



VADE MECUM DE L'ASSISTANTE ADMINISTRATIVE DU MEDECIN GENERALISTE

Septembre 2009

INTRODUCTION

De par l'importance accrue des tâches administrative ces dernières années, le travail du Médecin Généraliste (MG) s'est vu fortement alourdi par les formalités administratives.

Dès lors, l'engagement d'une assistante administrative (AA) peut s'avérer nécessaire et une réelle opportunité de développement de sa pratique de Médecine Générale.

Pouvoir se concentrer sur les soins aux patients plutôt que sur les problèmes administratifs est, en effet, un avantage indéniable.

L'objectif de ce Vade Mecum est de décrire les différentes tâches que vous pourrez déléguer à votre AA afin de mieux vous permettre de vous concentrer sur le traitement thérapeutique de vos patients.

Cette liste de tâches déléguables se veut la plus complète possible mais n'est certainement pas exhaustive ! Tout dépend de l'organisation de votre pratique et de l'autonomie de travail que vous êtes prêt à confier à votre AA.

Cette description des tâches devrait également vous aider tout d'abord dans la définition du profil idéal de la collaboratrice et dans la préparation de votre offre d'emploi. Une fois la collaboratrice engagée, ce Vade Mecum devrait l'aider dans l'organisation de son travail et, éventuellement, dans l'élaboration d'un plan de formation progressif.

PREAMBULE

DIFFERENTS MODES D'ENCAISSEMENT DES HONORAIRES

1. Cash

Le MG encaisse le montant de ses honoraires cash à la fin de sa consultation ou visite à domicile.

Régulièrement, le MG dépose le cash encaissé auprès de son agence bancaire.

Le patient est responsable du remboursement par son Organisme Assureur (OA ou mutuelle).

2. Carte bancaire

Le paiement de la consultation ou visite à domicile s'effectue par prélèvement sur le compte bancaire du patient au moyen d'un terminal Bancontact/Mister Cash. Le compte bancaire du MG est crédité (J+1) sans autre intervention.

Le patient est responsable du remboursement par son OA.

3. Tiers-Payant

Les patients bénéficiant du régime du tiers-payant ne payent pas directement le MG. Les honoraires sont directement pris en charge par sa mutuelle.

Pour encaisser ses honoraires, le MG doit facturer l'OA du patient. L'encaissement des honoraires engendre plus de lourdeur administrative pour le MG. L'AA peut dans ce cas jouer un rôle précieux.

Deux options de facturation se présentent :

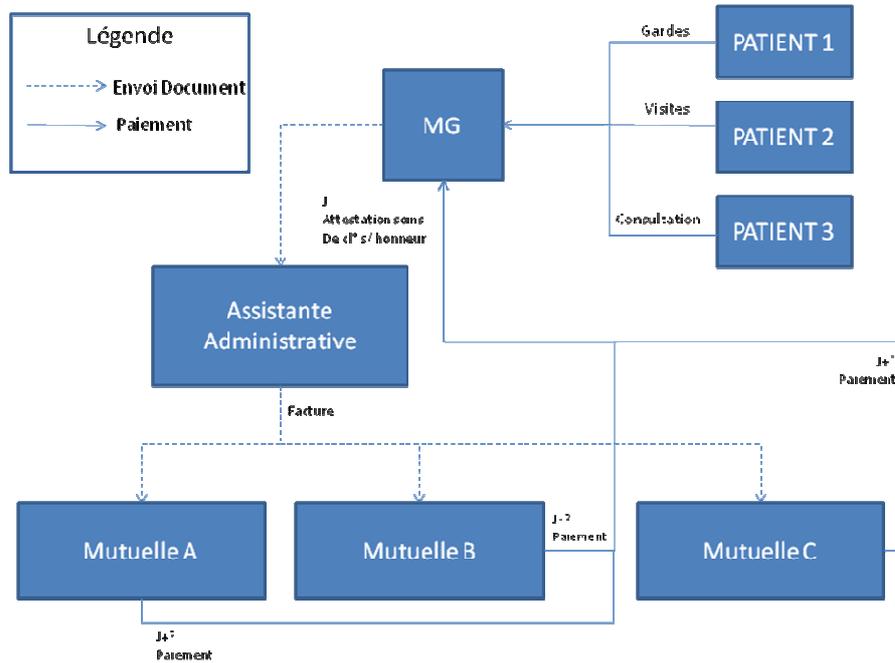
3.1. Facturation par le MG de chacune des mutuelles de chacun de ses patients

L'AA doit régulièrement facturer les différents OA (il en existe). Chaque OA suit une procédure propre et a un formulaire différent. Voir entre autre :

http://www.mc.be/fr/135/remboursements/intervention_majoree/index.jsp

<http://www.mutsoc.be/Mutsoc/Dicomut/T/tiers-payant.htm>

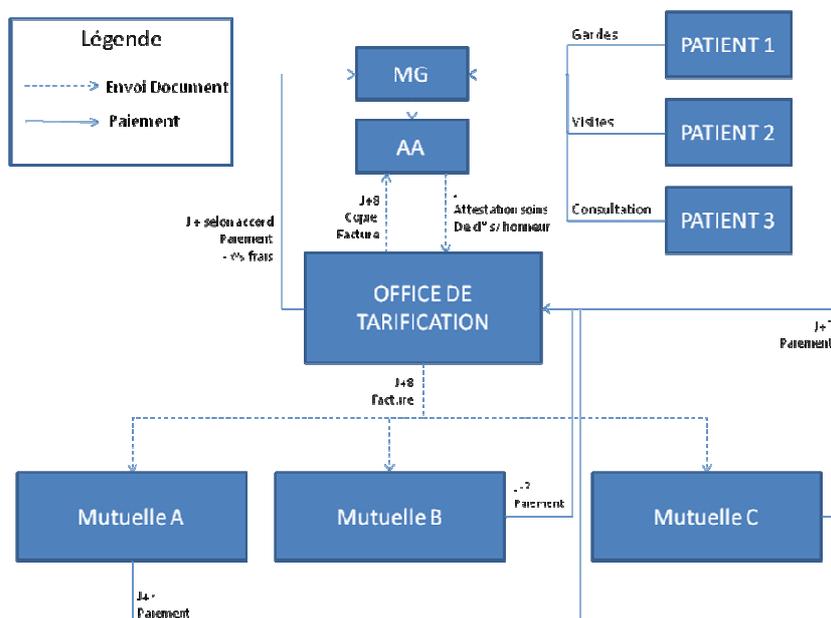
Dans un deuxième temps, il est important de suivre le paiement effectif de chaque OA sur le compte bancaire du MG. Au besoin, il faut envoyer un rappel de paiement aux OA.



3.2. Outsourcing à un Office de Tarification (OT)

L'AA doit régulièrement envoyer toutes les Attestations de Soins déclarés (ASD) de tous les patients en tiers-payant à un Office de Tarification. Ce dernier se charge de facturer les différents OA et garantit le paiement des honoraires du MG dans un délai de 60 jours. En contrepartie de ses prestations l'OT prélève une commission de +/- 2,25 % de l'ensemble des honoraires.

L'AA doit régulièrement vérifier que l'OT paie le montant dû (càd total des honoraires moins la commission) sur le compte bancaire du MG. Au besoin, il faut envoyer un rappel de paiement à l'OT.



TÂCHES QUOTIDIENNES

○ **Prise téléphone**

Le rôle de l'AA est principalement de faire en sorte que le médecin puisse se consacrer essentiellement à la médecine. La permanence téléphonique permet au médecin de pouvoir être en consultation avec son patient et de ne pas devoir s'interrompre par les appels. Les appels téléphoniques émanent souvent de patients ou parents de patients inquiets, il est donc très important de recevoir une formation pour évaluer l'urgence de l'appel.

Souvent, l'appel se traduit ensuite en une prise de rendez-vous soit pour une consultation, soit pour une visite à domicile.

○ **Prise rdv**

Il est important de garder à l'œil le planning et l'agenda du médecin.

Une mise au point quotidienne avec le médecin est dès lors indispensable.

La gestion de la prise de rendez-vous peut être facilitée par la mise en place d'un agenda 'Outlook' partagé : vérification en temps réel de l'état d'occupation du planning.

○ **Accueil des patients**

Dans de grandes associations de MG, l'AA peut parfois avoir la tâche d'accueillir les patients, de vérifier pour quel MG le patient vient et s'il a un rdv ou non. A cela peut aussi s'ajouter lors de la fin de la consultation, la nouvelle prise de rdv ou la remise de certificats ou de résultats qui ne nécessitent pas vraiment l'intervention du MG.

○ **Correspondance diverse (envoi, réception & classement)**

Hôpitaux, laboratoires, médecins spécialistes, ...

Dans le cadre de sa pratique, le MG a de nombreux contacts avec diverses entités. Il y a souvent une correspondance qui accompagne ces contacts. Le suivi de celle-ci est essentiel pour garantir la qualité de soins du MG à ses patients (suite à une hospitalisation, en attente de résultats d'une analyse sanguine, etc.) et la bonne tenue du DMG (cfr infra).

Cercles

Les cercles de médecine générale sont les unités locales de concertation entre MG d'une même commune (ou de quelques communes limitrophes) qui organisent le rôle des Gardes. Suite à chaque garde le MG doit remettre un rapport de garde pour chaque patient qu'il a ausculté. Ce rapport sera ensuite redistribué aux médecins respectifs de chaque patient. De plus amples explications se trouvent sur le site INAMI en suivant le lien suivant : <http://www.inami.fgov.be/care/fr/doctors/general-information/guard/index.htm>

En bref, l'AA doit être présente partout où le MG ne peut être dû à son activité essentielle de thérapeute.

TÂCHES HEBDOMADAIRES

o **DMG (classement, suivi d'échéance, ...)**

Le système de DMG (Dossier Médical Global) a été instauré pour faciliter la tâche du MG dans le suivi de ses patients à long terme.

L'avantage indéniable de cet outil est le moyen de communication avec les divers intervenants de santé autour du patient et l'aide-mémoire de l'historique des pathologies du patient.

Il est essentiel que les DMG soient régulièrement mis à jour et que ceux-ci soient aussi accessibles et gardés de façon ordonnée. En suivant le lien suivant, http://www.ssmg.be/docs/rbp/textes/dm_dossiermedical.pdf vous trouverez les notions de base et des conseils sur les DMG.

Les résultats d'analyse doivent y être archivés et un échéancier peut aider au suivi proactif du patient (Rappel de vaccins, etc.).

o **Facturation des honoraires (tiers-payant)**

En fonction du système de facturation choisi par le MG (cfr préambule), l'AA doit

- soit envoyer les ASD à l'Office de Tarification
- soit facturer chaque OA de chacun des patients en tiers-payant

o **Suivi des paiements (tiers-payant)**

En fonction du système de facturation choisi par le MG (cfr préambule), l'AA doit suivre que l'OT ou chaque OA a payé les honoraires dus sur le compte bancaire du MG.

Au besoin, il convient d'envoyer un rappel de paiement ou de se mettre en contact avec l'OT ou les OA pour débloquer la situation

TÂCHES MENSUELLES

- **Carnets ASD**

Une partie de la comptabilité passe par le comptage des carnets ASD. Celui-ci doit se faire de manière rigoureuse et régulière. Ce travail incombe aussi à l'AA.

Les carnets doivent aussi être commandés par l'AA auprès de l'INAMI (cf. : www.medattest.be)

- **Comptabilité**

A tout indépendant son pendant de factures et autre déclarations fiscales... Ce travail doit absolument être suivi de façon proactive au minimum une fois par mois. L'AA doit préparer les différentes pièces comptables à transmettre au comptable : factures émises, carnets ASD, extraits de compte bancaire (rentrée cash, paiement par carte bancaire, paiement par OA/OT), factures reçues, notes de frais, ...

- **Approvisionnement en matériel**

L'AA devra aussi veiller à un suivi des stocks de matériels techniques / thérapeutiques (seringues, tubes, désinfectants, gazes, etc.), ainsi que du matériel de bureau (papiers, toner, etc.). Instaurer un système de gestion du matériel peut être très utile.

Elle devra aussi mettre à jour l'outil informatique et faire les backups nécessaires pour l'enregistrement des données sur le disque dur.

TÂCHES ANNUELLES

- **Impulseo (Ouverture dossier, suivi)**

L'AA peut apporter une aide très précieuse dans le cadre des demandes d'intervention et autres primes que le gouvernement a mis en place.

Impulseo II est une intervention à hauteur de 50% du coût salarial d'une AA pour une association de deux MG minimum. Rassembler les documents nécessaires et compléter les fiches d'identification pour constituer un dossier complet à envoyer à une structure d'appui reconnue, est une tâche qui peut être effectuée par l'AA elle-même !

Pour plus d'information voir :

http://www.inami.fgov.be/care/fr/doctors/specific-information/impulseo/index_impulseoII.htm

<http://www.le-gbo.be/document.php?sel=21>

L'intervention financière de 50 % de la charge salariale globale de l'AA a lieu chaque année. L'AA doit envoyer tous les ans à la structure d'appui, pour le 30 juin au plus tard, les attestations du secrétariat social de l'année écoulée.

- **Statut social du MG**

Afin de pouvoir se constituer une réserve de base pour sa pension, chaque année, le MG doit faire sa demande auprès de l'INAMI pour le régime d'avantages sociaux (appelé statut social). Pour ce faire, il doit adhérer aux termes de l'Accord Médico-mutualiste et déclarer ses activités selon qu'elles soient conventionnées ou pas.

Le formulaire à remplir se trouve en suivant le lien ci-après :

<http://www.inami.fgov.be/care/fr/doctors/general-information/statut-social/pdf/form.pdf>

- **Accréditation du MG**

La demande d'Accréditation doit se faire tous les trois ans. Il y a, là aussi, des formulaires à remplir et un suivi des Points d'accréditation que le MG 'gagne' en participant aux colloques, symposium et autres activités de formation continue.

Ci-dessous un lien vers les formulaires de demande d'accréditation :

<http://www.inami.fgov.be/care/fr/doctors/accreditation/individual-accreditation/pdf/askaccreditation.pdf>

Sur le site de l'INAMI se trouve aussi bien entendu de plus amples informations concernant l'accréditation, la formation continue, la législation et les GLEMs.

- **Conventionnement du MG**

Le conventionnement est le fait que le MG suive les accords signés par la Médico-Mutualiste pour l'année à venir. Ceci implique que ses honoraires suivent les tarifs en vigueur annoncés sur le site de l'INAMI. Voir :

<http://www.inami.fgov.be/insurer/fr/rate/pdf/last/doctors/raad20090901fr.pdf>

Si le médecin ne se conventionne pas, il devra faire connaître son statut à ses patients par voie d'affichage dans la salle d'attente de son cabinet.

- **Allocation de Soutien à la Pratique**

Le MG peut aussi demander la prime annuelle de soutien à la pratique. Pour se faire, l'AA doit ici aussi remplir et envoyer les formulaires de demande et faire le suivi par rapport à l'INAMI si le dossier est complet ou non. Voir pour cela aussi le site de l'INAMI :

http://www.inami.fgov.be/care/fr/doctors/specific-information/support_practical_general_medicine/index.htm

- **Allocation de Soutien aux DMI**

Le MG peut aussi recevoir une prime pour installer un outil informatique performant pour lui permettre d'informatiser ses dossiers médicaux. Pour cela, il doit investir dans certains programmes (attention, se renseigner auprès de l'INAMI pour avoir la liste des programmes reconnus) et faire la demande pour recevoir la prime de Soutien aux DMI en joignant la preuve de l'utilisation du programme informatique reconnu. Ici le formulaire de demande :

http://www.inami.fgov.be/care/fr/doctors/specific-information/medical_file/pdf/annexe1.pdf

EN CONCLUSION :

Au total, le travail de l'AA sera au fil des ans de faciliter toutes les tâches administratives (qui sont nombreuses) qui incombent au MG pour l'organisation de sa pratique.

Ce travail tout à fait précieux doit se faire en concertation avec le MG et une relation de confiance est essentielle à toute collaboration de ce genre.

Une reconnaissance de la valeur de ce travail est, elle aussi, essentielle pour l'épanouissement de l'AA dans sa fonction.