

Fiche 2-8 : La facturation et le recouvrement des recettes l'appui du programme SIMPHONIE

simphonie

Pourquoi mettre en œuvre SIMPHONIE ?

Le programme SIMPHONIE est un ensemble de projets (FIDES, CDRi, ROC, Diapason) qui permet **d'agir sur le volet « recettes »** en améliorant le **pilotage** de la facturation et en **sécurisant le recouvrement**, et d'obtenir en un temps court une diminution significative des restes à recouvrer et donc une augmentation des recettes et une amélioration du BFR.

Pour un établissement cherchant à améliorer sa situation financière, il s'agit d'un **levier** important et **complémentaire** aux mesures d'économies mises en œuvre par ailleurs.

SIMPHONIE permet de **simplifier** le travail des personnels et le parcours administratif des patients

Enjeux

Des enjeux financiers importants

- ✓ L'amélioration du taux de recouvrement : Le reste à charge du bénéficiaire des soins représente 3% de la facturation hospitalière (1,4 milliard d'Euros sur les 46,8 milliards du total des prestations facturées). Près de la moitié du montant de ce reste à charge n'est pas recouvré au bout d'un an, **soient 550 millions d'Euros par an pour les seuls EPS.**
- ✓ L'impact positif sur la trésorerie avec une amélioration du délai entre la sortie du patient et le recouvrement du séjour

Un enjeu de simplification pour les patients

- ✓ Le **contact administratif unique** du patient pour toutes ses démarches administratives
- ✓ La connaissance en temps réel du montant pris en charge par son organisme complémentaire et d'un éventuel reste à charge

À quels établissements s'adresse le projet ?

- **À terme, le périmètre de SIMPHONIE couvre :**
 - ✓ tous les patients, quelles que soient leur couverture sociale AMO et AMC
 - ✓ toute l'activité hospitalière : actes et consultations externes, urgences, séjours, HAD
 - ✓ tous les établissements de santé : publics, privés non lucratifs et lucratifs – en MCO, PSY et SSR
- **Cibles prioritaires**
 - ✓ Établissements disposant de reste à recouvrer importants
 - ✓ Établissement ayant besoin d'améliorer leur BFR
 - ✓ Établissements en situation financière dégradée

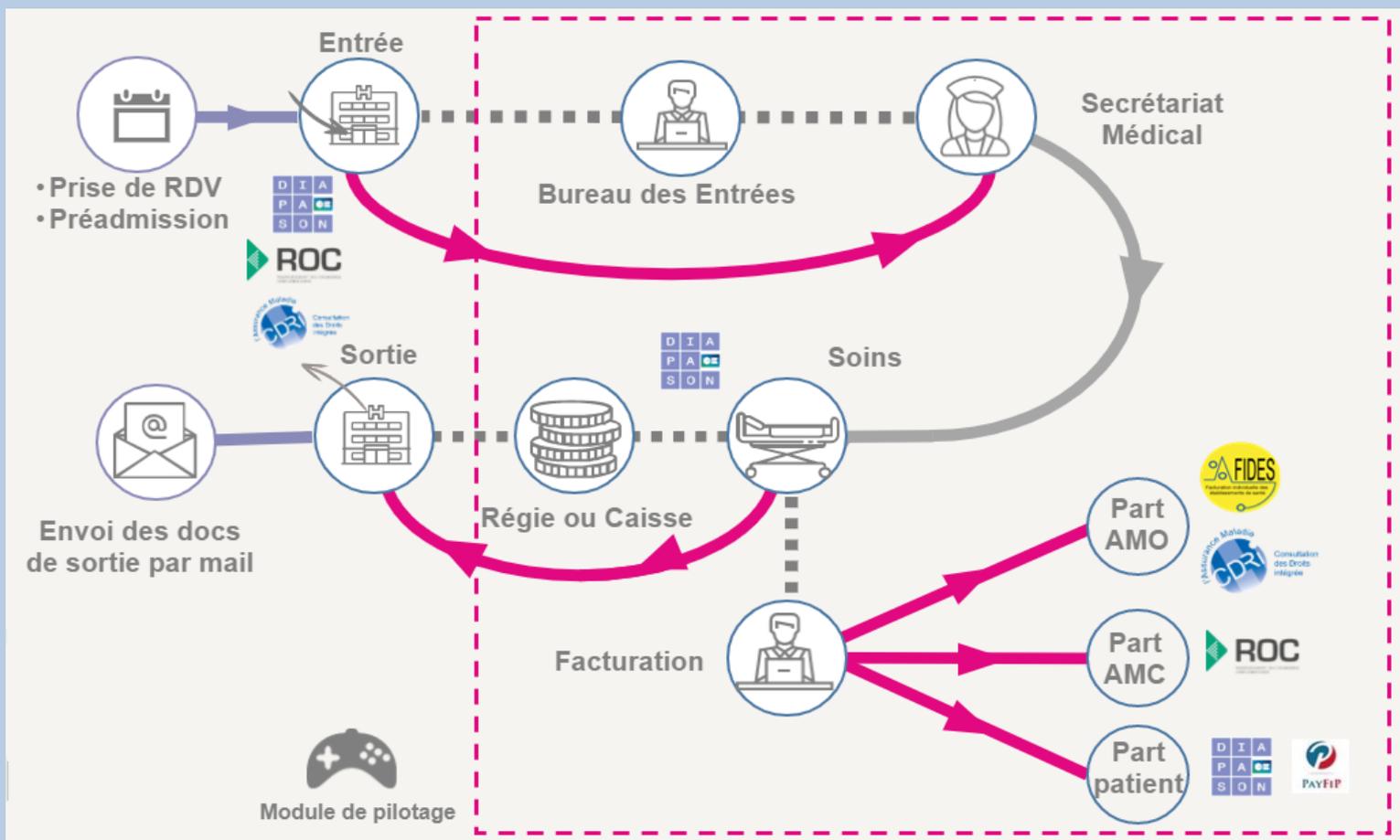
Néanmoins, au-delà des cibles prioritaires, tous les établissements sont invités à déployer les composantes du programme.

Indicateurs d'impact

Indicateur	Source	Valeur cible
Délai moyen de facturation (AMO, AMC et patient)	UNCAM	Entre 15 et 20 jours
Taux moyen de rejet des factures (en nombre et en montant)	UNCAM	2 %
Taux de recouvrement part AMC & patient	Retraitements Helios	97%

Objectifs et description du projet

- **SIMPHONIE** vise à **piloter**, **fiabiliser** et **optimiser** la chaîne accueil-facturation-recouvrement :
 - ✓ **Simplifier** : forte simplification du parcours administratif du patient à l'hôpital
 - ✓ **Dématérialiser** : dématérialisation de tous les échanges liés au parcours administratif du patient
 - ✓ **Automatiser** : automatisation des processus pour concentrer les moyens hospitaliers sur les actions à plus forte valeur ajoutée
- **Objectifs** :
 - ✓ garantir le paiement des factures, en vue de mieux recouvrer les parts AMC et patient ;
 - ✓ simplifier les organisations des processus et des parcours afin d'optimiser la charge administrative du patient ;
 - ✓ optimiser la chaîne pour permettre de diminuer les efforts de gestion relatifs à l'accueil / la facturation / le recouvrement.
- **SIMPHONIE est composé de projets complémentaires** :



Organisation-type du déploiement et facteurs clés de succès

- **Recommandations de déploiement au sein des établissements :**
 - ✓ Un portage par la direction
 - ✓ Un chef de projet identifié et actif
 - ✓ Une équipe projet représentative de l'ensemble des acteurs
- **Démarche-type de déploiement en établissement : 25 semaines**, avec l'accompagnement d'un prestataire le cas échéant

Actions emblématiques

- Analyse fine des **restes à recouvrer** pour identification des leviers d'amélioration prioritaires
- Automatisation du recueil des droits **AMO** avec **CDRi**
- Analyse du recouvrement **AMC** pour préparer le déploiement de **ROC**
- Sécurisation du recouvrement **patient** par prise d'empreinte de carte bancaire lors de l'admission avec **Diapason**
- Analyse de créances des non assurés sociaux en France et de leur recouvrement
- Réorganisation des **régies**

Outils disponibles et dispositifs d'accompagnement

- **Un kit d'outils est mis à disposition des établissements et ARS sur la Communauté Simphonie**
<https://communautesimphonie.sharepoint.com/sites/SIMPHONIE> et le site <http://www.solidarites-sante.gouv.fr/simphonie> :
- **Des outils « clés en main » pour les établissements**
 - ✓ Un marché national d'accompagnement à la transformation porté par le RESAH pour
 - Réaliser le bilan initial et définir la feuille de route
 - Bénéficier d'un accompagnement AMOA – AMOE pour le déploiement des différents projets
 - ✓ Des formations des acteurs de la chaîne AFR inscrites au programme national de l'ANFH dès 2020
 - ✓ Un accompagnement financier à l'amorçage et à l'usage pour la mise en œuvre des modules informatiques CDRi, ROC, Diapason...
 - ✓ Des outils – guides – supports de communication – sur la communauté SIMPHONIE
 - ✓ Un réseau social professionnel pour partager les expériences
- **Ces outils permettent de lancer le projet SIMPHONIE dès à présent.**

Contacts

- En ARS : votre référent facturation (SIMPHONIE – FIDES, CDRi, ROC, Diapason...)
- Équipe projet nationale SIMPHONIE en appui des ARS et des établissements à la DGOS/bureaux PF1 et PF5
- Rédacteur(s) : Gilles Hebbrecht
- Bureau(x)/mission(s) : DGOS/PF1 dgos-pf1@sante.gouv.fr – dgos-SIMPHONIE@sante.gouv.fr
- Date de mise à jour : septembre 2019