

Disponibilité des informations concernant le TARMED sur Internet

Résultats d'une enquête sur les sources d'informations pour les médecins au sujet du TARMED

B. Scherler^a, O. Scherler^b

Même les plus lents d'entre nous s'en sont aperçus, depuis le 1^{er} janvier 2004, rien ne sera plus comme avant. L'introduction du TARMED modifie passablement de choses et la complexité du système impose de disposer d'une information précise, à jour et dans au moins trois langues nationales. Internet serait le lieu idéal pour accéder aisément à ce genre de service mais, comme on va le voir ci-dessous, ce n'est pas si évident que cela.

Les besoins d'informations concernant ce nouveau tarif se situent à plusieurs niveaux: les prestations facturables, la manière de les facturer, leur présentation et la transmission des données sur papier et par voie électronique.

S'il y a encore beaucoup à faire au sujet de la clarification des prestations à facturer pour un acte particulier (par exemple la définition des notions d'urgence ou du travail sur le dossier en l'absence du patient), ces éléments sont toutefois du ressort des différentes sociétés de spécialistes et l'horizon des 4500 positions du TARMED se dessine peu à peu avec plus de netteté.

L'enquête suivante s'est donc concentrée sur les données disponibles sur Internet concernant la manière d'établir les notes d'honoraires, leur présentation, leur contenu et les différents modes d'acheminement*.

Protocole de l'enquête sur Internet

Nous avons tenu compte des trois critères suivants: importance des informations recherchées, précision des renseignements fournis et facilité d'accès dans toutes les langues nationales.

La langue

Sur ce point, les sites Internet disponibles sont très inégaux. Certains ne donnent d'informations qu'en allemand, d'autres imposent de longues minutes de recherche avant de trouver le bon lien vers la bonne dans la bonne

langue. Les pires permettent d'accéder au bon fichier en français ou en italien... mais il porte un nom allemand et les plus graves listent un document pour les francophones... pour aboutir à un texte dans la plus pure langue de Goethe.

Le plus mal noté est *tarmedsuisse* qui, comme son nom ne l'indique pas, s'adresse uniquement aux habitants de la *deutsche Schweiz* (mis à part le navigateur TARMED qui donne le résultat de sa recherche aussi dans les autres langues, mais le bouton à cliquer s'intitule «finden»). Le site de la FMH n'est guère plus brillant puisqu'il nous dirige sur la page francophone... en listant les actualités en allemand. Parmi les meilleurs et les plus clairs, citons XMLDATA et MediData.

Accessibilité des informations

La palme revient indubitablement à HIN, suivi de près par le site du Service Central des Tarifs Médicaux LAA, qui n'a malheureusement traduit que les formulaires de facturation, mais pas les explications sur les diverses rubriques que nos factures doivent comporter.

MediData présente aussi un site facile à consulter où les informations sont claires et précises. Il y manque toutefois un certain nombre d'éléments importants qu'il faudra chercher ailleurs.

D'une manière générale, il faut remarquer que tous les sites ont la fâcheuse tendance à se référer aux autres de sorte qu'on finit par tourner en rond sans forcément trouver l'information désirée.

Un exemple n'est pas de trop. Si vous prenez l'itinéraire suivant: *santésuisse* → *Service* → *TARMED* → *Etat/Informations générales* → *Formulaires de facturation et échange électronique de données* vous arrivez sur une page qui offre deux choix... (fig. 1).

Le deuxième conduit à la page d'accueil en allemand de NewIndex, à vous de trouver ensuite le bon chemin pour cet «Handabrechnungsformular».

a Le Dr Bernard Scherler est médecin-psychiatre installé en ville de Neuchâtel. Son expérience en informatique remonte à 1968 à l'EPFZ.

b Olivier Scherler est ingénieur en physique, régulièrement confronté aux problèmes informatiques sous Unix, Windows et Macintosh avec plus de dix ans d'expérience sur internet.

* Etat au 15 mai 2004.

Correspondance:
Dr Bernard Scherler
Rue St-Maurice 12
CH-2000 Neuchâtel

E-mail: scherlerb@bluewin.ch

Reprenons notre itinéraire et suivons le premier choix. *Rechnungsformulare und Standards* → *XMLDATA homepage (en allemand)* → *français* → *Documents* → *Formulaire de facturation*. On retombe sur les documents que nous connaissons bien. Mais pour en savoir davantage, on nous redirige sur *santésuisse!* (fig. 2)

Informations vitales et secondaires

Du point de vue du praticien en cabinet, la question la plus importante est de comprendre pourquoi telle ou telle caisse-maladie refuse ses factures et comment les modifier pour les rendre

conformes. Celle du transfert électronique des données permettant ainsi l'indispensable levée des limitations nécessaire à un revenu adéquat dans certaines spécialités la talonne de peu.

La réponse à la première question est maintenant aisée. Elle réside dans ce fameux «Handabrechnungformular» du 27 janvier 2004 de NewIndex (tout en bas de la page d'accueil) qui est valable jusqu'à fin juin 2004 et que les caisses-maladie n'ont aucun droit de refuser pour le moment.

Le transfert électronique des données pose un tout autre problème. Il faut chercher du côté des TrustCenter et là, la qualité des services et des informations est très variable. Le malheur veut que certains cantons ne disposent que d'un seul TrustCenter. Les médecins n'ont donc aucun point de comparaison, il n'existe pas de saine concurrence entre les fournisseurs de ce genre de prestations et, en cas de problèmes graves et répétés, la seule ressource est de se tourner vers MediData.

Au niveau du programmeur, c'est plus compliqué encore. En effet, il est impossible de savoir si les partenaires sont prêts ou non à recevoir les fichiers XML MDInvoiceRequest 4.0 ou s'il faut en rester à la version 3.0 pour le moment. De plus, toute recherche d'information passe par plusieurs sites, dont TrustX et HIN, deux organisations dont l'excellente réputation n'est pas usurpée. Toutefois, Windows est la seule plateforme plus ou moins efficacement supportée. Malgré ce qui est annoncé depuis plusieurs mois, il faut encore attendre pour le Macintosh. De Linux et Unix on ne parle tout simplement pas.

Internet n'est pas la seule voie de communication

C'est d'autant plus vrai que les formulaires d'interrogation de certains sites ne semblent pas fonctionner – malgré quatre tentatives, nos mails chez XMLDATA n'ont par exemple jamais reçu de réponse. En conséquence, et pour compléter notre enquête, nous nous sommes tournés vers le téléphone. Là encore, les résultats sont étonnants et très contrastés. L'informatique est un domaine où il est facile de cacher son incompétence derrière un vocabulaire ronflant. La confusion systématique entre cryptage et anonymisation chez un provider que nous préférons ne pas citer le démontre à l'envi.

Comme sur Internet, nos questions se divisaient en deux catégories: utilisation de base du TARMED et interrogations plus spécifiques dont la réponse nécessite une certaine recherche.

Figure 1
Deux choix en allemand sur cette page de *santésuisse*... pour les francophones!



Figure 2
Les formulaires de facture uniforme sur XMLDATA... et le renvoi chez *santésuisse*.



Dans la grande majorité des cas, nos demandes ont été bien accueillies et rares sont ceux qui se sont montrés peu collaborants, voire franchement désagréables. Il faut toutefois noter que nous nous sommes là aussi heurtés à la tendance à diriger systématiquement notre enquêteur sur un autre service. Pour un point très particulier, concernant le justificatif de remboursement, nous avons eu l'occasion de faire plusieurs fois le grand tour (FMH, santésuisse, XMLDATA, tarmedsuisse, MediData, etc.) nous donnant ainsi l'opportunité de compléter notre liste de contacts et de numéros de téléphone – ce qui n'était toutefois pas le but premier.

Personne ne semble capable de répondre à la question suivante, pourtant simple: pourquoi faut-il mentionner le numéro d'assuré sur la fac-

ture et pas le nom de l'assurance? Une des réponses fournies est assez étonnante: le numéro d'assuré n'est pas obligatoire, il est seulement hautement recommandé. Son absence peut entraîner un délai de remboursement et, s'il est erroné, le médecin court le risque d'être pénalisé. Une autre manière de dire que tout ce qui n'est pas expressément déconseillé est obligatoire!

Par souci éthique, nous ne mentionnerons pas ici les personnes qui n'ont été d'aucun secours, voire source de mauvaises informations. Nous ne citerons pas davantage nos meilleurs contacts pour les protéger d'une avalanche d'appels!

Conclusion

La mise en place du TARMED au niveau de la LAMal s'avère un véritable parcours du combattant pour les médecins et nombre de questions restent sans réponse plus de quatre mois après sa mise en œuvre. De leur côté, la LAM, l'AI et la SUVA bénéficient de ce tarif depuis un an de manière efficace et sans ambiguïtés. Sur leurs sites, on trouve toutes les informations nécessaires à son bon usage et certains cantons mettent même à disposition des fichiers PDF à remplir par ordinateur à l'aide d'Acrobat Reader, disponible sur toutes les plates-formes.

De notre côté, on aurait pu penser que la FMH ferait tout son possible pour faciliter les choses à ses membres. En réalité, en cas de problème, chacun se renvoie la balle en rejetant la faute sur les autres, FMH, santésuisse, AI, SUVA, ASA et H+.

Quiconque pense que le TARMED est un enchevêtrement de fils disparates et mal coordonnés a une bonne perception des choses. Considérant le temps dont les organes concernés ont disposé pour sa mise en place, on aurait pu espérer qu'au premier janvier nous disposerions de tous les éléments nécessaires, comme c'est le cas pour la LAA, l'AI et la LAM depuis plus d'un an. En réalité, il n'est pas de mois sans que de nouvelles informations soient publiées, et les trouver du premier coup tient davantage de la chance que du raisonnement, à moins, comme nous, de s'être constitué un fichier des personnes compétentes au fil de notre enquête. Qu'elles soient ici remerciées pour leur disponibilité et leur patience.

Tableau 1

Sites Internet utiles dans l'ordre de qualité et d'importance des informations.

XMLDATA	www.xmldata.ch/fr/index.html
Suva	www.suva.ch/de/home.htm?lang=4&
Health Info Net	www.hin.ch/f/default.htm
FMH TARMED	www.fmh.ch/www/fr/pub/prestations/tarifs/tarmed.htm
MediData	www.medidata.ch/index-fr.jsp
Service central des tarifs médicaux LAA	www.zmt.ch/fr/index.htm
santésuisse	www.santesuisse.ch/fr
NewIndex	www.newindex.ch/f/default.asp
TARMED Suisse	www.tarmedsuisse.ch/

Tableau 2

Les documents principaux et leur adresse.

- Handabrechnungsformular (91 KB) in 3 Sprachen – aktualisiert 27. Januar 2004: www.newindex.ch/f/default.asp
- Livraison de données: www.trustx.ch/f/system_datenanlieferung_2.asp
- Standards spécifiques pour les médecins, dont le manuel de référence pour la facture: www.xmldata.ch/fr/documents_arzt-fr.html
- Browser TARMED (version Windows avec lien pour Macintosh): www.zmt.ch/fr/tarmed/tarmed_tarifstruktur/tarmed_browser.htm
- Abonnement à HIN: www.hin.ch/f/default.htm
- Informations TARMED de la FMH: www.fmh.ch/www/fr/pub/prestations/tarifs/tarmed.htm
- Classification CIM-10: www.icd10.ch/index.asp?lang=FR
- Module mdinvoiceRequest (en anglais): www.sumex1.net/en/invoice/mdInvoiceRequest/index.html
- Et pour terminer, voici une adresse de santésuisse à propos de la mention du diagnostic CIM-10, malheureusement inutilisable en raison de la présence d'un identificateur de session: www.santesuisse.ch/de/index.html?SID=f648b1ede67a7ef1abde5e8f08d233fd&contentUrl=dyn_output.html%3Fcontent.vname%3Dportal