

PROGRAMME SIMPHONIE

Projet DIAPASON pour offrir au patient la possibilité de payer par carte bancaire en toute situation



EN BREF

- ▶ **Le projet DIAPASON est une composante du programme Simphonie**, programme dont l'ambition est d'accompagner les établissements de santé dans la sécurisation de leurs recettes ainsi que dans la diminution de la charge administrative des personnels et des patients.
- ▶ **L'enjeu de DIAPASON : offrir au patient la possibilité de payer ses soins par carte bancaire, dans toutes les situations, et ainsi sécuriser le recouvrement de la part patient pour les établissements.**
- ▶ **L'expérimentation du projet DIAPASON se déroule en 2018, son déploiement est prévu à partir de fin 2018.**

L'amélioration du recouvrement : un enjeu pour les établissements de santé

Le recouvrement de la part patient est identifié comme un enjeu financier clé pour les établissements de santé : en effet, une moitié du reste à charge patient des établissements publics de santé reste à recouvrer au bout d'un an, soit 550 millions d'euros par an. Ces créances concernent essentiellement des factures de faible montant (en externe, la facture moyenne s'élève à 17€ et 80% des factures patients sont inférieures à 20€).

Ce non recouvrement s'explique en partie par la complexité du processus. Il n'est pas toujours possible de connaître à l'avance les prestations de soins qui seront réalisées et donc le montant restant à charge du patient. Le recouvrement ne peut donc pas être réalisé à

l'entrée. De même, les prestations de soins effectuées ne sont pas toujours connues en temps réel, rendant impossible un recouvrement à la sortie. La facture est donc envoyée *a posteriori* au patient qui doit la régler, dans le meilleur des cas en ligne (par exemple en utilisant TIPI), sinon, par chèque.

Le projet Diapason (débit intervenant après le parcours de soins) a pour objectif de simplifier pour le patient le paiement de ses factures et de limiter la charge de recouvrement pour les équipes administratives des établissements (ou **simphonie** de la DGFIP pour les établissements publics).

Ce projet est partie intégrante du programme Simphonie (simplification du parcours administratif hospitalier du patient et numérisation des informations échangées) porté par la DGOS.

DIAPASON rend possible l'encaissement automatique par débit carte bancaire

Le projet Diapason repose sur la mise en œuvre d'une nouvelle modalité de paiement dans les établissements de santé, permettant de débiter automatiquement le reste à charge du patient.

Cette solution mutualisée est proposée aux établissements au travers d'un marché porté par la centrale d'achat de l'informatique hospitalière (CAIH).

A l'accueil

- ▶ **le patient est informé du dispositif Diapason** : l'agent d'accueil lui en explique le mode de fonctionnement, en précisant notamment le montant maximal du débit. Le patient valide son acceptation en tapant son code PIN sur le terminal de paiement ;

A l'issue des soins

- ▶ **le patient quitte directement l'établissement**, sans autre formalité administrative ;

Lorsque le montant de la facture est connu

- ▶ s'il est inférieur au montant maximal prévu, **le patient est informé par SMS et courriel du débit. Celui-ci est réalisé automatiquement trois jours plus tard**. Si le montant de la facture dépasse le maximum prévu, le débit n'a pas lieu et le patient est redirigé vers une autre modalité de paiement.

Le service Diapason sera intégré dans les logiciels de gestion administrative du patient (GAP), s'intégrant ainsi à l'environnement de travail des équipes administratives.

Un déploiement à court terme du projet DIAPASON

La conception du projet DIAPASON est achevée avec la rédaction du standard d'échange entre les logiciels de gestion administrative du patient (GAP) et la plateforme monétique Ingénico. Les éditeurs de GAP développent en s'appuyant sur la plateforme et les scénarii de tests mis à leur disposition depuis début 2018. **Les premières expérimentations démarrent en 2018**. A ce jour, les acteurs impliqués dans l'expérimentation sont les suivants :

- le **CH de Castres-Mazamet**, avec son éditeur Mipih ;
- le **groupement des hôpitaux de l'institut catholique de Lille (GHICL)**, avec son éditeur Intersystems ;
- la **fondation Rothschild**, avec son éditeur Mipih ;
- le **CH de Lannion**, avec son éditeur Intersystems ;
- le **CHU de Toulouse**, avec son éditeur Mipih ;
- le **CHU de Nancy**, avec son éditeur Maincare ;
- le **CH de l'agglomération montargoise**, avec son éditeur AGFA ;
- le **CH de Cahors**, avec son éditeur AGFA ;
- le **CH intercommunal de Créteil**, avec son éditeur AGFA ;
- le **CH de Dax**, avec son éditeur Médiane ;
- un établissement à déterminer, avec son éditeur Web100T.

La généralisation du projet DIAPASON est envisagée dès la fin de l'année 2018.

Pour en savoir plus

- Communauté Simphonie : www.communaute-simphonie.fr
- Ministère chargé de la Santé : <http://solidarites-sante.gouv.fr/professionnels/gerer-un-etablissement-de-sante-medico-social/performance-des-etablissements-de-sante/simphonie/outilsnumeriques>
- ASIP Santé : <https://esante.gouv.fr/services/dematerialisation-et-simplification-du-parcours-patient-simphonie>