

# Le CHRU de Nancy réduit significativement ses taux de rejet de factures

Le CHRU de Nancy a réussi en quelques mois la dématérialisation de ses dossiers administratifs lors de l'admission du patient et a diminué notablement ses rejets de facturation vers les organismes d'assurance maladie. Ces résultats sont le fruit d'un audit soigné des processus de facturation existants, d'une gouvernance formalisée et plurielle ainsi que du suivi et de l'expertise de **Maincare Solutions**. Les explications de **Vincent Gervaise**, directeur de la facturation, **Joël Parsad**, chef de projet, et **Arnaud Hance**, analyste au sein de la DSI.

La facturation des actes et consultations externes est réalisée depuis novembre au fil de l'eau au sein du CHRU de Nancy. C'est ainsi le premier CHU à passer en production Fides ACE (Facturation individuelle des établissements de santé pour les actes et consultations externes) après, bien évidemment, les établissements pilotes choisis.

## Un audit de l'organisation des facturations comme prérequis



Vincent Gervaise, directeur de la facturation.

Cette évolution a fait partie du processus d'amélioration de l'organisation de son service de facturation lancé en novembre 2014. « Notre projet a débuté par un audit organisationnel afin de diagnostiquer les processus fonctionnels à améliorer, remarque Vincent Gervaise, directeur de la facturation. Il concernait la gestion de nos dossiers en admission jusqu'aux modalités de traitement des rejets de facture et de gestion des restes à recouvrer. Nous avons identifié, au sein d'un groupe de

travail, cinq axes stratégiques : l'amélioration de l'efficacité de l'organisation des services d'admission et de facturation, la mise sous assurance qualité des processus de facturation, le développement d'une qualité de service orientée client, la consolidation des liens avec les partenaires (trésorerie, CPAM, DSI, DIM) et enfin l'accompagnement au changement des équipes. »

## L'expertise d'un éditeur pour identifier les données pertinentes à traiter

Projet structuré autour d'une véritable démarche qualité, c'est donc tout naturellement que l'équipe s'est renforcée avec deux nouveaux métiers assurant les missions de référent technique et de chargé de mission qualité et formation. Une fois ces diagnostics réalisés, la partie SI du projet a été mise en œuvre en janvier 2015, avec une amélioration du paramétrage du logiciel Maincare Solutions dédié. « Les ingénieurs Maincare ont tout d'abord, à leur tour, audité nos pratiques, ce qui a permis de confirmer les axes d'amélioration déjà identifiés, poursuit Joël Parsad. Ils nous ont fait bénéficier de leur expertise et ont été très réactifs lors de cette phase. Ils ont ainsi pu nous conseiller pour améliorer les techniques utilisées pour le paramétrage de notre logiciel et nos pratiques dans les secteurs de l'admission et de la facturation. »

## Des sessions de double facturation afin de réaliser les ajustements nécessaires



Arnaud Hance, analyste au sein de la DSI.

Une phase de test a alors été initiée en coopération avec la CPAM, à raison de trois sessions d'une semaine en avril, juillet et septembre 2015. Les deux modes de facturation étaient alors réalisés en parallèle, la CPAM commentant de façon très précise et détaillée les éventuels motifs de rejet des facturations. « Cette étape nous a permis de réaliser un test dans un environnement réel afin de bien nous préparer et d'améliorer nos pratiques, précise Arnaud Hance. Avec un effet très bénéfique puisque, avec l'aide de Maincare Solutions, nous avons pu, d'une session à l'autre, réaliser les ajustements nécessaires et obtenir à chaque fois des taux de rejet à la baisse. » Cette évolution a permis à la direction de la facturation d'améliorer la qualité des pratiques au sein des bureaux des admissions et la qualité technique de la Gestion administrative du malade (GAM).

## Une analyse très fine des règles de facturation par les ingénieurs Maincare Solutions

La bonne marche d'un tel projet ne peut se faire sans la présence d'un éditeur rompu aux fonctionnalités spécifiques de la démarche Fides. C'est ce que rappelle Joël Parsad : « La prestation de Maincare Solutions a permis d'analyser finement la bonne application des règles de facturation, d'une part, et le bon paramétrage de notre GAM, d'autre part. L'éditeur a également mis en place en lien avec les équipes du CHRU un outil de contrôle qualité permettant à chaque agent des admissions de vérifier en temps réel la qualité de leur dossier. » La participation de l'éditeur au groupe de coordination local (GCL), instance de pilotage du projet, a également été très précieuse. La bonne gouvernance d'un tel projet fait partie des clés de réussite. « Cet aspect est essentiel, conclut Vincent Gervaise, tout comme une gestion de projet méthodique et rigoureuse, une communication active auprès des équipes et un fort investissement des professionnels. Nous avons pu, en quelques mois, réduire significativement le taux de rejet de nos factures pour le rendre inférieur à 4 % en production Fides ACE. Nous avons pour objectif en 2016 de l'amener à moins de 3 % et de travailler activement sur l'amélioration de nos prestations de services. »

Propos recueillis par Bruno Benque