

Un système qui peut sauver des vies En page 20

bpost
PB-PP | B-331
BELGIË(N) - BELGIQUE



Le journal du Médecin

LA RÉFÉRENCE POUR LES MÉDECINS GÉNÉRALISTES ET SPÉCIALISTES WWW.LEJOURNOLDUMEDECIN.COM

39E ANNÉE N° 2538 - VENDREDI 20 AVRIL 2018 - € 3 - HEBDOMADAIRE - P309580 - ROULARTA HEALTHCARE - RUE DE LA FUSÉE 50, BTE 14 - 1130 BRUXELLES

© Belga Image



Factures hospitalières : trop peu de transparence

Les factures hospitalières représentent parfois une mauvaise surprise pour les patients. Selon une étude réalisée par la Mutualité chrétienne et Altéo, seuls 19 hôpitaux belges, dont 18 flamands et un wallon, proposent sur leur site internet un module permettant aux patients d'estimer à l'avance le coût total d'une hospitalisation.

Une enquête réalisée auprès de groupes de discussion (78 participants) par la MC et Altéo révèle que les patients estiment que les informations sur le coût des traitements à l'hôpital sont trop fragmentées et qu'ils ne savent pas toujours à qui ils doivent s'adresser pour les trouver. « L'hôpital reconferme les rendez-vous des patients par SMS. Pourquoi ne pas envoyer d'office un devis ? », interpellent les usagers. D'autant plus que le patient pourrait, le cas échéant, ne pas programmer son séjour médical si le devis ne lui convient pas.

L'hôpital Saint-Pierre d'Ottignies est le seul hôpital wallon à proposer, depuis 2014, sur son site internet un module d'estimation des coûts hospitaliers. 150 usagers le consultent chaque mois (soit 10 % des patients hospitalisés). En quelques clics, le patient peut recevoir un devis pour une pathologie courante en fonction de son statut (sans mutuelle, bénéficiaire ordinaire, BIM) et du type de chambre choisie (commune, privée). Ce document reprend les frais de séjour, les honoraires forfaitaires/jour, les honoraires forfaitaires/admission, les médicaments et les honoraires médicaux. « Cette estimation de prix est donnée à titre pure-

ment indicatif, souligne Muriel Crêteur, chef du département administration des patients. Il s'agit d'un document informatif destiné à aider le patient à anticiper le coût de son séjour et en aucun cas, un devis. »

Sur les 99 hôpitaux belges, l'étude révèle que seules 19 institutions flamandes (63%) et une wallonne (3%) proposent un module d'estimation des coûts via leur site internet. Aucun hôpital bruxellois ne le fait. « Ce n'est pas pour autant que ces hôpitaux n'informent pas les patients via d'autres canaux que leur site internet », relativise Patrick Verhaegen, responsable national maladie et invalidité à Altéo.

Ces informations sur les factures sont d'autant plus importantes que certains hôpitaux y glissent abusivement des frais administratifs. Les Mutualités socialistes flamandes ont révélé ce week-end que des hôpitaux facturent de façon illégale des frais administratifs, principalement pour des analyses de laboratoire. Dans certains cas, ces frais sont qualifiés d'« optionnels ». Au patient de décider s'il les paie ou pas. De quoi complexifier encore la lecture de ces factures.

Pages 4 et 6

Prix Galien 2017 :
présentation des candidats

Voir en page 15



Une organisation de :
jdm Le journal du Médecin

2 Revoir le fonctionnement de la CRM ?

8 Mission terminée pour Ri De Ridder

22 Déclaration fiscale : du changement

Appel aux soixante-huitards

Etiez-vous sur les bancs d'une faculté de médecine en 1968 ? Avez-vous participé aux mouvements de contestation ? Le jdm prépare un focus sur mai 68. Vos témoignages nous intéressent. N'hésitez pas à nous contacter : vincent.claes@roularta.be



© Belga Image

Suite de la Une : transparence des factures hospitalières

« On n'achète pas des soins de santé comme un véhicule »

A partir du 1^{er} janvier 2019, tous les hôpitaux devront proposer aux patients une estimation des coûts pour les traitements les plus courants. Cette disposition est prévue dans le dernier accord médico-mut. Il y a encore du chemin pour y arriver... et les hôpitaux ont peu de temps pour s'adapter.

La Mutualité chrétienne indique que les sites Internet des hôpitaux se sont améliorés par rapport à une étude similaire réalisée par l'organisme assureur il y a cinq ans. Pratiquement tous (97 %) fournissent des informations sur la facture d'hôpital. Près de quatre sites sur cinq abordent également la question des suppléments de chambre et d'honoraires. Neuf sur dix énumèrent les droits des patients, huit sur dix publient la déclaration d'admission, ce document que le patient doit compléter et signer au plus tard au moment de son admission. Tous les hôpitaux ont été classés (sur 20) selon leurs scores pour ces différents items. Le premier hôpital wallon – la Clinique Notre-Dame De Grâce à Gosselies – se situe à la 11^e place du classement avec un score de 16 sur 20 mais ne dispose pas d'un module d'estimation des coûts. Le top dix est constitué uniquement d'hôpitaux flamands. Dans le top 5 des hôpitaux francophones qui obtiennent le meilleur score figurent le CNDG de Gosselies, Vivalia (sites d'Arlon et de Marche), la Clinique Saint-Pierre d'Ottignies et le Grand Hôpital de Charleroi (Gilly).

« Il y a donc encore du pain sur la planche pour améliorer la transparence financière. L'estimation des coûts est un instrument particulièrement utile pour permettre au patient de prendre des décisions en toute connaissance de cause », commente Jean Hermesse. Et le secrétaire général de la Mutualité chrétienne de rappeler qu'à partir du 1^{er} janvier 2019, tous les hôpitaux devront proposer aux patients une estimation des coûts pour les traitements les plus courants. « C'est du moins ce que prévoit

l'accord médico-mutualiste. Les bonnes pratiques de certains hôpitaux prouvent que c'est tout à fait réalisable. Nous avons la volonté absolue de parvenir, en concertation avec les représentants des hôpitaux et des médecins, à un modèle standard compréhensible pour le patient », précise Jean Hermesse. Idéalement, il faudra que les hôpitaux calculent leurs devis de la même façon. Certains pourraient être tentés de donner une moyenne « basse » pour attirer le client, une moyenne « haute » afin d'éviter aux patients des mauvaises surprises... Le futur système de financement forfaitaire des soins à basse variabilité - appliqué à 32 APR-DRG et 54 groupes de patients- devrait permettre aux hôpitaux de calculer plus facilement les devis.

La mutuelle plaide pour la mise en place d'un point de contact clair et accessible au sein de l'hôpital, auquel les patients peuvent s'adresser pour toutes leurs questions d'ordre financier.

Une estimation, pas un engagement

Que pensent les gestionnaires hospitaliers de cette volonté de transparence ? « Nous nous réjouissons de cette initiative de la Mutualité chrétienne, commente Benoît Hallet, directeur général adjoint d'Unessa. D'autant plus que, globalement, on remarque une nette amélioration au niveau de l'information des patients via les sites internet des hôpitaux. Il y a un bémol, les modules d'estimation des coûts sont nettement moins nombreux du côté francophone que flamand. Ce qui n'est pas étonnant parce que le sud du pays est moins connecté que



Benoît Hallet, directeur général adjoint d'Unessa : « Les mutuelles aimeraient que les hôpitaux s'engagent à fournir un devis très précis. C'est très difficile. Il faudrait pouvoir « standardiser » le patient. »

le nord. Il suffit de voir l'usage du DMI des deux côtés de la frontière linguistique. La demande n'est pas la même ».

Benoît Hallet précise que la plupart des demandes d'information sur les coûts hospitaliers ne se font pas via le site internet de l'hôpital mais lors de contacts téléphoniques avec le personnel administratif, par courriel ou lors de rendez-vous sur place. « La majorité de nos hôpitaux répondent évidemment à ces demandes de renseignements et fournissent des estimations des coûts. Ce ne sont pas des « engagements ». Les mutuelles aimeraient que les hôpitaux s'engagent à fournir un devis très précis. C'est très difficile. Il faudrait pouvoir « standardiser » le patient. Or, ce qui fait l'originalité de la médecine d'aujourd'hui c'est qu'un patient n'est pas l'autre. En standardisant, on risque de pratiquer de la mauvaise médecine en déshumanisant. Ce serait paradoxal par rapport à la volonté actuelle d'avoir une approche personnalisée et globale du patient. Il faut noter aussi que les patients font parfois des demandes spécifiques lors de leur hospitalisation. Cela deviendrait kafkaïen. Faudrait-il refaire un devis en cours d'hospitalisation ? On n'achète pas des soins de santé comme un véhicule,

en prenant des options en plus ou en moins. »

Estimations délicates

L'expert hospitalier reconnaît que pour quelques pathologies, il y a très peu de variations au niveau des coûts. « Elles ne sont pas nombreuses. Les soins à basse variabilité représentent moins de 10 % des pathologies traitées dans nos hôpitaux. On s'accorde à dire que pour certaines d'entre elles, une minorité, on pourrait réaliser des estimations précises des coûts. Pour les autres pathologies, il est très difficile d'estimer a priori les coûts. »

Benoît Hallet rappelle que de nombreuses réformes sont actuellement en cours dans le secteur hospitalier et qu'il faut établir des priorités. En clair, si tous les hôpitaux doivent d'ici le 1^{er} janvier 2019 proposer, par exemple, un module d'estimation des coûts sur leur site internet, il faudra leur en donner les moyens. Les premières discussions viennent seulement d'être entamées entre les représentants de la médico-mut et ceux des hôpitaux pour améliorer l'information des patients d'ici le début de l'année prochaine. Le timing sera serré.

Vincent Claes