

Envoi de la copie de la facture aux patients: une mesure visant à freiner la hausse des coûts, mais pour qui?

Nous expliquons les défis et les solutions possibles pour éviter les sanctions qui y sont liées.

La mesure ordonnée par le Conseil fédéral à la fin de l'année dernière pour contenir la hausse des coûts dans l'assurance obligatoire des soins (concernant l'envoi obligatoire d'une copie de la facture aux patients dans le système du tiers payant) est entrée en vigueur le 1er janvier 2022. Tout le monde sait cependant que l'envoi obligatoire d'une copie de la facture aux patients dans le système du tiers payant est prescrit depuis longtemps. Cette exigence a été renforcée par la décision du Conseil fédéral de l'inscrire dans la LAMal (art. 42 al. 3 LAMal) et de l'associer à des possibilités de sanction étendues.



Monsieur Stampfli, la décision du Conseil fédéral a donné fort à faire à toutes les parties impliquées, c'est-à-dire aux médecins, aux fabricants de logiciels de cabinet, aux entreprises de facturation et aussi aux patients. Pouvez-vous nous éclairer à ce sujet ?

Même si presque tout le monde savait que la transmission d'une copie de la facture aux patients dans le système du tiers payant est obligatoire, nombreux sont ceux qui n'ont pas pris au sérieux, voire ignoré cette obligation. Cela s'est traduit par un surcroît de travail au début de l'année et a suscité une certaine incertitude. La loi prescrit une copie de la facture, mais autorise aussi, sans donner davantage de précisions, une variante électronique. Les patients dans le système du tiers payant qui s'étaient habitués à faire confiance à leur médecin et à être libérés de tout travail administratif ont donc soudain reçu une copie de la facture et se sont demandé pourquoi.

Il s'agit là de deux contextes différents. Quels sont les défis pour le corps médical ?

Le corps médical a immédiatement dû se conformer à cette obligation, ce qui a entraîné un travail supplémentaire considérable. Car en parallèle à l'envoi électronique de la facture d'honoraires, il faut également remettre ou envoyer une copie physique de la facture, ce qui occasionne des frais d'impression et de port. On a donc tout de suite essayé de trouver une solution pour envoyer par voie électronique la facture d'honoraires aux patients. Cela n'a pas toujours été possible, étant donné que le logiciel de cabinet n'était parfois pas préparé à cet effet ou n'avait pas été mis à jour. Pour envoyer une copie électronique de la facture, il faut obligatoirement disposer d'une adresse e-mail valable des patients. Bon nombre de cabinets n'ont tout simplement pas pensé de la demander à chaque patient et de la vérifier. Dans certains cas, le logiciel de cabinet utilisé n'avait pas de champ prévu pour la saisir ou ne permettait pas la transmission des données de facturation.

Qu'entendez-vous par vérification de l'adresse e-mail ?

De nos jours, un grand nombre de patients possèdent une ou plusieurs adresses e-mail. La tâche du cabinet consiste à demander l'adresse e-mail à laquelle la copie de la facture d'honoraires peut être envoyée et à la saisir correctement dans le logiciel de cabinet. Il incombe également au cabinet de vérifier ensuite si le destinataire a reçu l'e-mail. De plus, il est important que les patients donnent leur accord pour l'envoi de la facture à cette adresse e-mail. Pour des raisons de sécurité juridique, le patient devrait donc le confirmer par sa signature. On ne sait cependant pas si cette vérification répond aux exigences strictes en matière de protection des données. D'autre part, l'utilisation d'un procédé où le patient devrait lui-même s'identifier en plusieurs étapes, par exemple en s'inscrivant sur une plate-forme pour y télécharger les copies de factures dans un délai assez court, compliquerait inutilement l'envoi de la copie de la facture. Cela s'accompagnerait aussi de coûts élevés pour les médecins si les patients ne vont pas récupérer leurs factures par ce biais et qu'il faut ensuite les envoyer par la poste.

Quelle solution FMH Services (Factoring) propose-t-elle pour répondre à ce défi ?

Nous tentons de proposer une solution simple et pragmatique aux médecins. Les cabinets nous transmettent par voie électronique les données de facturation, y compris l'adresse e-mail, dans le cadre de notre service de facturation des honoraires. Ainsi, nous

pouvons envoyer gratuitement une copie de la facture par e-mail aux patients. C'est une solution simple, pratique et avantageuse pour toutes les parties impliquées.

Sources: www.fmh.ch/www.bag.admin.ch

À propos de

Jean-Michel Stampfli et responsable de la vente & marketing de la compagnie mediserv AG*

FMH Services (Factoring & Encaissement)

mediserv AG*

Neuengasse 5

2502 Biel/Bienne

Téléphone 032 560 39 00

mail@fmhfactoring.ch

www.fmhfactoring.ch

*mediserv SA est une entreprise de factoring indépendante sur le plan juridique et économique recommandée par la société coopérative FMH Services.