

DIAPASON : le paiement par carte bancaire à l'hôpital

Contexte et grands principes du projet DIAPASON

Le reste à charge du patient représente 3 % de la facturation hospitalière : 1,4 milliard d'euros sur les 46,8 milliards d'euros du total des prestations facturées. A ce jour, près de la moitié du montant des créances des patients n'est pas recouvrée un an après la fin de la prise en charge.

Cela représente :

- ⇒ une **perte de recettes hospitalières de 550 millions d'euros** par an pour les seuls hôpitaux publics ;
- ⇒ un **coût de gestion démesuré** au regard du montant moyen de la facture à la charge du patient (80 % des factures sont inférieures à 20 euros pour une moyenne de 17 euros) ;
- ⇒ un **décalage de trésorerie** hospitalière de plusieurs mois.

Pour y remédier, DIAPASON, chantier emblématique du programme SIMPHONIE, propose une nouvelle solution de paiement sécurisée, dématérialisée et automatisée offrant au patient la possibilité de payer par carte bancaire à l'hôpital en toute situation.

Chantier emblématique du programme SIMPHONIE, **le lancement de la solution de paiement DIAPASON concerne dans un premier temps les établissements sanitaires publics et privés à but non lucratif**. La DGOS incite ces établissements à s'engager dès à présent dans la mise en place du paiement par DIAPASON.

Quels sont les principes de fonctionnement du paiement par DIAPASON ? Quels sont les premiers résultats du projet ? Comment les établissements de santé doivent-ils se préparer à la généralisation du dispositif ? Voici quelques éléments de réponse.



Plus d'information

- ⇒ www.social-sante.gouv.fr/diapason

Qui contacter ?

- ⇒ sur le programme SIMPHONIE et le projet DIAPASON : la DGOS | dgos-symphonie@sante.gouv.fr
- ⇒ sur le marché CAIH | <https://portail.caih-sante.org>

Fonctionnement et calendrier DIAPASON

DIAPASON : le paiement par carte bancaire à l'hôpital

Le programme SIMPHONIE accompagne les établissements de santé dans la **Simplification du Parcours du patient à l'Hôpital** et la **Numérisation des Informations Echangées**, au service des patients et des équipes hospitalières.

Il prévoit notamment la mise en place de nouvelles solutions de paiement par carte bancaire pour **simplifier le paiement par le patient et améliorer le taux de recouvrement de ses créances** : le paiement immédiat avant la sortie du patient, le paiement en ligne, et le paiement par DIAPASON après la sortie du patient.

Le paiement par DIAPASON, piloté par la direction générale de l'offre de soins (DGOS) en collaboration avec l'agence française de la santé numérique (ASIP Santé), a été conçu avec la direction générale des finances publiques (DGFIP) et le groupement des cartes bancaires CB (GIE CB). Cette solution de paiement, développée sur mesure pour les établissements de santé, devient opérationnelle grâce au marché national porté par la centrale d'achat de l'informatique hospitalière (CAIH). Le titulaire du marché est le fabricant français de terminaux de paiement Ingenico.

Le principe de fonctionnement

Le paiement par DIAPASON est proposé au patient quand il n'est pas intégralement pris en charge par sa couverture sociale (obligatoire et complémentaire) et que le montant de son reste à charge n'est pas connu à sa sortie.

- ⇒ À son arrivée, l'établissement propose au patient **de payer par carte bancaire et de valider son consentement** par saisie du code PIN, en lui communiquant un **montant « plafond »** prélevé après sa sortie de l'établissement,
- ⇒ Une fois le montant total des prestations connu, et sous réserve que celui-ci ne dépasse pas le plafond annoncé, **le patient reçoit par SMS ou par e-mail un avis de débit trois jours avant le débit effectif**,
- ⇒ Le patient est ensuite **débité automatiquement du montant réel de son reste à charge sans que son intervention ne soit nécessaire**, permettant ainsi de clore définitivement **son parcours administratif après un contact unique**,

Si le montant des soins dépasse le plafond annoncé, il est invité à **se connecter à une plateforme web de paiement en ligne pour régler sa facture**.

Le calendrier du projet DIAPASON

Le marché national porté par la CAIH, est disponible depuis 2017. Il permet dès à présent la fourniture des terminaux de paiement électroniques (TPE) pour le paiement « classique » par carte bancaire.

La solution de paiement DIAPASON sera mise à la disposition des établissements de santé dès 2018.

Calendrier retenu

- ◆ **Janvier 2017** : ouverture du marché porté par la CAIH aux établissements publics et privés non lucratifs pour la fourniture des terminaux de paiement électroniques
- ◆ **Juin 2017** : conception de DIAPASON par la société Ingenico et les éditeurs de logiciels de gestion administrative du patient (GAP)
- ◆ **Mars 2018** : démarrage de la phase pilote avec 8 éditeurs et 16 établissements pilotes
- ◆ **Juin 2018** : généralisation progressive du paiement par DIAPASON dans les établissements

La société Ingenico a commencé en juin 2017, la **conception de la solution nationale de paiement par DIAPASON**. Parallèlement, les éditeurs de logiciels de gestion administrative des patients (GAP) se sont mobilisés ; ils participent aux travaux de conception lancés en mai 2017 en étroite collaboration avec l'ASIP Santé.

Une **phase pilote du projet DIAPASON est prévue à partir de mars 2018**. Huit éditeurs seront retenus, ce qui, à raison de deux établissements par éditeur, portera à seize le nombre total d'établissements pilotes. Des binômes hôpitaux/éditeurs peuvent dès à présent se porter candidats auprès de la DGOS. Tout établissement souhaitant se porter candidat au pilote est encouragé à se rapprocher de son éditeur de GAP.

La **généralisation du paiement par DIAPASON est planifiée dès 2018** pour les établissements publics et privés à but non lucratif.

Des gains et bénéfices pour tous

La simplification au service du patient

DIAPASON simplifie le paiement de sa facture par le patient en utilisant le moyen de paiement le plus plébiscité dans la vie quotidienne : la carte bancaire (66,5 millions de cartes CB en circulation en 2016).

Comment bénéficier du service DIAPASON ?

La mise en œuvre de DIAPASON s'adosse à un marché national porté par la centrale d'achat de l'informatique hospitalière (CAIH)*.

L'adhésion au marché porté par la CAIH propose aux établissements de santé :

- ◆ un accès facilité à l'ensemble de l'offre de paiement par carte bancaire dont le paiement par DIAPASON,
- ◆ une solution « clé en main », robuste, pérenne et conçue pour le secteur hospitalier,
- ◆ des prix optimisés grâce à la mutualisation des coûts de développement des solutions de paiement.

Le titulaire du marché est la société Ingenico dont l'offre inclut :

- ◆ la fourniture des terminaux de paiement électroniques** compatibles avec DIAPASON,
- ◆ la fourniture des lecteurs SESAM-Vitale,
- ◆ la solution de paiement par carte bancaire interfacée avec les logiciels de gestion administrative des patients,
- ◆ la solution de paiement en ligne ePayments Ogone pour régler la facture à distance, alternative au paiement par DIAPASON,
- ◆ le portail ePortal pour un reporting unifié des paiements « classiques », des paiements par DIAPASON ainsi que des paiements par ePayments pour simplifier le rapprochement comptable.

Seuls les terminaux de paiement fournis par la société Ingenico dans le cadre du marché national de la CAIH seront compatibles avec le paiement par DIAPASON.

Pour souscrire au service DIAPASON, une procédure simple

Chaque établissement intéressé peut dès à présent s'inscrire sur le portail de la CAIH et signer la convention d'engagement : <https://portail.caih-sante.org>

Une cotisation pour accéder au marché est facturée par la CAIH, permettant le financement mutualisé de la solution nationale DIAPASON. Cette cotisation s'échelonne de 1 000 € à 10 000 € selon la taille de l'établissement et ne sera exigible qu'à la mise en place effective de la solution DIAPASON en 2018. Il ne s'agit pas à ce stade d'une avance de fonds, mais bien d'un simple engagement de paiement.

* Accord-cadre GAC SIM01 « Programme Symphonie »,

**Modèles : ICT250, iPP280, SET-2, PRIUM-4, PX-V3, iWL280

Avec DIAPASON, chaque fois que le reste à charge du patient n'est pas nul, **proposer au patient le paiement par carte bancaire sera possible.**

Le patient évite ainsi les files d'attente aux caisses et règle l'ensemble des formalités administratives, y compris le règlement d'un éventuel reste à charge, en une seule fois.

Une amélioration des conditions de travail pour les équipes hospitalières

Les équipes administratives n'ont plus à se préoccuper du recouvrement des créances patient et de leur rapprochement comptable. Elles sont déchargées de tâches répétitives, potentiellement complexes et à faible valeur ajoutée.

Par ailleurs, DIAPASON est interfacé avec les logiciels de gestion administrative du patient (GAP) et s'intègre simplement à l'environnement de travail des équipes hospitalières.

Des gains financiers pour les établissements

Les gains financiers attendus de DIAPASON combinent :

- ⇒ une **amélioration des recettes**, notamment par la facturation des sommes inférieures à l'actuel plancher de titrage de 5 €,
- ⇒ **un encaissement plus rapide** (3 jours après la notification au patient d'un avis de débit par SMS ou par e-mail),
- ⇒ **une augmentation du taux de recouvrement** des créances des patients : DIAPASON sécurise le paiement des patients qui ne payent habituellement pas leurs factures car ils la reçoivent tardivement ou ne la reçoivent pas si le montant est inférieur au plancher de titrage,
- ⇒ **des économies de fonctionnement**, associant gains de temps sur le déroulement des tâches administratives et économies sur l'impression, l'affranchissement et le matériel liés à ces activités.

Acceptabilité des patients et des équipes

Les premiers résultats montrent une **adhésion des patients et des équipes administratives**. L'acceptabilité patient est forte (50 % en moyenne, mais pouvant atteindre 90 % dans certains établissements, dont des CHU).

Les agents sont volontaires dans la plupart des établissements ayant expérimentés la solution en 2015, malgré le ressenti d'un processus de traitement manuel alourdi (estimation à +5 minutes environ à l'admission).