

Ce que votre médecin fait pour vous... sans vous



CHRONIQUE Une partie du travail médical utile à votre prise en charge ne se déroule pas devant vous, mais en dehors d'une consultation. Décryptage de ce qu'impliquent les prestations «en l'absence du patient». *Dr Jean Gabriel Jeannot, médecin, spécialiste en médecine interne*

Vous recevez une facture de votre médecin et vous découvrez une prestation facturée un jour où vous n'avez pas eu de consultation. La réaction est souvent la même: on pense à une erreur. En réalité, il s'agit parfois de prestations réalisées en l'absence du patient. Analyser des documents reçus, se coordonner avec d'autres soignants, répondre à un proche, renouveler une ordonnance en vérifiant le contexte, demander un avis spécialisé, etc. Ces prestations existaient déjà avec TARMED. Elles restent présentes dans le nouveau système TARDOC, sous des positions mieux décrites, toujours comptées «à la minute».

Ce travail invisible est devenu central. La médecine moderne repose sur des informations qui circulent: rapports d'hôpital, lettres de spécialistes, résultats complexes, traitements multiples, coordination interprofessionnelle.

Ce qui peut être facturé

Concrètement, que peut facturer un professionnel de la santé en l'absence du patient dans le système TARDOC?

- **L'étude de documents provenant de tiers.**
Code: AA.15.0010, par période de 1 minute.
Important: il s'agit pour votre médecin de prendre connaissance de documents externes (par exemple un rapport reçu d'un autre professionnel de la santé), pas de relire son propre dossier par routine. Une facturation automatique par votre médecin pour consulter ses propres notes n'est pas autorisée.
- **Un échange avec un proche** ou une personne de référence du patient.
Code: AA.15.0030, par période de 1 minute.
- **Les entretiens avec d'autres professionnels impliqués** (médecins, thérapeutes, soignants)
Code AA.15.0040, par période de 1 minute.
- **L'établissement d'une ordonnance ou d'une prescription** en dehors d'une consultation
Code: AA.15.0060, par période de 1 minute.
- **Les transferts à des médecins-consultants**
Code: AA.15.0070, par période de 1 minute.



CONTRÔLE DE FACTURE En cas de doute devant une «prestation en l'absence du patient», demandez une explication au cabinet.

Traçabilité du temps accordé

Ce temps hors présence, lorsqu'il est justifié et documenté, n'est pas un «extra» accessoire: il fait partie du soin. Ne pas traiter ces informations serait médicalement risqué. Mais le patient, lui, ne voit pas ce travail et ne peut presque jamais juger si 3, 7 ou 12 minutes étaient nécessaires. Cette asymétrie d'information peut alimenter une certaine méfiance.

Le temps facturé doit correspondre exactement au temps consacré. Un médecin ne peut pas décider, par exemple, que la lecture d'un rapport prend toujours 10 minutes. Certains rapports sont simples et courts, d'autres longs et complexes. Idem pour les ordonnances: le temps nécessaire n'est pas le même, selon qu'elles comportent un seul médicament ou dix.

Pour le patient, la situation peut être totalement opaque. Exemple très concret: vous présentez à la pharmacie une ordonnance que votre médecin vient de renouveler. Le pharmacien remarque un changement de dosage et appelle le cabinet pour vérifier. Le médecin rouvre alors votre dossier, retrouve la raison de cette modification (résultat récent, effet indésirable ou adaptation progressive), confirme l'information au pharmacien et consigne cet échange

dans votre dossier. Ce travail prend facilement quatre ou cinq minutes, qui peuvent être facturées alors même que vous n'êtes pas informé de cet échange entre les deux professionnels de la santé.

Des factures difficiles à comprendre

Une facture ambulatoire ressemble à un relevé technique: codes, libellés abrégés, unités en minutes. Pour un patient, il est difficile de faire le lien entre une ligne tarifaire et ce qui s'est concrètement passé.

Bien que vérifier une facture ne soit pas un travail passionnant, il est important de le faire. Si vous découvrez des prestations «en l'absence du patient», distinguez ce qui est surprenant à vos yeux de ce qui est réellement anormal. La présence d'une telle ligne n'est pas forcément une preuve d'erreur: elle peut correspondre à l'analyse d'un rapport, une coordination, une ordonnance établie hors consultation...

Si vous suspectez une erreur, n'hésitez pas à demander une explication au cabinet.

La médecine ne fonctionne que s'il existe un rapport de confiance entre soignant et soigné. C'est vrai pour les soins, cela doit l'être aussi pour la facturation.