

De par la volonté d'une profession

LABELIX est une démarche d'amélioration et de suivi de la qualité reconnue.

Il s'intègre dans un processus évolutif lui permettant de s'adapter à des contraintes de plus en plus lourdes, Il est également le résultat du travail, des équipes, non seulement de Labelix, mais également de celles des médecins radiologues inscrits dans la méthode.

Malgré toutes ses valeurs, et, le plus indéniable qu'il apporte, la demande de reconnaissance par le biais de la certification en service d'imagerie médicale est lourde et contraignante.

Petit à petit les obstacles tombent, espérons que le bout du tunnel soit proche.

Le paradoxe provient du fait que cette recherche d'amélioration de la qualité menée par l'ensemble de la profession rencontre autant de difficulté auprès d'institutions, agences, etc ... Ce mal, bien français, décourage nombre de bonnes volontés. Heureusement que les médecins radiologues et Labelix sont certains de la cause qu'ils défendent.

Des éléments d'optimisme apparaissent. Par exemple : l'obtention du Label des droits des usagers de la santé 2012 auprès de l'Agence Régionale de Santé de Bretagne ; dans ce sens de nouveaux dossiers ont été adressés pour 2013 auprès de toutes les Agences Régionales de Santé.

Ne nous décourageons pas, l'amélioration de la prise en charge de nos patients est une cause juste, c'est pour cela que nous nous battons.

Docteur Jacques NINEY
Président



**LABELIX obtient le Label 2012
" Droits des usagers de la santé "
de la CRSA Bretagne**



SUPPLÉMENT AU N° 360 DE LA LETTRE DU MÉDECIN RADIOLOGUE



Directeur de la Publication :
D^r Jacques NINEY
Rédacteur en chef :
D^r Robert LAVAYSSIERE
Secrétaire de rédaction :
Wilfrid VINCENT

Téléphone : 01 53 59 34 00

Edition • Secrétariat • Publicité
Rédaction • Petites Annonces

EDIRADIO
S.A.S. au capital de 40 000 €
Téléphone : 01 53 59 34 01
Télécopie : 01 45 51 83 15
http://www.fnmr.org
E-mail : info@fnmr.org
168 A, rue de Grenelle
75007 Paris

Dépôt légal 3^{ème} trimestre 2013

Président :
D^r Jacques NINEY
Responsables de la publicité :
D^r Saranda HABER et Eric CHAVIGNY
Maquettiste :
Marc LE BIHAN

ALBEDIA IMPRIMEURS
Z.I. Lescudilliers
26, rue Gutemberg
15000 AURILLAC

Affichage des tarifs dans le cabinet/service

Dr Hervé Leclot

Le référentiel de labellisation des cabinets et services d'imagerie médicale impose au cabinet/service d'imagerie d'informer les patients tout au long de leur prise en charge, de la prise du rendez-vous à la réalisation des examens et des actes.

L'information doit, entre autres, porter sur les tarifs des actes effectués (ainsi que, le cas échéant sur la nature et le montant du dépassement facturé), sur le règlement de l'acte d'imagerie et sa prise en charge financière.

La réglementation impose d'afficher les tarifs des actes. Cet article fait le point sur vos obligations en ce domaine.

Où afficher les tarifs ?

Dans la salle d'attente.

Le statut de la salle d'attente

La salle d'attente d'un cabinet médical est un lieu privé recevant du public. Elle n'a pas de statut juridique particulier. Cependant, certaines règles élaborées au fur et à mesure de textes successifs s'imposent aux praticiens.

Le médecin est responsable de ses locaux. Il doit veiller au strict respect des règles déontologiques, légales et réglementaires en matière d'affichage ou d'information.

Les informations à afficher en salle d'attente

Les médecins sont tenus d'afficher certaines informations dans leur salle d'attente.

Il s'agit :

- ❑ des tarifs des principaux actes qu'ils effectuent (arrêté du 11 juillet 1996) ;
- ❑ de leur situation au regard de la convention (arrêté du 11 juillet 1996) ;
- ❑ de l'avertissement des patients lors de l'utilisation de fichiers informatiques (loi informatique et libertés du 6 janvier 1978) ;
- ❑ de l'éventuelle utilisation de données nominatives les concernant dans le cadre d'études épidémiologiques (loi n°94-548 du 1^{er} juillet 1994) ;
- ❑ du numéro de téléphone à appeler en cas d'urgence (arrêté du 25 juillet 1996) ;
- ❑ de l'appartenance éventuelle à une association de gestion agréée et de ses conséquences (décret du 27 juillet 1979).

L'affichage des tarifs

Dans le cadre de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé (dite loi Kouchner), le législateur avait déjà posé le principe d'un

droit pour le malade à l'information sur le coût des activités de santé (article L 1111-3 du code de la santé publique).

Ce droit se décline différemment selon le prestataire de santé auquel le patient a affaire :

- ❑ S'il s'agit d'un établissement de santé, qu'il soit privé ou public, le malade a la possibilité de demander le montant des frais auxquels il pourra être exposé et les conditions de prise en charge.
- ❑ S'il s'agit d'une profession libérale de santé, le patient doit être informé du coût et des conditions de remboursement de l'acte, pour la part sécurité sociale, avant que celui-ci ne soit effectué.

Cette obligation d'information par les professions libérales vient compléter une autre obligation pour les praticiens qui est d'afficher dans leur salle d'attente les honoraires ou fourchettes d'honoraires de leurs principales prestations (quel que soit le secteur), ainsi que de mentionner leur secteur conventionnel sur leur plaque professionnelle (arrêté du 11 juin 2006 publié au JO n° 144 du 22 juin 1996).

Cette législation a récemment été complétée par l'article 39 de la loi n° 2007-1786 du 19 décembre 2007 de financement de la sécurité sociale pour 2008 qui stipule que l'article L 1111-3 du code de la santé publique est complété par l'alinéa suivant :

« Le professionnel de santé doit en outre afficher de façon visible et lisible dans sa salle d'attente les informations relatives à ses honoraires, y compris les dépassements qu'il facture. Les infractions aux dispositions du présent alinéa sont recherchées et constatées dans les conditions prévues et par les agents mentionnés à l'article L 4163-1 du code de la sécurité sociale».

En cas de dépassement d'honoraires

Une information écrite préalable précisant le tarif des actes effectués ainsi que la nature et le montant du dépassement facturé doit être obligatoirement remise par le professionnel de santé à son patient dès lors que ses honoraires dépassent un seuil fixé par arrêté des ministres chargés de la santé et de la sécurité sociale.

Si dépassement d'honoraires : deux cas

- ❑ Pour tout acte ou examen programmé : obligation pour tout professionnel qui facture un dépassement d'honoraires de remettre une information préalable, dès lors qu'il y aura dépassement (sans seuil de montant de facture).
- ❑ Pour tout acte ou examen non programmé, obligation de faire une information préalable sur le moment, s'il y a facturation de dépassement pour toute facture globale (dépassement inclus) de plus de 70 euros. ■

La labellisation : un outil de mutation

Dr Gérard Calmet

→ LA RÉALISATION

- Au départ une volonté politique claire et un vrai soutien des dirigeants.
- La réussite peut nécessiter de réorganiser la gouvernance et de revoir l'ensemble de l'organigramme.
- Un responsable qualité est nécessaire qui animera la cellule Qualité.
- Cette cellule comprend des représentants de tous les niveaux de l'entreprise.
- La démarche qualité (DQ) globale et la cellule Qualité seront particulièrement nécessaires à la restructuration des grands groupes amenant une aide à la décision et la gestion de l'entreprise.
- La démarche amène plus de sécurité et de sérénité aux personnels, en demande de procédures qui les rassurent.
- En terme de management, la DQ avec ses critères, indicateurs, barèmes... apporte de l'objectivité et de la crédibilité à l'évaluation individuelle des salariés qui peuvent s'appuyer sur le respect des exigences du référentiel pour vérifier que leur travail a été bien fait.

→ EFFETS ET BÉNÉFICES DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

- Outil managérial** : prendre et suivre les décisions, améliorer le contrôle, l'efficacité, la rentabilité, impliquer et responsabiliser l'ensemble des personnels.
- Outil organisationnel** : décider et écrire comment la structure doit fonctionner, apporter des éléments de preuves et une traçabilité pouvant être utiles en cas de contentieux ; utile aussi auprès des ARS pour les dossiers de matériel lourd.
- Outil de communication interne** (intranet), accessible à tous dans tous les sites, évolutif, avec un suivi des décisions, évolution des procédures, livrets d'accueil... information régulière, transversale.
- Outil de communication externe** : information et communication sur la démarche entraînant une reconnaissance, une valorisation auprès des correspondants, des tutelles et des patients.

LABELIX : un outil « orienté vers les patients »

**La Démarche Qualité : un outil de management
très puissant pour le radiologue
chef d'entreprise qui doit se l'approprier**



Labelix - Référentiel qualité en imagerie médicale

Demande d'information pour la labellisation des services en imagerie médicale

Docteur :

Adresse :

.....

Tél. : E-mail :

Est intéressé par une démarche de labellisation qualité pour son centre d'imagerie

Conduite à tenir en cas de refus d'examen par le patient

Dr Hervé Leclét

Le critère 1.4.8 de la référence 1.4 du référentiel de labellisation des cabinets et services d'imagerie médicale (Version 2.3 de juin 2009) impose de formaliser le refus de l'acte d'imagerie par le patient.

Nous rappelons ci-dessous dans l'encadré le libellé de ce critère.

1.4 Le patient donne son consentement avant réalisation de l'acte.

1.4.8 Si le patient refuse l'acte d'imagerie, le radiologue s'engage à l'informer des risques encourus et à adresser un courrier au médecin prescripteur.

Le refus est le corollaire du consentement aux soins

Le consentement du malade aux soins est une obligation de la loi du 4 mars 2002. C'est un préalable à l'acte de soins. Logiquement, le refus, qui est le contraire du consentement, est également reconnu par cette même loi.

Comme le consentement, le refus doit être "libre" dans le sens où la décision doit être prise par le patient sans contrainte ou pression de quelle que nature que ce soit.

Il doit également être "éclairé", dans le sens où le médecin doit fournir au patient toutes les informations lui permettant de comprendre les conséquences de sa décision en pleine connaissance de cause.

Autrement dit, le patient doit être en mesure de décider par lui-même s'il n'accepte pas l'acte médical proposé, en connaissant les avantages attendus et les risques liés à l'acte

d'imagerie. Le médecin radiologue doit également accepter ce refus après avoir expliqué au patient les risques liés aux conséquences de son choix et après avoir tenté de le convaincre en l'informant de manière claire, loyale et appropriée.

Adopter une conduite à tenir uniciste

Tout patient qui se présente dans un centre d'imagerie médicale et qui refuse de réaliser son examen (quel qu'en soit le motif) doit systématiquement rencontrer le radiologue en colloque singulier. La présence d'une tierce personne (conjoint, parent, membre du personnel du cabinet/service) est souhaitable. Elle pourra, si nécessaire, servir de témoin.

Dans un premier temps, le médecin radiologue devra tenter de convaincre le patient de faire l'examen en lui expliquant clairement les risques encourus par sa non réalisation.

Dans un deuxième temps, si le patient refuse toujours, un courrier (signé idéalement par le patient et le radiologue, mais au moins par le radiologue) devra être envoyé au médecin demandeur de l'acte.

Le double de ce courrier sera conservé dans le dossier patient. Il est capital de toujours garder une trace écrite.

Nous vous proposons ci-dessous un modèle adapté de courrier à adresser au médecin demandeur. ■

Modèle de courrier de refus

M. X s'est présenté au cabinet/service d'imagerie médicale DDDD. Il a refusé de réaliser l'examen (à préciser) demandé par le Dr Y pour (préciser l'indication de l'examen).

Cet examen était prévu le (préciser la date).

La raison évoquée par le patient, M. X, est : à préciser le cas échéant.

Les risques encourus par la non réalisation de cet examen ont été clairement expliqués à M. X par le Dr Z, radiologue, en présence de M./Mme GGG (préciser : conjoint, parent, membre du personnel du cabinet/service).

Malgré les informations délivrées par le Dr Z, et donc à priori en toute connaissance de cause, M. X continue à refuser la réalisation de cet examen.

Daté et signé par le radiologue (et le patient)



LABELIX - FNMR
168 A, rue de Grenelle
75007 Paris

