

« UN RÉEL VECTEUR DE SIMPLIFICATION DES PARCOURS ADMINISTRATIFS »



Karine Istin, cheffe de département à la Direction Économique, des Finances, de l'Investissement et du Patrimoine de l'AP-HP

“UN PROJET STRUCTURANT QUI, LOIN D'ÊTRE UN SIMPLE PROJET TECHNIQUE, SE TRADUIT SURTOUT PAR UNE TRANSFORMATION PROFONDE DE NOS ORGANISATIONS ET DE NOS PROCESSUS”

Plus important Centre Hospitalier Universitaire d'Europe, l'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris - AP-HP, s'est lancé un défi de taille : améliorer la qualité de sa facturation tout en mettant en place de nouveaux services d'optimisation des parcours patients. Un pari notamment relevé grâce au partenariat avec Maincare Solutions et son logiciel M-GAM, comme nous le raconte Karine Istin, cheffe de département à la Direction Économique, des Finances, de l'Investissement et du Patrimoine de l'AP-HP.

Par Joëlle Hayek

DANS QUEL CONTEXTE LE PARTENARIAT AVEC MAINCARE SOLUTIONS A-T-IL VU LE JOUR ?

KARINE ISTIN : En 2015, l'AP-HP a décidé de changer son moteur de facturation pour permettre le déploiement du programme SIMPHONIE. Nous avons alors fait de ce projet un levier majeur pour optimiser nos organisations, la facturation et le recouvrement, mais aussi pour simplifier le parcours administratif des patients, en anticipant leur venue et en leur évitant des démarches inutiles, notamment en présentiel. Notre objectif était également de permettre aux agents des bureaux des entrées de se positionner sur des tâches à forte valeur ajoutée, en back office ou à l'accueil des patients qui en ont le plus besoin, à travers une meilleure maîtrise des flux et une automatisation maximale des processus.

POURQUOI AVOIR PLUS PARTICULIÈREMENT RETENU LE LOGICIEL M-GAM ?

L'AP-HP a fait le choix en 2016 d'une procédure de dialogue compétitif, qui était la plus adaptée à la complexité du projet. Maincare Solutions a su répondre le mieux à nos attentes, notamment à cet objectif de simplification du parcours et d'automatisation, matérialisé par le dispositif « OPP » (pour Optimisation du Parcours Patient), qui s'appuie sur une intégration forte de la GAM, de l'outil de gestion des rendez-vous de l'AP-HP, et du portail patient pour la préadmission en ligne. Le dispositif OPP permet en effet, dès la prise de rendez-vous et de manière automatisée, de contrôler les droits du patient dans M-GAM, d'inviter le

patient, le cas échéant, à compléter son dossier administratif en ligne et de lui indiquer 48h avant sa venue, par mail ou SMS, s'il peut se rendre directement dans le service d'hospitalisation ou de consultation.

M-GAM A COMMENCÉ À ÊTRE DÉPLOYÉ DÈS 2017. OÙ EN ÊTES-VOUS AUJOURD'HUI ?

La phase d'industrialisation a commencé en février 2019, après une phase pilote de deux ans sur les établissements de l'Est parisien. Plus de la moitié de nos sites sont désormais équipés et le chantier devrait se poursuivre jusqu'à l'automne 2021. Les résultats sont aujourd'hui très positifs : les taux de facturation sont très satisfaisants, et 60 % des patients ne passent plus au bureau des entrées sur les sites déployés. Le dispositif OPP est très favorablement accueilli, comme l'a montré une première enquête* de satisfaction auprès des patients, même s'il doit encore être amélioré sur certains aspects. Il a également permis pendant la crise sanitaire de limiter les points de contacts physiques sur le parcours du patient. La dynamique est donc bel et bien lancée pour ce projet structurant qui, loin d'être un simple projet technique, se traduit surtout par une transformation profonde de nos organisations et de nos processus. ●

* Enquête sur deux semaines de juillet 2020, 1200 retours analysés : 87 % des répondants ont jugé que le circuit de préadmission et les notifications avaient amélioré substantiellement leur prise en charge.