

## GUIDE EN CAS D'ENQUÊTE PAR LA RAMQ

### ÉTAPE 1 : Le 1<sup>er</sup> contact

---

Si l'on s'adresse à vous par écrit : communiquer immédiatement avec votre Association.

Si l'on vous téléphone : Rester courtois et faire preuve de respect. Écouter et questionner pour obtenir des précisions. Noter le nom de l'enquêteur et ses coordonnées. Vous informer de nouveau sur la raison motivant l'enquête. Il est conseillé de faire parler l'enquêteur mais d'éviter de répondre, à ce moment-ci, à ses questions. L'enquêteur a certainement passé plusieurs heures à l'élaboration de l'enquête. Prenez aussi le temps qu'il faut et l'avis de personnes ressources pour répondre adéquatement. Il est préférable de tout noter et de communiquer rapidement avec votre Association.

### ÉTAPE 2: La rencontre

---

À cette étape, vous devrez rencontrer l'enquêteur de la RAMQ. Assurez-vous de fixer un rendez-vous pendant une période où vous êtes totalement libre et où la disponibilité du représentant de votre association ou de votre compagnie de protection médicale est assurée. L'assistance de l'Association est entièrement gratuite. Elle vous supportera et vous conseillera de la première à la dernière minute.

### Déroulement de l'enquête

---

Lors des premiers contacts avec la RAMQ, prenez des notes et ne répondez pas sans avoir eu le temps de bien comprendre et contacter les personnes ressources. Si ce n'est pas encore fait, communiquez avec votre Association. Cette dernière saura vous conseiller et vous guider afin de vous préparer à votre rencontre avec la RAMQ.

### CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE :

---

- Discuter et entretenir une conversation avec l'enquêteur de la Régie. Vous pourriez dévoiler vos meilleurs éléments de défense. Vous ne savez pas ce qu'ils veulent mais eux le savent!!
- Tenter de régler la situation à l'amiable ou rapidement lors du premier contact téléphonique. Il s'agirait alors d'une reconnaissance de faits et vous ouvririez toutes grandes les portes pour un second examen de votre facturation... plus en détail sans qu'il soit à propos.
- Rencontrer seul(e) l'enquêteur de la RAMQ. Faites-vous accompagner du représentant de votre Association et/ou de votre avocat. À la limite, soyez accompagné(e) d'un témoin et enregistrez la conversation.
- Tenter de régler rapidement. Il vaut toujours mieux prendre son temps, se renseigner, vérifier le manuel de l'entente, revoir sa facturation et en discuter avec votre Association. Un dossier bien préparé est indispensable dans ce genre de situation.