

EN ROUTE

Factures d'ambulances: pourquoi elles font mal



Transport d'urgence suite à un accident de ski ou à une piqûre de guêpe? Le remboursement ne sera pas le même.

Les factures d'ambulances restent une énigme pour la plupart d'entre nous. Leur montant et leur remboursement varient fortement selon les situations. Mal de tête assuré.

Un accident, un malaise cardiaque... Il suffit d'un appel au 144 pour être secouru dans le quart d'heure et conduit jusqu'à l'hôpital le plus proche. De retour à la maison, une autre surprise douloureuse tombe dans la boîte aux lettres: la facture du transport d'urgence. Peu de gens le savent, mais ces frais pré-hospitaliers ne sont pas toujours remboursés.

Selon le type d'événement et la couverture accident
Première distinction: est-ce que votre appel au secours est dû à un accident ou à une autre cause? S'il s'agit d'un accident et que vous êtes couvert via l'assurance de votre employeur

(LAA), tout sera pris en charge. Mais si vous n'êtes pas salarié et bénéficiez d'une simple couverture via la LAMal, vous devrez payer 50% de l'addition. Par exemple, si un homme salarié se promène en montagne avec son père retraité et qu'ils chutent tous les deux accidentellement, le premier ne paiera aucuns frais de sauvetage alors que le second devra s'acquitter de la moitié.

Dans les autres situations, lorsque le dommage n'est pas lié à une cause externe (arrêt cardiaque, accident vasculaire cérébral, réaction allergique, etc.), tout le monde est logé à la même enseigne «maladie»: le 50% de la facture est pour le patient et la caisse maladie prend en charge l'autre moitié, jusqu'à un montant maximal de 5000 francs par an en cas de sauvetage, et seulement 500 francs pour un transport nécessaire en ambulance.

Toutes ces dispositions sont écrites noir sur blanc dans l'Ordonnance sur les prestations de l'assurance des soins (OPAS). Selon Georges Vittoz, chargé de mission auprès de l'Interassociation de sauvetage (IAS), «cette ordonnance de 1995 est complètement obsolète. Nous nous battons depuis trois ans pour la modifier. Notre secteur est celui qui a le plus évolué et on ne change rien!» Ces vingt dernières années, le métier d'ambulancier est devenu une profession diplômée, les centrales 144 ont fait leur apparition, les cantons ont modifié leur organisation des secours.

Selon le degré d'urgence
LIAS souhaite notamment que les montants de prise en charge soient augmentés «Pour les seniors qui ont besoin d'une ambulance deux à trois fois par an, la participation annuelle de l'assurance limitée à 500 francs est trop faible par rapport aux coûts actuels. Certains renoncent à appeler le 144 à cause des frais d'intervention.» Pour Georges Vittoz, il est temps que ces frais pré-hospitaliers soient reconnus dans l'assurance de base et que les cas «maladie» et «accident» soient traités à égalité.

«Certaines personnes âgées renoncent à appeler le 144 à cause des frais d'intervention.»
Georges Vittoz, Interassociation du sauvetage

Mais en fait, un transport en ambulance, ça coûte combien? Accrochez-vous. En Valais, la facture d'ambulance s'élève en moyenne à 1000 francs. C'est une moyenne, car le montant varie fortement selon les moyens de secours utilisés et les distances parcourues. Le système tarifaire est le même pour les sept compagnies d'ambulances reconnues dans le canton, et négocié avec les assureurs. Au forfait de départ, qui s'élève à 300 francs, s'ajoutent des frais kilométriques et horaires (lire exemple dans l'encadré).

«En Valais, c'est la topographie et la météo qui orientent nos tactiques d'engagement.»
Alexandre Briguet, chef du service opérationnel de l'OCVS

Selon le lieu de l'accident
Ainsi, une personne secourue pour un arrêt cardiaque en pleine ville de Sion recevra une facture trois fois moins élevée qu'un patient présentant le même problème au cœur du village d'Evolène. Il faudra compter environ 700 francs dans le premier cas et jusqu'à 2500 francs dans le second. Si la zone se situe à plus de 20 minutes, le 144 devra commander un hélicoptère avec un médecin et prévoir l'intervention d'un premier sauveteur sur place. «La facture dépend non seulement du nombre de kilomètres à parcourir mais aussi des moyens engagés dans les secours. En Valais, c'est la topographie et la météo qui orientent nos tactiques d'engagement», rappelle Alexandre Briguet, chef du service opérationnel de l'Organisation cantonale des secours (OCVS) et de sa centrale 144.

Selon les disponibilités
Le montant varie aussi selon les disponibilités des véhicules. La prestation débute au moment où l'ambulance est sollicitée. «Parfois, elle est déjà en circulation dans votre secteur et ne fera pas beaucoup de kilomètres. Mais il arrive aussi qu'aucune ne soit disponible et qu'il faille en commander dans une autre base», explique Alexandre Briguet. L'exemple le plus parlant est celui de cet accident de la circulation à

EXEMPLE DE FACTURE

Cas: accident de la circulation à Orsières de nuit; une personne grièvement blessée doit être transportée d'urgence à l'Hôpital de Sion

Forfait de base	300.-	
Taxe kilométrique		
Départ ambulance de Martigny – Orsières – Sion	65 km x CHF 4,50	292,50
Personnel	2 heures (x 2 ambulanciers)	560.-
Supplément nuit	+ 25%	288,10
TOTAL (CHF)		1440,60

Frais à charge du patient (si couverture accident par LAMal): 720,30
Frais à charge du patient si couverture accident par LAA de son employeur: 0.-
Si cette intervention était liée à un malaise cardiaque, le patient devrait payer le 50% de la facture, soit 720,30, dans tous les cas.

Orsières, une collision impliquant trois personnes. Grièvement blessées, elles doivent être transportées par trois ambulances. Sur le moment, les trois véhicules disponibles partent de Martigny, de Sierre et d'Aigle. Pour une prise en charge identique et une même destination, ces trois personnes recevront trois factures différentes car le nombre de kilomètres et le temps de déplacement depuis le point de départ ne sont pas les mêmes.

Selon les moyens déployés
L'OCVS et les compagnies d'ambulances doivent régulièrement justifier leurs factures auprès des patients et des assureurs. S'ajoutent souvent les frais de médecin ou d'hélicoptère. Alexandre Briguet constate que «la plupart des gens ignorent qu'ils doivent participer aux frais de transport d'urgence. Parfois, ils ne comprennent pas pourquoi on a fait appel à



tel ou tel moyen, qui leur semble disproportionné après coup. Nous prenons le temps de leur expliquer. Les assureurs nous sollicitent régulièrement pour demander si les moyens engagés étaient justifiés. Pour nous, la réponse est toujours oui. Nos protocoles sont très clairs. Les appels sont enregistrés et gardés pendant dix ans.»



JEAN-FRANÇOIS PILLET, chef de la compagnie d'ambulances du Centre hospitalier du Valais romand (CHVR), la plus importante du canton, avec 10 véhicules répartis entre Sierre, Martigny et Entremont.

«Ce service est cher car les moyens techniques et humains sont importants»

Si quelqu'un appelle le 144 à mon insu ou alors que je ne le souhaite pas, qui va payer la facture de l'ambulance?
La facture sera pour vous. Même si vous n'avez rien après examen, vous devrez payer l'aller simple de l'ambulance, donc la mobilisation des secours jusqu'à vous. Le système encourage l'assistance à personne en danger.

Pourquoi les coûts d'une ambulance sont-ils si élevés?
Parce qu'elle nécessite des moyens techniques et humains importants. Chaque ambulance coûte 1,5 million de francs par an.

Le véhicule coûte 300'000 francs et doit être remplacé chaque cinq ans, sans compter tout l'équipement spécialisé. Pour faire tourner ce service 24h/24, il faut 11 personnes à plein temps. Les ambulanciers ne sont plus des brancardiers, mais de vrais professionnels de la santé qui sortent d'une filière ES, soumis à des formations continues obligatoires.

Quelle est la situation des compagnies valaisannes?
Délicate. L'équilibre de nos finances est un enjeu de tous les jours, car les recettes des interventions doivent couvrir des coûts fixes

de plus en plus élevés. Nous touchons des subventions, mais elles ne sont plus adaptées à l'évolution des coûts. Nous sommes en train de les renégocier avec le Canton.

Revoir le système de subventionnement, est-ce que cela pourrait faire baisser la facture finale?
Il est possible qu'un changement de modèle de subventionnement et une rationalisation des coûts entraînent une baisse de tarif. Mais l'impact sur la facture finale restera faible, car les frais liés aux secours d'urgence sont conséquents.

24'000
C'est le nombre d'interventions coordonnées par l'Organisation cantonale des secours du Valais (OCVS) en 2017. Dans le 20% des cas, un médecin est sollicité sur les lieux. 15% des interventions nécessitent un hélicoptère.