

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



### Pourquoi mettre en œuvre SIMPHONIE ?

SIMPHONIE permet **d'agir sur le volet « recettes »** en améliorant 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.

### Enjeux

#### Des enjeux financiers importants

- ✓ 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.**
- ✓ SIMPHONIE est **contributif du plan triennal** (17,6M€ en 2016 et 70,5 M€ en 2017)

#### Un lien avec la loi de modernisation de notre système de santé

- ✓ Lien avec l'article 94 de la loi de santé (document à la sortie du patient)

### A quels établissements s'adresse le projet?

- **A terme, le périmètre de SIMPHONIE couvre :**
  - ✓ tous les patients, quelque soit 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**
  - ✓ Etablissements disposant de reste à recouvrer importants
  - ✓ Etablissement ayant besoin d'améliorer leur BFR
  - ✓ Etablissements en situation financière dégradée

Néanmoins, au-delà des cibles prioritaires, tous les établissements sont invités à lancer le projet.

### Indicateurs d'impact

| Indicateur                                   | Source               | Valeur cible |
|--|----------------------|--------------|
| Taux de recouvrement part patient            | Retraitements Helios | 97%          |
| Délai de facturation (AMO/AMC/part patients) | UNCAM                | 15 jours     |

## Objectifs et description du projet

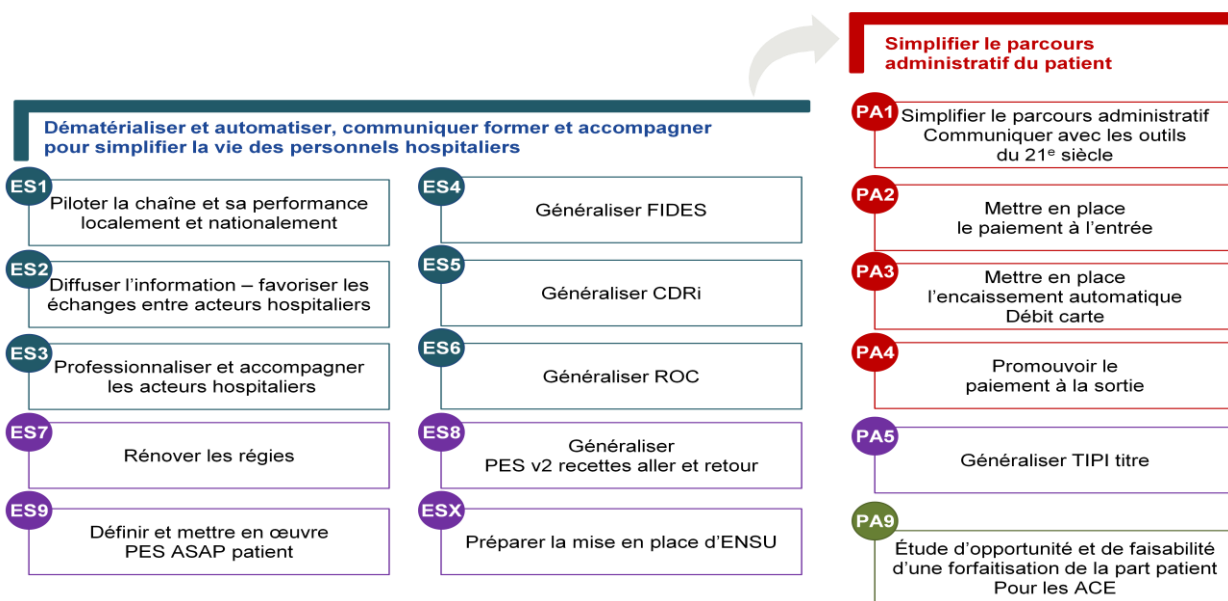
### ▪ SIMPHONIE vise à simplifier le parcours administratif du patient et à optimiser la chaîne accueil-facturation-recouvrement :

- ✓ 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 la part 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

## Actions emblématiques

### Recommandations de déploiement au sein des établissements :

- ✓ Un portage par la direction
- ✓ Un chef de projet à mi temps
- ✓ Une équipe projet

▪ **Démarche-type de déploiement en établissement : 25 semaines**, avec l'accompagnement d'un prestataire le cas échéant

- Analyse fine des restes à recouvrer pour identification des leviers d'amélioration prioritaires
- Prise d'empreinte de carte bleue lors de l'admission puis encaissement automatique par débit carte du reste à charge patient, après sa sortie
- Paiement à l'entrée pour sécuriser le recouvrement de la part patient en encaissant et en facturant les montants dus lors de la phase d'admission du patient.
- Encaissement du reste à charge patient au plus tard au moment de sa sortie

## Outils disponibles et dispositifs d'accompagnement

▪ **Un kit d'outils, qui sera progressivement enrichi, sera mis à disposition des établissements et ARS sur le site <http://www.sante.gouv.fr/symphonie> :**

### Des outils « clés en main » pour les établissements

- ✓ Un kit de déploiement
- ✓ Des bonnes pratiques
- ✓ Des modes opératoires et « arbres de décision »
- ✓ Des logigrammes



▪ **Ces outils permettent à tous les établissements qui le souhaitent de lancer le projet SIMPHONIE dès à présent.**

## Contacts

- En ARS : votre référent facturation (SIMPHONIE, FIDES, ...)
- Equipe projet nationale SIMPHONIE en appui des ARS et des établissements à la DGOS/bureau PF1

- Rédacteur(s) : Julie Lagrave
- Bureau(x)/mission(s) : DGOS/PF1 [dgos-pf1@sante.gouv.fr](mailto:dgos-pf1@sante.gouv.fr)
- Date de mise à jour : Mai 2016