

La transparence dans le cadre de la digitalisation

Monsieur le Ministre,

Comme vous l'écrivez à juste titre dans votre note de politique, de nombreuses mesures ont déjà été prises ces dernières années pour accroître la transparence et la prévisibilité du coût des soins de santé pour le patient.

Bien que la numérisation des soins de santé présente de nombreux avantages, il faut s'assurer que les patients puissent continuer à exercer leur rôle de copilote de leur santé et qu'ils disposent des informations nécessaires sur les soins de santé dont ils bénéficient.

Dans ce cadre, l'Observatoire des maladies chroniques est préoccupé par un certain nombre d'évolutions récentes et moins récentes.

Définition de la problématique :

Ainsi, des patients sur le terrain constatent que certains dispensateurs de soins, bien que légalement tenus de le faire, ne leur fournissent pas de document justificatif si la prestation médicale est électroniquement attestée (eAttest) ou facturée (eFact), de sorte que le patient est incapable de vérifier quelles prestations attestées il a reçues pour son traitement et ce qu'il a payé sous forme de tickets modérateurs, de suppléments et de prestations non remboursables.

Par ailleurs, du point de vue de la transparence et par le fait que le patient doit pouvoir contrôler les soins qui lui sont prodigués et des montants facturés pour ceux-ci, il n'est pas logique qu'il y ait des différences à cet égard, avec différentes formes de l'attestation (eAttest) ou la facturation (eFact).

Enfin certains dispensateurs de soins semblent méconnaître leurs obligations légales en ne délivrant par exemple pas de document justificatif si le patient indique que cela ne lui est pas nécessaire, alors que l'obligation s'applique quel que soit le choix du patient.

Même dans les situations où le dispensateur de soins délivre un document justificatif, on constate qu'il ne contient pas toujours toutes les informations légalement requises, telles que le montant des suppléments d'honoraires facturés. Ce n'est pas sans conséquences, si le patient constate par la suite que ce n'est pas complet ou que trop lui a été facturé, aucun recours n'est possible.

Points d'attention :

L'Observatoire souligne l'importance pour le patient d'être informé du coût de ses soins de santé au moment de la prestation médicale et attire également l'attention sur cela dans le cadre du développement et de l'homologation des logiciels.

Pour les mêmes raisons, les options existantes telles que l'envoi du document justificatif vers l'eBox du patient doivent être envisagées avec précaution, car le patient ne prendra alors connaissance du montant facturé pour ses soins qu'à une date ultérieure, de sorte qu'il ne pourra pas s'adresser immédiatement au dispensateur de soins si nécessaire.

Il en va de même pour la prescription électronique du fait de la dématérialisation complète de celle-ci. A strictement parler, la version papier de la preuve ne peut être omise que si le patient est d'accord. Cependant, la pratique montre qu'en règle générale, les patients *de facto* ne reçoivent plus de version papier du justificatif de la prescription électronique et manquent donc d'informations sur les médicaments prescrits. Dans une optique d'adhésion au traitement et de prise correcte des médicaments, une copie papier de l'ordonnance peut être très importante.

L'Observatoire rappelle que tous les patients ne sont pas familiarisés avec les moyens numériques comme l'eBox ou la disparition des prescriptions papier de médicament. Il est donc important que le dispensateur de soins propose toujours au patient de recevoir une version papier du document justificatif ou un justificatif papier de la prescription électronique. Si, après concertation entre le dispensateur de soins et le patient, il est néanmoins décidé de ne pas délivrer de justificatif papier d'une prescription électronique ou d'envoyer un document justificatif vers l'eBox, le dispensateur de soins doit s'assurer que le patient le comprend et sait comment faire pour retrouver le document justificatif ou la prescription électronique.

Attentes de l'Observatoire des maladies chroniques :

Afin d'éviter que le patient ne puisse continuer à remplir son rôle de copilote de sa santé, l'Observatoire demande que

- des efforts supplémentaires soient faits en ce qui concerne la délivrance d'un document justificatif,
- la transparence des prestations attestées et le ticket modérateur demandé, suppléments et prestations non remboursables soit accrue,
- si c'est le choix du patient de recevoir une copie papier, ce souhait soit toujours respecté ;
- les dispensateurs de soins porte une attention permanente, stimulée par les autorités, à l'information des patients et au soutien dans la digitalisation des soins.

Merci d'avance pour votre réponse à ces préoccupations.

En restant à votre disposition pour toute information complémentaire, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Ministre, nos meilleures salutations.

Respectueusement,

Ulrike Pypops



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

Karen Mullié



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