

# Le service des admissions-facturation se modernise

Le service des admissions et de la facturation s'est inscrit durant l'année 2018 dans plusieurs projets de réorganisation. Si ces actions sont intervenues le plus souvent en réponse à des problématiques internes, la dynamique nationale intitulée SIMPHONIE (*SIMplification du Parcours HOspitalier du patient et Numérisation des Informations Echangées*) a été également déclinée.

PES PJ, 4 Axes, CDRI, QMATIC, ACCEPRINT ne vous évoquent probablement rien pour l'instant mais sont les outils numériques désormais utilisés par les personnels et au cœur de l'amélioration de la facturation, du pilotage du service, des conditions de travail des personnels et de l'accueil des usagers.



L'équipe

## Dématérialisation des échanges avec le Trésor Public -mars 2018

Tenant compte de l'évolution de la réglementation qui prévoit, au plus tard le 1er janvier 2019, une obligation de dématérialisation des bordereaux et titres de recettes diverses, les échanges d'informations entre le CH d'Arles et le comptable sont dématérialisés (Protocole d'Echange Standard version 2 ou « PES PJ »).

- le logiciel de Gestion Administrative Patients (PASTEL) et de Gestion Economique et Financière (MAGH 2) transmettent automatiquement les bordereaux
- l'encadrement du service dispose d'une clé USB sécurisée associée à un code PIN pour signer électroniquement les bordereaux
- les équipes du Trésor public reçoivent automatiquement l'ensemble des pièces qui sont intégrés dans leur logiciel comptable HELIOS.

Outre le gain de temps pour les personnels du CH d'Arles et du Trésor Public, l'outil permet de fiabilisation des données comptables et une suppression de la corvée des parapheurs...

### La parole aux acteurs : Brigitte Da Silva, trésorière

« Ce chantier a permis de renforcer les liens entre les services financiers du centre hospitalier et du comptable public, partenaire de la vie financière de l'établissement, avec des avancées certaines (fiabilisation et enrichissement des informations financières, budgétaires et comptables transmises ;

gains de temps ; simplification de la conservation des pièces et du compte financier pour la Chambre Régionale de Comptes (560 kg de papier en 2017 !) »



### **Dématérialisation des échanges avec les organismes complémentaires - avril 2018**

Les personnels du service devaient jusqu'ici transmettre des courriers, fax ou mails afin de valider les modalités de prise en charge du ticket modérateur. Un système informatisé intitulé 4 Axes permet désormais un envoi automatique et dématérialisé des demandes et factures. Les retours de prise en charge de la mutuelle et les rejets de paiement sont ensuite consultés en ligne par les gestionnaires.

La parole aux acteurs : Cathy Mandin, référente gestion hospitalisation

« Cette plateforme informatique a permis un gain de temps et une rapidité dans l'envoi des informations transmises aux mutuelles, avec la surprise d'avoir les retours le jour même où le lendemain, la plupart du temps (80 % à J +3).

Plus aucune manipulation de courrier, et beaucoup moins de contentieux téléphonique.

Cet outil demande de la vigilance et de la rigueur, mais améliore de façon conséquente nos conditions de traitement des dossiers ».

### **Accès aux droits à l'Assurance Maladie Obligatoire - juin 2018**

L'outil CDRi permet aux personnels de consulter les droits du patient auprès de l'assurance maladie obligatoire en temps réel à l'aide d'un lecteur de carte vitale spécifique.



La parole aux acteurs : Corinne Gottardi, référente gestion soins externes

« Cet outil national permet un gain de temps sur la visualisation des droits du patient en temps réel avec plusieurs informations disponibles (médecin traitant, adresse postale,..)

La prise en compte de ces informations directement dans le dossier du patient a permis une diminution conséquente du nombre de contentieux auprès des Assurances Maladies Obligatoires (passage de 2.5 à 1.80%) »

### **Sous-traitance ponctuelle de la mise sous pli - 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> trimestres 2018**

Pour facturer le reste à charge aux patients, à l'instar de tous les autres organismes publics, le CH d'Arles envoie un Avis individuel de somme à payer par voie postale. La production de ces avis est une tâche chronophage et répétitive pour les personnels qui doivent récupérer les éditions, trier des volumes importants de papier et mettre sous pli les documents avant qu'ils ne soient récupérés par le Trésor Public pour expédition aux débiteurs.

S'inspirant des fonctionnements en place dans le monde bancaire, l'établissement a sous-traité de manière expérimentale cette mission en envoyant les fichiers informatiques.

Outre le gain de temps pour les personnels et la prévention des troubles musculo-squelettiques, cette opération a permis de rattraper le retard ponctuel d'envoi de ces documents essentiels pour le recouvrement et la trésorerie de notre établissement.

### **Décentralisation des formalités d'admission dans certains secteurs (de mai à novembre 2018)**

Lors de l'accueil à la PASS (Permanences d'accès aux soins de santé), en consultations avancées sur Tarascon ou encore à l'IRM, les professionnels se limitaient auparavant à la constitution d'un dossier

papier par photocopies afin que l'admission réelle soit ensuite effectuée par le personnel du service des admissions. Ce qui générerait une charge de travail importante pour l'ensemble des parties. A l'issue de la formation des intéressés et après l'informatisation de leurs secteurs, ces admissions s'effectuent désormais directement au contact du patient afin de réduire le délai de facturation.

### **Expérimentation d'un soutien ponctuel du service financier dans le processus de facturation (depuis début novembre 2018)**

Dans la mesure des disponibilités du service financier et dans une logique de solidarité entre les services, les gestionnaires contribuent au processus de facturation en complétant les dossiers constitués au Service d'accueil des urgences, en saisissant les données nécessaires à la facturation des examens sous-traités à l'Etablissement Français du Sang et en renseignant les actes médicaux infirmiers en lien avec les prélèvements réalisés au laboratoire.

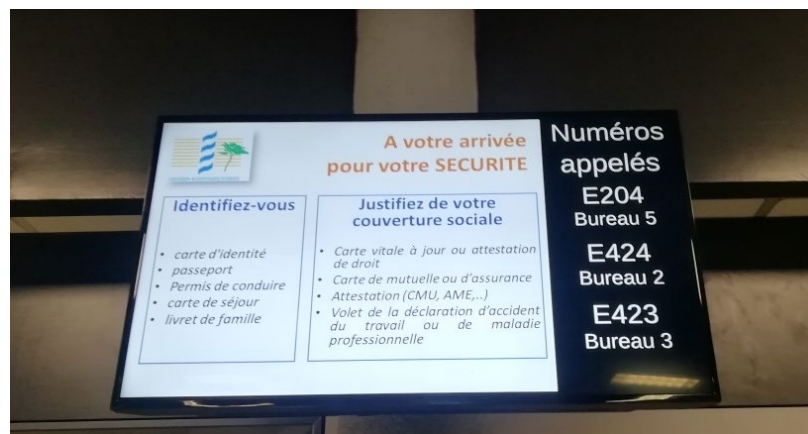
### **Déploiement d'un outil de gestion de flux et fusion des équipes en charge de l'accueil des consultants externes et des patients hospitalisés et - 29 novembre 2018**



L'établissement s'est équipé de la solution informatique de gestion de flux QMATIC composée :

- d'une borne tactile sur laquelle les usagers choisissent leurs démarches
- d'un écran vidéo sur lequel les numéros appelés sont indiqués en sus d'un espace de diffusion de communication institutionnelle
- de solutions numériques permettant au personnel de lancer les appels depuis leur poste informatique.

Un système de priorisation a été également paramétré en faveur des ambulanciers, taxis, femmes enceintes, personnels hospitaliers et personnes à mobilité réduite.



Les ambitions de ce projet étaient les suivantes

- Modernisation de l'accueil des usagers en offrant des services numériques
- Réduction des délais d'attente des patients pour limiter les perturbations sur les consultations médicales
- Amélioration de l'efficacité des organisations
- Sécurisation des conditions de travail de l'équipe dans des bureaux fermés
- Renforcer l'équité entre les personnels à travers la polyvalence des missions et la mise en œuvre d'un régime indemnitaire identique (perception de la NBI)

La parole aux acteurs :

- Borne de distribution de tickets patients, Sophie Trinel (référente projet QMatic)  
« Un gros travail en amont du point de vue organisationnel a été réfléchi avec la direction de service. Cette borne va permettre une amélioration du temps d'attente des patients pour établir les



démarches administratives auprès des admissions. Un temps d'adaptation pour les patients est nécessaire pour la compréhension de la distribution des tickets et des priorisations des files d'attentes.

Il était nécessaire d'avoir ce nouvel outil pour permettre d'accueillir au mieux les patients et qu'ils soient à l'heure pour leurs rendez-vous médicaux ».

- Fusion des services soins externes et hospitalisations, Nathalie Mongin (responsable du service)

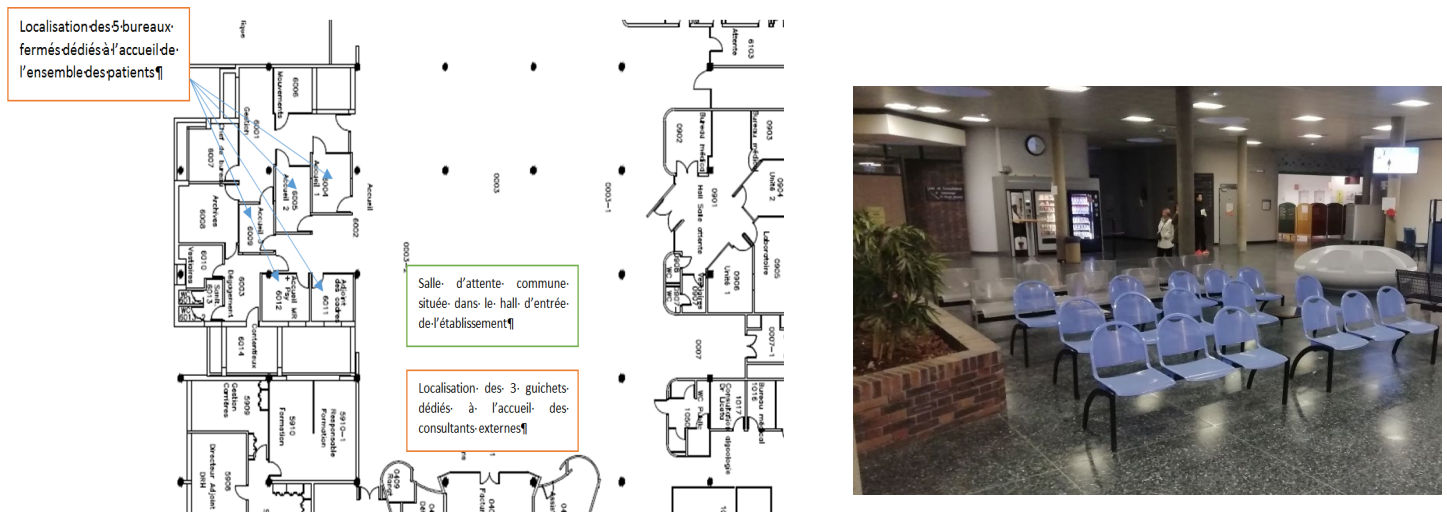
« Ce projet de fusion était déjà prévu depuis plusieurs années. Avec la mise en place de nouvelles technologies permettant aux admissions des outils adaptés et efficaces, la fusion des soins externes et des hospitalisations a été facilitée. Depuis plus d'un an, l'ensemble des équipes se sont mobilisées en se formant sur les particularités de chacun des deux services. Elles ont évoluées dans un projet unique et cette collaboration a permis la mise en place structurelle et humaine de ce changement très important du devenir des ADMISSIONS ».

- Projet global du service, Rodrigue Alexander (Directeur adjoint chargé des finances et des systèmes d'information)

« Ces projets constituent indéniablement un réel plus dans l'efficacité du service et les conditions de travail des personnels. Au regard de la croissance de l'activité hospitalière corrélée à la charge de travail, il est important de poursuivre les réorganisations dans les années à venir en bénéficiant des acquis des recommandations nationales et perspectives offertes par les systèmes d'information.

À cet effet, dans le cadre d'un appel à projet national, le centre hospitalier d'Arles a candidaté et a été retenu par la DGOS pour financer des projets complémentaires à hauteur de 24 000€ ».

**L'attention des usagers installés dans la salle d'attente est désormais complètement orientée vers la zone sud comportant les bureaux et l'écran.**



**L'ancien espace dédié aux consultations externes est désormais dévolu à la nouvelle conciergerie HAPPYTAL en service depuis le 17 décembre dernier.**

