

03.04.2013 - 08:17 Uhr

## Enquête représentative sur les factures de médecin, leur contrôle et leur lisibilité - Un patient sur neuf ne reçoit pas de facture de son médecin

Zürich (ots) -

Remarque : le graphique «comparatif des factures des médecins et des dentistes» peut être téléchargé en format pdf sur [www.presseportal.ch/fr/pm/100003671](http://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671).

11 % des Suisses ne reçoivent pas de factures après une visite chez le médecin. Il s'agit donc d'une violation très répandue de la loi fédérale sur l'assurance maladie : contrairement à ce qu'elle prévoit, les patients ne peuvent pas contrôler si les prestations facturées ont effectivement été fournies. Pourtant, ils seraient tout à fait prêts à le faire. Mais la lisibilité des factures pose encore un gros problème. C'est ce qui ressort d'une enquête représentative que comparis.ch a menée en collaboration avec le Konsumentenforum kf et la Fondation Organisation suisse des patients OSP.

La loi fédérale sur l'assurance maladie (LAMal) est explicite : les fournisseurs de prestations - donc, par exemple, les médecins et les hôpitaux - doivent remettre à leur patient une facture détaillée et compréhensible, ou, s'ils traitent directement avec la caisse maladie, une copie de celle-ci (art. 42 LAMal). Cette disposition vise fondamentalement à responsabiliser les assurés et à leur permettre de contrôler si les prestations qui leur sont facturées directement ou par le biais de leur caisse maladie ont bel et bien été fournies lors du traitement. Les caisses maladie vérifient ensuite si les prestations sont à leur charge.

Un patient sur neuf est privé de la possibilité de se responsabiliser. Une enquête représentative du comparateur sur Internet comparis.ch révèle néanmoins que 11 % des Suisses ayant passé une visite médicale au moins une fois au cours des douze derniers mois n'ont jamais reçu de facture (cf. graphique). « Pour un patient sur neuf, le contrôle de la facture n'est que pure théorie parce que de nombreux médecins ne respectent pas la loi. Cette situation peut coûter des millions aux assurés », explique Felix Schneuwly, expert en assurances maladie chez comparis.ch. Plus de 1100 personnes de 18 à 74 ans ayant consulté un médecin l'année dernière ont été interrogées dans toute la Suisse. Cette enquête par téléphone a été réalisée par Demoscope sur mandat de comparis.ch et est représentative.

L'estimation suivante révèle à quel point l'absence de facture est lourde de conséquence : selon l'Office fédéral de la statistique, 4 Suisses sur 5 consultent un généraliste ou un spécialiste au moins une fois par an. Si 11 % de ces personnes n'ont pas reçu de facture, 500 000 assurés sont alors concernés. « Ce ne sont pas seulement 500 000 violations probables de la LAMal, ce sont aussi 500 000 cas dans lesquels les assurés sont privés de la possibilité de prendre leurs responsabilités », déclare Felix Schneuwly. En réalité, le nombre de violations pourrait être encore plus élevé, car il y a lieu d'y ajouter les 12 % qui déclarent lors du sondage de comparis.ch n'avoir reçu de facture que pour certaines consultations. Seuls 74 % des participants en ont reçu une systématiquement.

L'opacité des factures contrarie la volonté des patients de procéder à une vérification. La situation est également critiquée par le Konsumentenforum kf. « Qu'il y ait autant d'assurés qui ne reçoivent pas de facture est absolument inacceptable eu égard aux coûts élevés de la santé », indique Michel Rudin, directeur du Konsumentenforum kf. Il souligne l'importance que revêt la responsabilité individuelle : « Le système de santé a besoin de consommateurs qui soient bien informés et qui appréhendent le quotidien avec lucidité. »

Les patients seraient en effet tout à fait prêts à contrôler leurs factures. Pour 84 % des personnes interrogées, il est « très important » ou « plutôt important » de recevoir la facture du médecin. La majorité (55 %) de ceux qui l'ont reçue l'ont contrôlée.

Cependant, leurs attentes sont vite déçues : toutes ces clauses en petits caractères sur les factures les empêchent souvent de bien en saisir le contenu. Seuls un tiers des personnes (31 %) ayant reçu une facture après avoir consulté un médecin ces douze derniers mois ont pu en comprendre tout le détail. Ils sont par contre 56 % à n'avoir presque rien compris, ou peu ou seulement le principal. En d'autres termes : lorsque la facture est envoyée, une majorité des patients ne la comprend pas entièrement. « Tant que les factures sont incompréhensibles à ce point, un contrôle correct est impossible », explique Felix Schneuwly de comparis.ch.

Le contrôle est tout sauf facilité

Margrit Kessler, de l'organisation de protection des patients, conseille au moins de vérifier la date et la durée de la consultation et de contrôler si les examens indiqués ont effectivement été réalisés. Eu égard aux expériences de la Fondation Organisation suisse des patients OSP, elle estime qu'il y a lieu de prendre des mesures du côté des caisses maladie aussi. Lorsque les patients découvrent une erreur, les responsables des caisses maladie sont rarement enclins à les aider et leur demande de s'adresser à la Fondation Organisation suisse des patients OSP. « Même lorsque les patients paient une facture eux-même en raison du montant élevé de leur franchise, ce sont les caisses maladie qui devraient obtenir une rectification du médecin », estime Margrit Kessler.

Un coup d'oeil plus approfondi à la facture est en effet utile pour tous : une erreur découverte et corrigée permet aux caisses maladie de réduire les prestations versées, ce qui freine la hausse des primes. L'enquête montre que la facture s'est révélée inexacte, et a été rectifiée, pour 36 des personnes interrogées. Felix Schneuwly l'exprime en pourcentage : « Au moins 3 % des patients reçoivent une facture erronée, ce qui représente un taux d'erreur élevé eu égard à la fréquente opacité des factures pour les profanes ». Ces inexactitudes pourraient représenter beaucoup d'argent : en tout, les coûts annuels relatifs aux traitements

fournis par les cabinets médicaux et à charge de l'assurance de base s'élèvent à 6,2 milliards de francs (2012).

Les dentistes montrent l'exemple

L'exemple des dentistes prouve que le fait de responsabiliser et de faire participer les patients peut effectivement fonctionner. Des personnes interrogées ayant consulté un dentiste au moins une fois l'année dernière, 90 % ont reçu une facture, un résultat nettement plus élevé que pour les visites de médecin. Par ailleurs, 69 % d'entre elles ont contrôlé leur facture - donc ici aussi beaucoup plus que pour les factures de médecin. La plupart, soit 51 %, a en outre pu comprendre tout le document - une part encore une fois nettement plus importante. Dans la plupart des cas, les factures des dentistes sont entièrement à la charge du patient et ne sont pas remboursées par l'assurance de base. « Lorsque l'on compare les médecins et les dentistes, on fait le constat suivant : celui qui doit tout payer ressent davantage le besoin de contrôler la facture. Les dentistes répondent à ce besoin par des factures de meilleure qualité », explique Felix Schneuwly.

Contact:

Felix Schneuwly  
comparis.ch  
Expert en assurances maladie  
079 600 19 12 / 044 360 34 00  
felix.schneuwly@comparis.ch  
<http://fr.comparis.ch/krankenkassen>

Michel Rudin  
Konsumentenforum kf  
CEO  
078 804 30 30 / 031 380 50 33  
m.rudin@konsum.ch  
[www.konsum.ch](http://www.konsum.ch)

Margrit Kessler  
Fondation Organisation suisse des patients OSP  
Présidente  
Conseillère nationale (SG, PVL)  
079 343 85 02  
margrit.kessler@spo.ch  
[www.spo.ch](http://www.spo.ch)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100735594> abgerufen werden.