

JOURNÉE D'INFORMATION SIMPHONIE

***LYON
22/11/2019***



***Sylvie PEREZ
Responsable Pôle
Patient Facturation***

***DIAPASON
Retour d'expérience au
CH de BOURGOIN-JALLIEU
(Isère)***



DIAPASON : RETOUR D'EXPÉRIENCE

Financement de l'établissement

PLAN

Introduction : qui sommes nous ?

1. La problématique
2. Les pré requis : matériel, certificats, Régie, Compte
3. Le Comité Projet
4. Les interlocuteurs
5. Conclusion de la phase technique
6. La communication
7. Les indicateurs
8. Les bénéfices attendus





CENTRE HOSPITALIER P. OUDOT À BOURGOIN-JALLIEU

Qui sommes nous ?



- Situé à 35 km du CHU de LYON et à 80 Km du CHU de GRENOBLE
- Le Centre Hospitalier Pierre Oudot assure la prise en charge sanitaire d'un territoire de 310 000 habitants en expansion ces 10 dernières années :
 - 81 372 **consultations** (+4,2%)
 - 52 332 **passages aux urgences** (+34% en 5 ans)
 - 32 126 séjours en **hospitalisations** (+4,1%)



Financement de l'établissement

1. La problématique

Constat 2018

- Difficultés de recouvrement des petites sommes émises à l'encontre des patients ou des tiers
- Environ 100 K€/an émis au patient ou tiers non recouvrées à N+1
- ¼ des montants non recouverts de nuit aux urgences
- Montant moyen non recouvré : 30 €
- Malgré un circuit payant déjà efficace en Régie : 55 K€ recouvré en 2018

**Un engagement évident pour le CH de BOURGOIN JALLIEU
dans le dispositif DIAPASON**



Importance des pré requis : le matériel

- Adhésion obligatoire au marché CAIH pour l'achat des TPE
- Achat des TPE à INGENICO :
 - Choix entre 2 modèles (un seul faisant aussi la m@j carte vitale)
 - **Aucun des 2 modèles ne permet l'encaissement de l'activité libérale et l'impression des chèques**
 - Cette contrainte nous a conduit à conserver nos TPE existants pour assurer l'encaissement du libéral
 - 10 TPE DIAPASON déployés en front office



Financement de l'établissement

2. Les pré requis

Importance des pré requis : les certificats logiciels ASIP Santé

- Dispositif largement sécurisé justifiant de contraintes fortes
- 2 certificats à obtenir en ligne
 - Un certificat client pour authentifier la GAP auprès du fournisseur de service de paiement (type ORG AUTH_CLI)
 - Un certificat serveur pour authentifier la GAP auprès du TPE (type SSL_SERVEUR)

Attention en amont le représentant légal de l'établissement de santé doit avoir désigné un administrateur technique



Financement de l'établissement

2. Les pré requis

Importance des pré requis : la Régie

- A la demande de la Trésorerie, nous avons dû créer une nouvelle régie DIAPASON (pas obligatoire si une régie patients existe déjà)
- Nomination d'un régisseur et de deux régisseurs suppléants
- Migration obligatoire d'une facturation en Titre Global des Régies
- Ouverture d'un compte DFT spécifique auprès de la DGFIP
- Commande des 3 contrats commerçants : TPE, PLBS et VADS



Un projet de territoire

- Chef de Projet : A. YAHIAOUI, DAF du GHT
- Membre du Comité Projet : Trésorier Public, Responsable des systèmes d'information, Ingénieur informaticien, Responsable des achats, Attachée Responsable du pôle patient et facturation, Régisseur responsable du bureau des admissions, Responsable de la facturation, Attaché responsable des finances du CH, Attaché responsable des finances d'un second CH MCO du Groupement de Territoire



Financement de l'établissement

4. Les interlocuteurs

Une coordination nécessaire des différents interlocuteurs

- ASIP Santé (certificats logiciels)
- DGFIP et TRÉSOR PUBLIC (compte DFT, cartes commerçants, régie, régisseurs)
- INGENICO (TPE)
- Editeur, MIPIH (Titre global des régies, paramétrages, tests)



Financement de l'établissement

4. Les interlocuteurs

Facteur de réussite : l'appui fort du service informatique avec un interlocuteur dédié

- Pour les certificats
- Pour l'installation des TPE
- Pour les paramétrages des TPE
- Pour l'ouverture des flux informatiques





DIAPASON : RETOUR D'EXPÉRIENCE

5. Conclusion de la phase technique

Conclusion de la phase technique

- Pour débiter : le plafond est fixé à 30€ et le délai à 60 jours : à réévaluer après 6 mois en routine
- Les premiers tests en lien avec l'éditeur et Ingenico ont abouti au prélèvement sur le compte et à l'envoi du mail et sms.
- Le portail e-portal Ingenico de suivi des encaissements par carte bancaire est fonctionnel.



DIAPASON : RETOUR D'EXPÉRIENCE

Financement de l'établissement

6. La communication

Un changement de culture à l'hôpital

- La communication auprès des agents du bureau des admissions nous a semblé prioritaire
- Elle s'est faite de manière collective et individuelle pendant les entretiens d'évaluation
- En amont depuis 2 ans, un encaissement en régie a été mis en place de manière active ; les agents sont familiarisés avec l'encaissement
- En amont aussi, le passage à CDRi en 2018 a permis de gagner un peu de temps qui pourra être consacré au discours au patient





DIAPASON : RETOUR D'EXPÉRIENCE

Financement de l'établissement

6. La communication

Un changement de culture à l'hôpital

- Le déploiement sera progressif :
 - Sur un seul guichet pour débiter
 - À l'antenne principale pour permettre un accompagnement des agents par l'encadrement de proximité et une formation au discours (FAQ)
- Le déploiement sera étendu aux 8 guichets de l'antenne principale après formation de l'ensemble de l'équipe (14 agents)





DIAPASON : RETOUR D'EXPÉRIENCE

Financement de l'établissement

6. La communication

Exemples de FAQ

- **Où vont les informations de ma CB ?** informations non stockées par l'hôpital mais par un prestataire habilité. Dispositif similaire au paiement par Internet. Ce sont des systèmes sécurisés
- **Mes coordonnées bancaires peuvent elles être réutilisées ?** Vos coordonnées bancaires ne sont valables qu'une seule fois pour la venue concernées
- **Un montant est il bloqué sur mon compte ?** non aucun montant n'est bloqué
- **En cas de dettes, qu'est ce qui sera prélevé ?** le montant de votre reste à charge patient. Aucun historique de factures impayées ne sera soldé
- **Quelle est la date de prélèvement ?** 3 jours avant la facturation, vous recevrez une information par mail et sms sur le montant de la facture et la date de prélèvement
- **Que se passe t il si le montant de ma facture est supérieur à 30€ :** le débit est annulé et vous recevrez une facture qu'il faudra régler





DIAPASON : RETOUR D'EXPÉRIENCE

Financement de l'établissement

6. La communication

La communication prévue en interne

- Comité de direction
- CME
- Représentants des usagers
- Représentants du personnel
- Par newsletter électronique





DIAPASON : RETOUR D'EXPÉRIENCE

Financement de l'établissement

6. La communication

La communication prévue auprès des patients

- Affichage
- Flyers
- Vidéos sur écran dynamique
- Et bien sûr communication orale par nos agents du bureau des admissions





DIAPASON : RETOUR D'EXPÉRIENCE

Financement de l'établissement

6. La communication

Les urgences

- Particulièrement concernées par un faible taux de recouvrement
- Nouveau message envoyé : l'hôpital n'est pas gratuit !
- Prévu dans un second temps :
 - Lorsque les agents seront à l'aise avec le discours et sauront l'exprimer rapidement (problématique des temps d'attente en fonction des flux ?)
 - Lorsque le public sera plus familier du dispositif.





DIAPASON : RETOUR D'EXPÉRIENCE

Financement de l'établissement

7. Les indicateurs

Les indicateurs identifiés à ce stade

- Nombre de dossiers présentés au patient
- Nombre de dossiers acceptés par le patient
- Nombre de dossiers refusés par le patient en fonction du motif
- Nombre d'annulation de dossiers
- Nombre de dossiers avec un RAC supérieur au plafond fixé
- Délai moyen entre la création de l'empreinte et le débit





DIAPASON : RETOUR D'EXPÉRIENCE

7. Les bénéfices attendus

Les bénéfices sont triple :

- Pour le patient :
 - un seul passage administratif, pas d'attente pour un encaissement en sortie de consultation
 - Pas de préoccupation pour le règlement de sa facture
- Pour le Centre hospitalier :
 - Sécurisation de la chaine de recouvrement et de facturation
 - Diminution des impayés
- Pour le Comptable public :
 - Diminution des ressources affectées au recouvrement



