

<https://ressources.anap.fr/afr/publication/2537-paiement-de-la-part-patient-experimentations-sur-trois-modalites-en-etablissement-de-sante>

Retour d'expérience, témoignage ♦ Kit de productions

Paiement de la part patient - Expérimentations sur trois modalités en établissement de santé

« Mettre à disposition du patient un panel de modalités de paiement pour le règlement de sa facture ». Cette ambition répond aux enjeux de simplification des démarches administratives du patient en établissement de santé. Elle contribue aussi à l'amélioration du niveau d'encaissement des recettes afférentes.

Présentation de la publication

Entre 2015 et 2017, dans le cadre du programme SIMPHONIE, 64 établissements ont participé à une expérimentation visant à favoriser le paiement du patient pendant sa présence à l'hôpital, ou à obtenir son engagement à payer. Ce sont ainsi trois modalités de paiement qui ont été testées : le paiement à l'entrée, le paiement à la sortie et l'encaissement automatique par débit carte (prémices de Diapason). L'ANAP a élaboré une synthèse de ces expériences.

Objectif

Cette publication vise à :

- apporter des repères méthodologiques sur la conduite du projet : constitution d'une équipe projet, analyse des enjeux financiers (restes à recouvrer par service) et qualitatifs, sélection des services pilotes, feuille de route...
- présenter les solutions envisagées par les établissements, tant en termes d'organisation, de communication, de ressources humaines que de système d'information.

A qui s'adresse cette publication ?

Cette publication s'adresse aux directeurs des finances et aux responsables de la chaîne Accueil-Facturation-Recouvrement des établissements publics et privés non lucratifs, qui souhaitent à leur tour entamer ce type de démarche.



Glossaire

ANAP

Date de parution : 03/07/2018

Télécharger la production