



27/07/2020

RECOMMANDATIONS RELATIVES AUX LETTRES D'INVITATION DES MUTUALITÉS POUR INCAPACITÉ DE TRAVAIL

Introduction

La consultation du médecin-conseil dans le cadre de l'évaluation de l'incapacité de travail du patient importe beaucoup à ce patient. En effet, la décision du médecin-conseil a un grand impact sur la vie du patient et peut être d'une grande importance pour son avenir.

L'Observatoire des Maladies Chroniques s'efforce de renforcer le dialogue entre le patient et le médecin-conseil dans un esprit de respect mutuel, en accordant une attention suffisante à la nécessaire relation de confiance entre eux.

L'avis de l'Observatoire des maladies chroniques de 14/07/2017 concernant la relation médecin-conseil/patient¹ a donné naissance en 2019 à un groupe de travail mixte Observatoire-CIN Medical. Les objectifs de ce groupe de travail sont :

- apprendre à se connaître et à se comprendre ;
- apprendre et connaître les points d'attention de chacun ;
- dans un dialogue constructif entre médecins-directeurs et représentants des patients, rechercher des points d'amélioration dans le processus de l'incapacité de travail.

Un premier résultat tangible de ce groupe de travail sont les recommandations et les points d'attention ci-dessous à l'égard de ce que les personnes atteintes d'une maladie chronique vivent en recevant les lettres d'invitation envoyées par l'OA dans le cadre du suivi de l'incapacité de travail.

Grâce à une collaboration constructive avec les OA, l'Observatoire a pu avoir une vue sur les lettres d'invitation utilisées par les différents OA. Cela a permis de travailler sur la base d'une vue d'ensemble complète et d'inclure certains bonnes pratiques dans nos recommandations.

Les recommandations se basent sur l'expertise du vécu quotidien des patients et de leurs représentants. Elles peuvent contribuer à une communication optimale au début de l'incapacité de travail, ce qui n'est pas une situation évidente à vivre pour une personne concernée. Ces recommandations devraient aider à la fois les patients et les médecins-conseils à entamer leur relation sur une bonne base.

¹ Peut être trouvé sur la page web 'Avis' de l'Observatoire :
<https://www.riziv.fgov.be/fr/publications/Pages/avis-observatoire-maladies-chroniques.aspx>

Recommandations générales relatives au lay-out et au contenu de la lettre d'invitation

1. Le ton de la communication est empathique et respectueux du patient.
2. L'objectif de la lettre est clair.

Le patient doit savoir clairement ce qui l'attend et ce qu'on attend de lui ou d'elle.

Sans établir une liste exhaustive, quelques questions importantes qui doivent être clairement expliquées à l'avance, comme par exemple:

- Le contenu de l'examen médical.
 - La possibilité d'être accompagnée d'une personne de confiance lors de la consultation. Le rôle de la personne de confiance;
 - Qui va effectuer l'examen.
 - Quel est l'objectif de l'examen médical.
 - Quand et comment le patient sera tenu au courant du résultat de l'examen médical.
 - Que le patient est censé apporter à la consultation toutes les informations utiles à l'évaluation de l'incapacité du travail. Certains patients ne savent pas que le médecin-conseil n'a pas accès au dossier médical et qu'il est donc important qu'ils fournissent eux-mêmes proactivement les informations nécessaires. Il est donc important d'informer au plus tôt le patient des documents qu'il doit emporter avec lui (par exemple rapports médicaux, attestations et formulaires, résultats d'examens récents tels que radiographies ou analyses de sang). Cela ne devrait pas être une communication standard, mais devrait être adaptée autant que possible à la situation individuelle du patient. Il est aussi important qu'elle puisse emporter des informations à partager avec le médecin-conseil (par exemple informations sur le travail à temps partiel, le volontariat, la formation). Il est pertinent de mentionner dans la lettre que le patient peut en discuter au préalable avec son médecin traitant afin qu'il emporte toutes les informations utiles avec lui.
 - La possibilité d'être remboursé pour des frais de transports, en indiquant clairement les modalités pour obtenir ce remboursement
3. Pour plus d'informations, les coordonnées sont clairement indiquées en haut ou en bas d'une lettre.

Notamment un numéro de téléphone et les heures auxquelles une personne *spécifique* ou un service peut être joint *de préférence*, ainsi qu'une adresse e-mail *spécifique*. En cas de questions ou l'envoi de documents via cette adresse e-mail, le patient recevra au moins un accusé de réception.

Lorsque le patient a une question à poser au médecin conseil, il sait comment contacter le médecin. Par exemple, par le biais du secrétariat qui transmettra la question au médecin.

4. Une terminologie uniforme est choisie.

Nous constatons qu'il est fait alternativement référence à des termes tels que examen médical, examen de santé, contrôle médical, consultation de réintégration. C'est déroutant car la personne concernée ne voit pas clairement ce que le terme recouvre : une consultation avec un médecin est une consultation médicale ; une entrevue fait

référence à une consultation avec un paramédical ; une consultation pour le contrôle de l'incapacité de travail diffère d'une consultation de réintégration, etc. C'est pourquoi il nous semble déroutant d'utiliser des termes différents dans la même lettre d'invitation pour décrire la même forme de consultation. Il arrive sans doute rarement que différents types de consultations aient lieu en même temps, mais si cela arrive, cela devrait également être clairement indiqué et expliqué.

Une terminologie uniforme signifie que les informations dans les lettres, les annexes et sur le site Web sont coordonnées.

5. Les informations contenues dans la lettre et les annexes sont exactes.

A titre d'exemple, une reprise à temps partiel du travail pendant une période d'incapacité de travail doit être signalée au médecin conseil à l'avance. En attendant l'évaluation par le médecin conseil, la reprise à temps partiel est autorisée. Si le médecin conseil n'accorde pas l'autorisation, la reprise doit être immédiatement interrompue sans influence sur l'indemnité. « *Reprendre le travail à temps partiel? Dans ce cas, vous devez obtenir l'autorisation préalable du médecin conseil de votre mutualité.* » est incorrect et manque d'informations importantes.

6. La communication est facilement accessible et abordable.

Cela se traduit par une communication sous forme de « je » en tant que médecin-conseil et s'inspire des directives pour la rédaction de textes de manière à ce qu'ils soient faciles à lire et à comprendre. Exemples: Easy-to-read (<https://easy-to-read.eu/fr>) et “un guide utile de rédaction administrative” (https://www.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/fichiers-attaches/guide_de_la_redaction_administrative.pdf).

Une lettre contient des informations concises et essentielles, des informations supplémentaires peuvent être placées en annexe(s). Ces informations complémentaires peuvent prendre la forme d'un dossier qui peut être envoyé, afin que la lettre se limite aux informations essentielles sur le lieu, l'heure, le contenu, ... du rendez-vous.

La mise en page est aérée et bien agencée. De grands cadres et traits sont utilisés adéquatement.

Bonnes pratiques liées à l'évocation d'une atmosphère positive

1. Dernier mot de la lettre

En concluant la lettre en faisant référence à la disponibilité du médecin conseil, suivie d'un petit mot empathique à propos de l'état de santé du patient, le destinataire de la lettre se sent généralement apprécié et directement pris en compte.

Un exemple : « *J'espère que votre état de santé pourra évoluer favorablement. Mes collègues et moi-même sommes à votre disposition pour tout renseignement complémentaire. Je vous prie d'agréer, Madame/Monsieur, l'* » Suivi du nom du médecin-conseil.

2. Absence à l'examen

Positif: « *Vous ne pouvez être présent à l'examen? L'examen est obligatoire, alors contactez-nous immédiatement en cas d'absence. En cas d'absence, le paiement de vos indemnités peut être suspendu.* »

Malheureusement, il existe aussi des exemples moins bons. Par la formulation, on laisse entendre une atmosphère négative, voire même punitive. Parfois, l'atmosphère négative est renforcée par des phrases et des mots très complexes et longs. Dans d'autres exemples, il n'y a aucune explication. Dans certains cas, inverser l'ordre des phrases faciliterait la compréhension .

Négatif: « *Vous ne venez pas au rendez-vous? Toute absence non justifiée à l'examen médical entraîne automatiquement la cessation du paiement des indemnités maladie, tant que vous n'avez pas rempli les obligations de contrôle.* » Le choix de mots négatifs et compliqués, la répétition des négations, les phrases longues et complexes sont difficiles à comprendre et font paraître cela menaçant pour la personne.

Négatif: « *Vous ne répondez pas? Votre droit aux indemnités maladie est suspendu.* » Une explication manque dans ce cas.

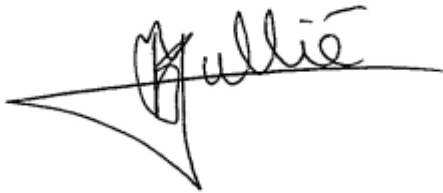
Négatif: « *Et si je ne peux pas venir? Vos indemnités de maladie seront suspendues jusqu'à ce que nous recevions une attestation de votre médecin indiquant pourquoi vous ne pouvez pas être présent.* » En inversant les phrases, une approche positive est immédiatement insufflée: « *Envoyez-nous une attestation de votre médecin indiquant la raison pour laquelle vous ne pouvez être présent. Si nous ne recevons pas d'attestation, vos indemnités seront suspendues.* »

Conclusion

Nous espérons que ce feedback vous aidera à améliorer vos lettres d'invitation et soulignons que nous sommes prêts à coopérer avec vous à l'avenir pour développer davantage un bon dialogue entre le patient et le médecin-conseil.

Nous vous prions d'agréer l'expression de nos sentiments distingués.

Karen Mullié

Handwritten signature of Karen Mullié in black ink, featuring a stylized 'M' and 'L'.

Présidente de la Section consultative de
l'Observatoire des maladies chroniques

Ulrike Pypops

Handwritten signature of Ulrike Pypops in black ink, featuring a stylized 'U' and 'P'.

Vice-Présidente de la Section consultative
de l'Observatoire des maladies chroniques