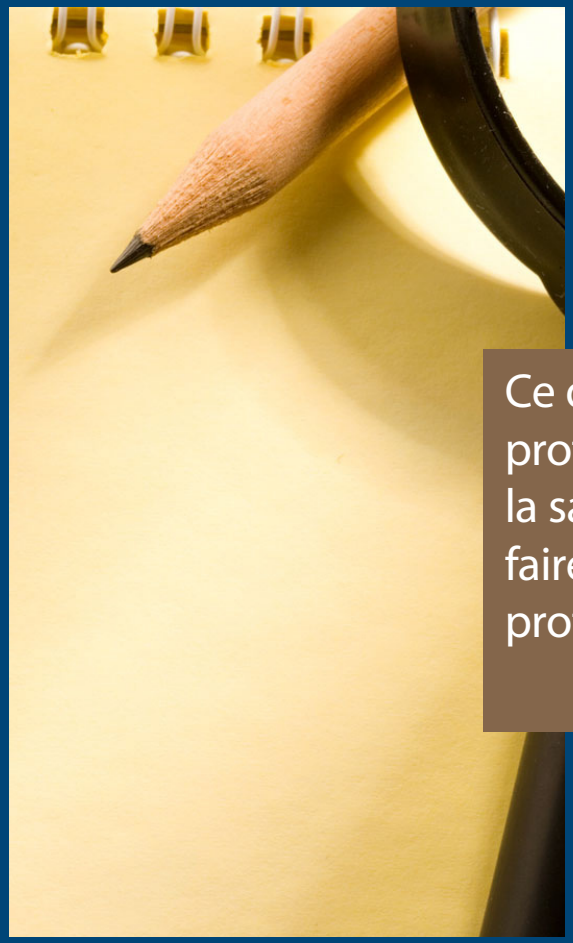
Site Web de la CSFO:www.fsco.gov.on.ca

This document is also available in English

Commission des services financiers de l'Ontario

Commission des services financiers de l'Ontario

Réduire l'abus et la fraude dans les services de soins de santé liés à l'assurance-automobile : chacun a un rôle à jouer



Ce que les professionnels de la santé peuvent faire pour se protéger

La réduction des abus et de la fraude dans les services de soins de santé liés à l'assurance-automobile est l'affaire de tous

Dans le domaine de l'assurance, la fraude se présente sous diverses formes. La facilité accrue d'accès à l'information et les dossiers en format électronique font des professionnels de la santé une cible parfaite pour les voleurs d'identité. En utilisant illégalement le nom d'un professionnel de la santé ou d'autres renseignements sur lui, les fraudeurs réclament le paiement de services de soins de santé qui n'ont jamais été fournis.

Ce que devraient savoir les professionnels de la santé :

La fraude en matière d'assurance peut vous toucher de nombreuses façons. Votre réputation pourrait être atteinte et vous pourriez faire l'objet d'une enquête policière. Vous pourriez avoir besoin des services d'un avocat pour blanchir votre nom. De même, vous pourriez avoir de la difficulté à faire approuver des traitements pour vos patients ou à vous faire

Scénario

Par exemple, une fraude peut être commise par le propriétaire ou l'exploitant d'une clinique ou d'autres intervenants lorsque ceux-ci utilisent abusivement la signature ou le titre de compétences d'un professionnel de la santé. Ils empruntent illégalement le nom du professionnel de la santé et son numéro d'inscription de l'ordre et falsifient sa signature. Ils se servent de ces renseignements pour contrefaire le plan de traitement d'un patient, et ce, pour des services qui n'ont jamais été fournis. Les paiements d'assurance sont ensuite acheminés à une fausse adresse.

Cette situation peut également se produire lorsqu'un professionnel de la santé quitte une clinique et que celle-ci utilise frauduleusement sa signature et ses renseignements après son départ.

Signaux d'avertissement pour les professionnels de la santé

- Documents douteux : avez-vous déjà vu des plans de traitement, des factures ou d'autres documents qui semblent avoir été falsifiés ou contrefaits? Avez-vous remarqué si des renseignements figurant sur des documents ne correspondaient pas à ceux inscrits sur vos dossiers?

- Activités suspectes : un patient s'est-il plaint d'avoir reçu une facture pour des services qu'il n'a jamais reçus? Un patient a-t-il signalé une contradiction entre un plan de traitement et ses dossiers?

Que peuvent faire les professionnels de la santé

Vous pouvez faire en sorte de prévenir la présentation de demandes de règlement frauduleuses à l'égard des soins de santé. Exercez vos responsabilités adéquatement et vous contribuerez à la réduction des risques potentiels, à la réalisation d'économies, à la diminution des primes et à la protection des consommateurs.

Si des assureurs ou les forces de l'ordre vous signalent la possibilité d'un vol d'identité, prenez cet avertissement au sérieux. Votre vigilance et les gestes que vous poserez pour protéger vos renseignements accroîtront votre protection de même que l'efficacité des mesures de réduction des vols d'identité.

Comment les professionnels de la santé peuvent-ils se protéger?

- Informez votre ordre professionnel lorsque vous changez de clinique ou de lieu de travail.

- Ne signez jamais de plans de traitement en blanc.

- Expliquez le plan de traitement à votre patient. Assurez-vous qu'il le signe uniquement s'il comprend les biens ou les services qui lui sont proposés ainsi que le coût et l'objectif du traitement.

- Conservez en dossier des renseignements sur les services et le traitement fournis, tels qu'ils figurent sur la facture, et vous aurez ainsi une preuve pour réfuter les demandes de règlement frauduleuses. Pour ce faire, vous pouvez conserver une copie :

  - du plan de traitement de chaque client;
  - du plan de traitement approuvé par l'assureur;
  - des factures que vous présentez à l'assureur au nom du client.

- Veillez à ce que la compagnie d'assurance avise le client par écrit, du refus d'un plan de traitement en totalité ou en partie. L'assureur devrait indiquer clairement ce qu'il paiera et ce qu'il ne paiera pas et les raisons de son refus de paiement.

- Ne fournissez pas vos renseignements personnels à un tiers pour qu'il traite vos factures en votre nom.

- Examinez régulièrement vos dossiers pour repérer tout document contradictoire ou douteux.

- Vérifiez les demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance-automobile pour vous assurer qu'elles correspondent à vos dossiers.

- Passez en revue votre procédure de facturation et de paiement de temps à autre pour contrer les nouveaux risques.

- Signalez immédiatement toute activité suspecte.

Signalement des activités suspectes

Si vous avez la preuve d'un vol d'identité ou d'une fraude relativement à une demande de règlement d'assurance-automobile, vous devriez communiquer avec les autorités policières et votre ordre professionnel. Vous devriez également communiquer avec le Bureau d'assurance du Canada au (416) 445-5912, (ATS sans frais : 1 800 387-2880).

Renseignements additionnels

Si vous souhaitez obtenir des renseignements supplémentaires à ce sujet, veuillez appeler l'InfoCentre de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) au 416 250-7250, ou sans frais au 1 800 668-0128 (ATS sans frais : 1 800 387-0584). Vous pouvez également visiter notre site Web au www.fsco.gov.on.ca.