

II. Assurance maladie

Attestation électronique *eAttest* - Compétence du Sénat - Données relatives à l'utilisation de l'*eAttest* par le personnel médical - Médecins généralistes et dentistes - Avantages et désavantages

Question n° 7-544 posée le 11 mai 2020 à Madame la ministre des Affaires sociales et de la Santé publique et de l'Asile et la Migration, par Monsieur le Sénateur VAN GOIDSENHOVEN⁴

La santé étant une compétence attribuée à la fois à l'État fédéral, aux Régions et aux Communautés, cette question, de par sa transversalité, relève dès lors de la compétence du Sénat.

La digitalisation toujours plus croissante de la société permet aujourd'hui de faire de grandes avancées dans le domaine médical ; la mise en place de l'attestation électronique en est un bel exemple.

Depuis le 2 janvier 2018, les bénéficiaires de soins de santé n'ont plus besoin de remettre leur(s) attestation(s) médicale(s) directement à leur mutualité. Aujourd'hui, les médecins généralistes et dentistes peuvent en effet envoyer immédiatement l'attestation via un procédé électronique, plus connu sous le nom d'*eAttest*.

Ne pouvant être utilisée actuellement que par les médecins généralistes et les dentistes, cette nouvelle méthodologie présente de nombreux avantages pour le patient mais également pour le personnel médical visé par ce dispositif. À travers son utilisation, l'*eAttest* permet effectivement de répondre à une logique d'efficience, mais aussi d'améliorer le processus des remboursements qui se font automatiquement.

Outre cela, de tels dispositifs sont également très bénéfiques pour l'environnement et l'écologie.

Considérant ces différents éléments, permettez-moi de vous poser les questions suivantes :

- 1) Disposez-vous de données récentes relatives à l'utilisation de l'*eAttest* par le personnel médical ? À cet égard, est-il possible d'avoir les statistiques spécifiques de cette utilisation à la fois chez les médecins généralistes ainsi que chez les dentistes ?
- 2) Avez-vous eu des retours spécifiques relatifs à l'utilisation de cette attestation électronique de la part du personnel médical, de patients ou encore des mutualités ?
- 3) Au regard de la question précédente, des professionnels de la santé ont-ils remarqué de quelconques désavantages à l'utilisation de ce dispositif d'attestation électronique ? Si tel est le cas, quels sont-ils ?
- 4) Quel bilan tirer de l'*eAttest* ? Quels sont les obstacles rencontrés ? Est-il envisagé de l'étendre rapidement à d'autres professionnels de la santé ?

1. Sénat, session ordinaire 2019-2020, p. 17.

- 5) Aujourd'hui, l'utilisation de l'attestation n'est pas obligatoire. Si l'évaluation qui en est faite est positive, est-il envisageable de la rendre obligatoire à moyen terme ?

Réponse

- 1) Les données les plus récentes relatives à l'utilisation d'*eAttest* sont reprises dans le tableau 1 ci-dessous.

Pour les médecins généralistes, ces données se rapportent au nombre mensuel d'attestations électroniques envoyées par des médecins généralistes entre janvier 2018 et février 2020. Le chiffre maximal d'utilisation atteint était de 1.382.059 attestations électroniques en janvier 2020.

Tableau 1 - Nombre mensuel d'attestations électroniques envoyées par les médecins généralistes

Janvier 2018	Février 2018	Mars 2018	Avril 2018	Mai 2018	Juin 2018
7.772	106.671	328.387	305.878	423.010	480.515
Juillet 2018	Août 2018	Septembre 2018	Octobre 2018	Novembre 2018	Décembre 2018
446.371	484.637	577.024	821.213	903.100	780.826
Janvier 2019	Février 2019	Mars 2019	Avril 2019	Mai 2019	Juin 2019
1.039.939	1.087.096	1.027.649	994.747	1.057.752	922.324
Juillet 2019	Août 2019	Septembre 2019	Octobre 2019	Novembre 2019	Décembre 2019
913.806	871.638	1.064.289	1.237.694	1.245.416	1.171.937
Janvier 2020	Février 2020				
1.382.059	1.255.555				

Pour les dentistes, ces données couvrent les mois de septembre 2019 à février 2020. Le chiffre maximal d'utilisation atteint était de 73.685 attestations électroniques en février 2020.

Tableau 2 - Nombre mensuel d'attestations électroniques envoyées par les dentistes

Septembre 2019	Octobre 2019	Novembre 2019	Décembre 2019	Janvier 2020	Février 2020
58	426	763	1.726	9.935	73.685

- 2) L'évaluation relative à l'utilisation de l'attestation provient des prestataires de soins, des patients et des O.A..

On relève pour les prestataires de soins (et plus spécifiquement pour les médecins généralistes et dentistes), un gain de temps, une simplification administrative et une augmentation de l'efficacité grâce à l'utilisation d'*eAttest*. En effet, les patients ne demandent plus de *duplicata* suite à la perte ou à la destruction de leur attestation de soins donnés. Moins de documents correctifs sont à établir, car moins de fautes et d'erreurs d'interprétations sont possibles. Ceci s'explique d'une part, par la mise en place d'un contrôle interne au logiciel qui permet de rejeter l'attestation électronique si elle comporte une erreur et d'autre part, par le fait qu'aucun problème de lisibilité des codes sur l'attestation papier ne peut survenir. Les dispensateurs de soins notent également l'intérêt de l'échange sécurisé de données que permet l'*eAttest*.

On note, pour les patients, un gain de temps et d'argent permis grâce à l'attestation électronique. Les patients ne doivent en effet plus se déplacer pour déposer leur attestation de soins à la mutualité ou l'envoyer par la poste. Le remboursement est également plus rapide (2 à 3 jours). Le patient ne risque plus de perdre son attestation de soins ni d'oublier de la rendre dans les délais (lui faisant ainsi perdre son droit au remboursement en raison du dépassement du délai de prescription de 2 ans). Un geste supplémentaire pour l'environnement peut également être fait si le patient donne son accord pour que le document "justificatif patient" lui soit transmis via l'*eBox* citoyen. Les résultats d'une enquête intermutualiste de novembre 2018 montrent que 87 % des patients interrogés déclarent avoir été remboursés plus rapidement grâce au service *eAttest* et que 94 % des patients interrogés se déclarent partisans du service *eAttest*.

Les mutualités font état d'une amélioration du délai de remboursement des soins au patient. Elles n'ont plus de demandes de patients souhaitant des informations quant au traitement ou au paiement des attestations de soins. Elles ne sont plus non plus confrontées à des recherches d'attestations de soins perdues ou non reçues. Avec l'utilisation d'*eAttest*, les mutualités ne doivent plus archiver physiquement les attestations de soins papier ou, dans le cas d'un archivage électronique, ne doivent plus scanner les attestations papier pour l'archivage. Elles ne doivent plus non plus scanner des attestations papier pour une tarification (semi) automatique et ne sont plus confrontées à des problèmes de lisibilité des codes de nomenclature (liées à l'écriture du prestataire). Étant donné les avantages qu'elles en retirent, les mutualités et l'Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI) consacrent d'importants investissements notamment en termes de développement, d'infrastructure, de maintenance et de monitoring pour offrir le support nécessaire au service *eAttest*, mais aussi dans le but d'étendre ce service à d'autres catégories de prestataires.

3) Dans le cadre de l'utilisation du service *eAttest*, on ne remarque pas vraiment de désavantages mis en avant par les médecins généralistes et les dentistes. Toutefois, il convient de noter que l'adhésion à ce service est, elle, tributaire de la confiance que les prestataires vouent au service *eAttest* et, de manière plus large, aux nouveaux systèmes électroniques. Cette confiance apparaît elle-même comme dépendante d'une disponibilité absolue des services. Un maximum de moyens permettant de tendre vers une disponibilité à 100 % sont mis en œuvre auprès de l'ensemble des intervenants. Pour ce qui concerne *eAttest* de *MyCareNet*, la disponibilité était de 99,98 % en mai 2020.

4) Le bilan à tirer d'*eAttest* est très positif, que ce soit au niveau des prestataires, des mutualités et des patients. Il constitue une avancée majeure en faveur de la simplification et de la digitalisation dans le monde des soins de santé.

Du point de vue des mutualités, les obstacles suivants sont relevés.

Premièrement, l'adhésion à l'utilisation d'*eAttest* par les prestataires disposant d'un logiciel proposant ce service ne tend toujours pas vers 100 % (\pm 55 % actuellement chez les généralistes) et certains prestataires ne l'utilisent que d'une manière très marginale par rapport à leurs attestations papier. Le passage à la digitalisation entraîne un changement des comportements et des habitudes (surtout chez les médecins plus âgés). L'adhésion à ce changement ne semble pouvoir être garantie que par l'instauration d'une bonne confiance dans la digitalisation.

En second lieu, à défaut d'un déploiement complet d'*eAttest*, les mutualités doivent gérer un double circuit de paiement (papier et électronique), ce qui engendre des coûts et ne permet pas d'amortir les investissements réalisés dans *eAttest*. Les solutions que les mutualités proposent sont de renforcer les incitants à utiliser le service (p. ex. en augmentant le poids de l'adhésion aux services électroniques dans les critères d'obtention des primes pour les prestataires) et, à l'instar de la prescription électronique, de rendre le service obligatoire (en prévoyant un régime d'exception).

Du point de vue des prestataires, les obstacles suivants sont relevés.

Premièrement, certains prestataires ne souhaitent pas changer de logiciel même si celui-ci ne propose pas *eAttest*.

Ensuite, en avril 2018, des craintes avaient été émises de la part des syndicats de médecins généralistes quant à la sécurité juridique d'*eAttest*. Cela avait eu pour conséquence de ralentir le passage à l'utilisation de l'*eAttest* jusqu'à ce que certaines clarifications sur les implications fiscales d'*eAttest* aient été apportées. Ceci souligne l'importance d'adopter une approche à trois cent soixante degrés dès le démarrage du projet, permettant d'aborder les facettes tant *business* qu'IT et juridiques afin d'assurer la plus grande sécurité possible et, en conséquence, la confiance des prestataires.

Les mutualités travaillent déjà à étendre le service *eAttest* aux médecins spécialistes ainsi qu'aux kinésithérapeutes. D'autres catégories de prestataires suivront ultérieurement.

5) Au même titre que pour tous les services *eSanté*, lorsque le niveau d'utilisation d'un service est suffisant et sur base d'une proposition à la commission de convention compétente, il pourrait être envisagé de mettre les étapes législatives et réglementaires pour rendre le service obligatoire.