

LIVRABLE N°4

Workflow télétransmission

Sécuriser les prestations de suivi

Ce workflow décrit le parcours type d'une prestation de suivi depuis la consultation jusqu'à la conservation des preuves. Il vise à sécuriser la matérialité des prestations télétransmises, en cohérence avec le rapport IGAS 2021 et l'arrêté du 14/11/2018.



Point de conformité. Pour être conforme, la télétransmission DOIT : être déclenchée en présence du patient ; refléter la réalité de la prestation effectuée ; laisser une trace horodatée dans le dossier patient ; être archivée selon la durée légale applicable.

1 Prestation réalisée en cabinet

La prestation de suivi (visite de contrôle, ajustement, vérification d'efficacité, etc.) doit être effectivement réalisée en présence du patient. Une prestation purement déclarative — sans matérialité réelle — expose à un risque réglementaire majeur. Chaque visite doit donner lieu à un acte technique consigné (audiométrie, ajustement de réglages, datalogging, questionnaire...).

2 Saisie dans le logiciel métier

Immédiatement après la prestation, saisir dans votre logiciel métier ou via la plateforme AUDYA : la date exacte, la nature de la prestation, le code LPP correspondant, et un compte-rendu de visite. La saisie en différé est à éviter.

3 Télétransmission immédiate

La télétransmission doit être déclenchée au plus près de la réalisation de la prestation. Vérifier la double télétransmission : CPAM et complémentaire santé le cas échéant. En cas d'incident technique, le justificatif doit être conservé et la transmission relancée dès que possible.

4 Conservation des preuves

Conserver dans le dossier patient : le justificatif de télétransmission, le compte-rendu de visite, les documents techniques et, le cas échéant, la signature du patient. Ces pièces doivent être conservées selon la durée légale applicable aux données de santé.

À ÉVITER — PRATIQUES À RISQUE	
Pratique à risque	Conséquence
Télétransmission groupée en fin de mois	Désynchronisation entre date réelle et date facturée. Difficulté à démontrer la matérialité.
Saisie a posteriori sans matérialité	Risque de signalement comme suivi déclaratif. Absence de pièce justificative en cas de contrôle.
Télétransmission sans visite réelle	Fraude caractérisée. Sanctions administratives, ordinales et pénales possibles.
Absence de compte-rendu lié à la prestation	Impossibilité de démontrer ce qui a été fait. Suspect en cas d'audit ARS ou CPAM.

Conservation insuffisante des justificatifs	Impossibilité de répondre à une demande de pièces. Risque de récupération des sommes.
---	---

BONNES PRATIQUES RECOMMANDÉES	
Bonne pratique	Modalité
Télétransmission immédiate	Idéalement dans la même heure que la prestation, en présence du patient si possible.
Saisie standardisée	Utiliser une trame fixe pour le compte-rendu de visite.
Double horodatage	Conserver à la fois la date réelle de la prestation et la date de la télétransmission.
Audit interne régulier	Vérifier mensuellement la cohérence entre les prestations consignées et les télétransmissions.
Coordination ORL	Envoyer le compte-rendu d'appareillage au prescripteur dès la fin de la période d'essai.

Cet outil est un livrable pédagogique de la formation socle AUDYA. Il ne se substitue pas aux recommandations professionnelles de référence (formation universitaire, DPC, recommandations Collège National des Audioprothésistes). Sa rédaction s'appuie sur les exigences de l'arrêté du 14 novembre 2018 et les constats du rapport IGAS n°2021-064R / IGÉSR n°2021-206.