

FACTURES NON RECOUVRÉES DE L'HÔPITAL : UN OUTIL QUI SIMPLIFIE LA VIE DE TOUS

Chaque année, le reste à charge non perçu représente 500 millions d'euros pour les hôpitaux publics. Sur les près de 50 milliards d'euros de prestations réalisées par les établissements hospitaliers, 1.4 milliard doit être payé par les patients'. Seule la moitié de cette somme est actuellement recouvrée. Un manque à gagner que les établissements cherchent à régulariser.

SIMPLIFIER ET AUTOMATISER LE PAIEMENT DES SOINS

Bien souvent, le non-paiement de ces sommes relève plus de la négligence que d'une volonté de fraude. Les montants concernés sont peu élevés : 80 % des factures sont inférieures à 20 €, pour une moyenne de 17 €. Partant de ce constat, en 2016, la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS), la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP), l'ASIP Santé (remplacée depuis par l'Agence du Numérique en Santé) et le groupement d'intérêt économique Cartes Bancaires CB ont choisi de prendre le problème à bras le corps. Un appel d'offres a ainsi été publié sous le nom de marché DIAPASON (Débit Intervenant après le Parcours de Soins) pour concevoir une offre adaptée simplifiant le paiement des prestations réalisées par les centres hospitaliers et le recouvrement de ce reste à charge patient.

La solution DIAPASON permet aux patients, dès leur entrée à l'hôpital, de présenter leur carte bancaire et d'autoriser une prise d'empreinte sécurisée par un tiers de confiance afin que leur compte soit débité ultérieurement, une fois le montant de la facture connu.



Christelle Charpentier

Adjoint des cadres hospitaliers
Responsable Facturation et GAP
(Gestion Administrative des Patients)
Référente de l'identitovigilance

Crédit photo : DR



Hervé Grandjean

Acheteur C.A.I.H
Centrale d'Achat de
l'Informatique Hospitalière

Crédit photo : DR



Paiement de proximité en contact ou sans contact, paiement différé, lecture des cartes santé (CPS/CPE/carte Vitale) et télémise à jour de la carte Vitale, les solutions proposées dans le cadre du marché s'adaptent aux besoins de chaque établissement.

C'est ainsi que le CH de Nogent sur Rotrou a doté chacun de ses 5 guichets de Terminaux de Paiement Electronique (TPE) acceptant le service DIAPASON. « Nos agents sont formés pour proposer la démarche aux patients, détaille Christelle Charpentier, Responsable des admissions et de la facturation au sein du Centre hospitalier. Le patient insère sa carte bancaire et valide par saisie de son code PIN la prise d'empreinte DIAPASON. Pour chaque soin inférieur aux seuils que nous avons définis (50 euros pour une facture externe et 300 euros pour une hospitalisation), un SMS lui est envoyé au moment de la facturation du dossier. Il dispose alors de toutes les informations relatives au soin concerné pour lequel il sera débité automatiquement sous trois jours. »

1. Site du Ministère de la Santé et de la Prévention



Karine Eliot

Cheffe de Projets systèmes d'information des acteurs de l'offre de soins, Ministère des solidarités et de la santé

Crédit photo : DR



Acteur essentiel des innovations e-santé



Gilles Lucat

Directeur commercial
Olaqin

Crédit photo : DR

UN DISPOSITIF INNOVANT ET SÉCURISÉ

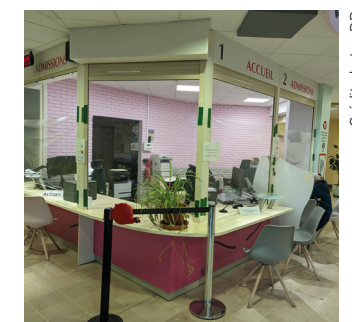
Pour ce dispositif, la C.A.I.H. (Centrale d'Achat de l'Informatique Hospitalière), porteuse du marché, a choisi Olaqin*, leader en solutions e-santé, dans le cadre d'un premier appel d'offres en 2016. Une confiance confirmée 4 ans plus tard lors du renouvellement du marché. « La société Olaqin, est un acteur expert en monétique et propose des solutions spécifiques aux établissements de santé, précise Karine Eliot, chargée de mission référente pour le marché DIAPASON à la DGOS. Elle a notamment fait le lien entre les établissements et les éditeurs afin de mettre en place un protocole d'échanges balisé ». Ce protocole permet la communication entre la GAP (Gestion Administrative des Patients), le gestionnaire de paiement et le terminal de paiement mais également le retour d'informations comptables du gestionnaire de paiement vers la GAP... Le tout de manière sécurisée. « DIAPASON a fait l'objet d'une homologation bancaire par le GIE CB, assurant à la solution un niveau de conformité maximale aux normes actuelles de paiement », assure Gilles Lucat, directeur commercial d'Olaqin. C'est également toute l'expertise d'Olaqin qui a été mise en œuvre sur ce marché. « Au-delà de l'aspect technique et réglementaire, nous nous sommes également appliqués à personnaliser l'accompagnement et à former les équipes administratives des établissements. Ceci afin que l'expérience soit la plus satisfaisante possible aussi bien pour les patients que pour le personnel d'accueil », précise Patrice Martin, directeur marketing d'Olaqin.

Crédit photo : DR



Lors du renouvellement du marché en 2020, la C.A.I.H. a introduit la possibilité de réaliser une autorisation de paiement par prise d'empreinte bancaire et/ou de prélèvement par virement bancaire comme il est d'usage avec les fournisseurs d'énergie et de téléphonie. La C.A.I.H. a par ailleurs financé la majorité des interfaces entre le logiciel de paiement et les éditeurs de logiciels hospitaliers. « Tous les éditeurs proposent désormais gratuitement le module DIAPASON, se félicite Hervé Grandjean, acheteur à la C.A.I.H.. Ce préalable permet de grandement faciliter l'usage du dispositif. »

Ces éléments font de cette solution un précieux allié des établissements hospitaliers. En 2020, plus de 17 000 patients ont bénéficié du paiement DIAPASON dont le déploiement est désormais en phase d'accélération. « Les patients apprécient de ne pas recevoir des titres de recettes pour de petites sommes », souligne Christelle Charpentier. Et pour les établissements, c'est aussi un moyen de recouvrer les sommes de faibles montants qui étaient auparavant abandonnées. Les coûts de gestion (suivi et relances) sont amoindris. Les outils sont donc à disposition et les bénéfices notables pour les patients comme pour les hôpitaux. Nul doute que les établissements seront encore nombreux à s'équiper pour un meilleur taux de recouvrement de leurs factures. Pour cela, rien de plus simple : « il leur suffit de se rapprocher de la C.A.I.H. pour disposer de cette offre de services moderne et fiable qui simplifiera les paiements de restes à charge », incite Karine Eliot.



Crédit photo : DR

Créée en 2014 sous l'impulsion de 6 fédérations (EFS, Unicancer, FHF, FEHAP, GAM et Unilla), la C.A.I.H. est une association loi 1901 dont l'objectif est de simplifier et d'optimiser les achats informatiques et télécoms de ses adhérents, établissements de santé publics et privés à but non lucratif. La C.A.I.H. gère aujourd'hui plus de 35 marchés, dont DIAPASON, auprès de 1600 adhérents.

L'association met un point d'honneur à développer des marchés « au service des hospitaliers », en étant à l'écoute et au plus proche de leurs besoins. C'est dans cet esprit que le marché exclusif DIAPASON a été pensé en 2016, puis renouvelé en 2020, afin d'optimiser le recouvrement du reste à charge patient.

*Opérateur de service e-santé, Olaqin est un groupe français ayant pour mission de sécuriser les revenus de chaque profession de santé, au moyen de solutions et services innovants.

En savoir plus sur olaqin.fr