Comment les prestataires de services perçoivent des garanties de prise en charge des frais électroniques de MediData

Plus rapide, plus sûr, plus économique et plus facile pour tout le monde

Il s'agit souvent d'interventions électives de routine, mais leur nombre est très important. Des clarifications préliminaires plus approfondies sont souvent nécessaires, notamment pour les personnes disposant d'une assurance complémentaire. Cela concerne toujours les personnes malades, pour lesquelles il est particulièrement précieux que les garanties de prise en charge des frais soient faites extrêmement rapidement et que le meilleur traitement puisse commencer immédiatement. À cette fin, le Forum d'échange de données a créé une base solide sur laquelle le réseau MediData est construit. L'un des éléments de ce centre de données de loin le plus utilisé dans le système de santé est la garantie de prise en charge des frais électronique. – « clinicum ROMANDIE » l'a mis à l'épreuve. Quelle est la vitesse de cet instrument ? Quels sont les avantages mesurables pour les prestataires de services et les assureurs ?

Pour ce faire, nous avons d'abord interviewé un pionnier de l'application. Martin Zambelli, expert et responsable des modules SAP CCoE et IS-H à l'hôpital cantonal de Lucerne (LUKS), a déjà acquis une vaste expérience avec la garantie de prise en charge des frais électronique. Pour lui, le facteur décisif est «que nous puissions échanger des données structurées de l'expéditeur au destinataire via XML sans aucune interruption de média. Il n'est pas nécessaire de transférer manuellement des informations à partir de documents ou d'e-mails. Cela réduit le temps et les dépenses financières pour les deux parties. Dans de nombreux cas, c'est plus rapide car, par exemple, le réglage automatique du statut basé sur la réponse de la garantie de prise en charge des frais permet de gérer une grande partie de la communication mutuelle sans intervention supplémentaire.

Le LUKS a été l'un des premiers hôpitaux à utiliser la garantie de prise en charge des frais électronique de MediData. «La mise en œuvre a été réalisée très rapidement», se souvient Martin Zambelli. «En collaboration avec les experts de MediData et les assureurs, nous avons été rapidement mis en contact avec de nombreux assureurs maladie et accidents pour l'utilisation la garantie électronique et sommes productifs depuis juin 2023. Nous avons commencé avec CSS et Suva. Au cours de l'année dernière, d'autres assureurs ont rejoint le groupe. Il est avantageux que MediData et le premier acteur parmi les assureurs, CSS, offrent aux payeurs intéressés un soutien et un échange régulier d'expériences via le groupe d'utilisateurs de la garantie. Cela contribuera de manière significative à assurer que tous les processus soient normalisés de manière optimale à l'avenir, y compris la gestion des données des patients et des services. Chez LUKS, nous avons une connexion de premier ordre ici via notre solution SAP.

Si la garantie électronieque est très rapide, les traitements peuvent être effectués immédiatement.

Des utilisateurs satisfaits

Après peu de temps, les prestataires de services de tous les sites hospitaliers et les assureurs ont exprimé leur grande satisfaction car il y a désormais beaucoup moins d'étapes de travail à effectuer. En 2024, LUKS, avec ses trois sites, a pu traiter environ 5000 garanties, tandis que l'hôpital de Nidwald, qui fait partie du groupe LUKS, en a traité environ 600. Cette proportion augmente rapidement. Selon Zambelli, la prochaine étape importante consiste à relier les cliniques de réadaptation afin que les patients puissent bénéficier d'une transition encore plus rapide de la clinique aiguë à la réadaptation et que la précieuse réintégration puisse se dérouler de manière transparente et optimale.

Martin Zambelli, hôpital cantonal de Lucerne, se réjouit que la solution de MediData conduise à un large échange avec les assureurs.

Pour Michael Keller et Sabrina Kühne, il est important que la numérisation serve tout le monde et bénéficie notamment à l'assuré. ÖKK travaille sur ce sujet de manière systématique et ciblée et réussi.

Martin Zambelli considère la garantie électronique comme un élément important de la numérisation croissante du système de santé : « Nous nous concentrons sur des solutions présentant des avantages clairs pour tous. Un exemple en est notre application patient ‹MeinLUKS›, qui est largement utilisée. En général, nous nous efforçons de garantir que toutes les données et informations possibles soient traitées numériquement et que les perturbations médiatiques soient évitées. Nous suivons également avec grand intérêt le développement futur du dossier électronique du patient (DEP). LUKS fournit de nombreuses ressources pour faire progresser la numérisation. Il serait souhaitable que davantage d'assureurs et de cantons adhèrent bientôt à la garantie électronique. Nous serions très heureux d'entrer dans la phase de mise en œuvre avec eux. »

Des processus largement automatisés 24 heures sur 24

KPT est une compagnie d'assurance maladie importante. Elle a rejoint la solution de la garantie électronique de MediData en octobre 2024. Peter Hug, responsable Services + Produits, et Thierry Gaudin, responsable Projets + Contrôle de gestion, se réjouissent de l'optimisation des processus de facturation : « Les données clairement structurées de la garantie électronique constituent une excellente base pour une meilleure évaluation des cas facturés. Un autre aspect positif est la technologie éprouvée qui est utilisée. En particulier, il est extensible et donc durable. Nous apprécions également le support compétent de MediData lorsque des questions se posent ou lorsque nous souhaitons connecter de nouveaux fournisseurs de services.

Les premiers d'entre eux furent le LUKS et l'hôpital de Nidwald. « Nous avons rapidement disposé de nombreuses données de test avec lesquelles nous avons pu vérifier les interfaces. « Notre échange avec CSS au sein du groupe d'utilisateurs de la garantie a été précieux », explique Thierry Gaudin. « Après que la sécurité des données concernant l'intégration dans le système central de KPT s'est avérée irréprochable, nous étions rapidement prêts à démarrer. Maintenant, étape par étape, nous nous concentrons sur d'autres prestataires de services, en particulier ceux qui ont de gros volumes. Leur inclusion apporte des avantages significatifs pour les deux parties. »

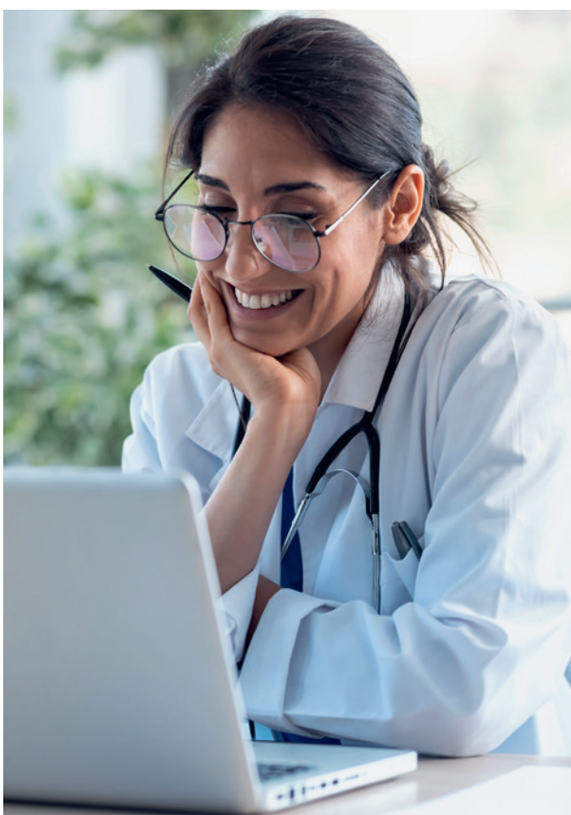
Ces avantages incluent la mise en œuvre du réseau MediData. Thierry Gaudin : « Cela permet une expansion rapide et ultérieure. Le portail d'information nous offre également un contrôle transparent de tous les processus. Nous pouvons voir comment les demandes et les garanties sont traitées à tout moment, 24 heures sur 24, sept jours sur sept. La portée des cas de l'assurance de base est largement automatisée ; lorsque des demandes de renseignements sont nécessaires dans le domaine de l'assurance complémentaire, celles-ci sont également effectuées très rapidement et très efficacement via des modules de texte préconfigurés. »

Le numérique est notre ADN

Chez KPT aussi, la voie est clairement tournée vers la numérisation. « C'est notre ADN », souligne Peter Hug. « L'objectif est de réaliser des gains d'efficacité partout où cela est possible, en premier lieu dans l'intérêt de nos assurés. Il est encourageant de constater que ce phénomène est largement reconnu en Suisse, même s'il existe encore un grand potentiel d'optimisation. Nous espérons que le DEP réduira les doublons, améliorera les soins intégrés et augmentera ainsi la qualité des thérapies. Notre application KPT et le très populaire « Doctor Chat » y contribuent également. Grâce au service de messagerie médicale, les assurés peuvent facilement poser des questions médicales ou soumettre des photos – par exemple d'une plaie ou d'un grain de beauté – via des canaux courants tels que WhatsApp ou SMS. Ils recevront ensuite rapidement des conseils médicaux professionnels. Enfin, dans le contexte de la transformation numérique, nous considérons que toutes les initiatives du programme national DigiSanté sont les bienvenues.

Les patients d'abord

Les principaux bénéficiaires des efforts numériques devraient être les patients. Michael Keller, responsable des services d'assistance, et Sabrina Kühne, chef de projet pour l'introduction d'eKogu chez l'assureur maladie ÖKK, en sont également convaincus : « La forme uniforme de communication de la garantie électronique est une évolution importante. Il s'agit d'une solution innovante de premier ordre qui permet à tous les partenaires impliqués de collaborer à



Thierry Gaudin (à gauche) et Peter Hug de KPT sont d'accord : « Il est important de réaliser des gains d'efficacité partout pour y parvenir là où c'est possible. C'est un fait largement reconnu, même s'il reste encore beaucoup à faire.

Dominik Weber : « Avec la garantie électronique de MediData, le temps de réponse est considérablement plus court, car il peut être partiellement déclenché directement via l'automatisation. »

l'aide d'un seul outil. Quelques semaines après l'introduction, nous avons déjà constaté que le nombre de requêtes avait considérablement diminué, tout comme les délais de traitement. Nous pouvons désormais apporter des éclaircissements particuliers aux assurés en vertu de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (assurance complémentaire) beaucoup plus rapidement. L'échange ciblé d'informations garantit un échange continu de données. Ces résultats nous motivent à connecter rapidement le plus grand nombre possible de prestataires de services afin que nos assurés – parce qu'ils jouent le rôle principal – puissent en bénéficier de manière optimale.

Pour ÖKK, cela fait partie intégrante. La compagnie d'assurance maladie de taille moyenne et forte au niveau régional connaît un succès numérique. Michael Keller : « Parce que nous sommes plus petits que les grands acteurs du marché, nous sommes plus agiles et continuons à nous fixer comme objectif de rester en avance. Il est également très important pour nous de convaincre les prestataires de services de bénéficier de toutes les mesures conjointes visant à améliorer l'efficacité.

Saisir les opportunités du progrès technologique

Ceci s'applique également aux assurés auprès de l'ÖKK. Ils utilisent activement des services numériques tels que « myÖKK » ou « Simpla ». « myÖKK » permet d'accéder aux relevés de couverture d'assurance ou de prestations en un seul clic, et l'application « Simpla » offre un accès direct à divers programmes liés à la santé mentale, à la nutrition et à l'exercice – la vie active étant récompensée.

Sabrina Kühne : « Nous étudions constamment de nouvelles idées pour l'avenir, notamment pour optimiser davantage la prise en charge des patients. Cela comprend, entre autres, des offres de modèles d'assurance alternatifs ou une coopération avec des partenaires sélectionnés. » – « Nous sommes fans de la numérisation », ajoute Michael Keller. « Nous examinons régulièrement les nouveaux développements dans le domaine de la numérisation. L'automatisation permet des processus plus efficaces, ce qui à son tour conduit à plus d'espace et de temps pour les rencontres personels. Notre souhait est que tous ceux qui innovent dans notre domaine échangent largement leurs idées et profitent des avancées technologiques en cours – tout comme le font aujourd'hui les assureurs et les prestataires de services dans le cadre de la garantie électronique.

Une valeur sûre pour tous les partenaires

Pour que l'échange réussi entre les partenaires décrits se déroule rapidement et sans heurts, des partenaires logiciels éprouvés sont souvent nécessaires. L'un d'entre eux est Dominik Weber. Il est responsable chez Nexus Suisse de la gestion des produits pour les maisons de retraite et pour les soins à domicile et conseille de nombreux clients en Suisse romande. L'entreprise de logiciels s'engage déjà très tôt avec la garantie électronique dans l'intérêt de ses clients, « parce que », explique Dominik Weber, « la solution MediData est un élément important de la numérisation. Le processus actuel est encore très gourmand en ressources pour bon nombre de nos clients. Il est important pour nous de leur donner l'opportunité d'améliorer leurs processus. De plus, le temps de réponse est beaucoup plus court, car cela peut être déclenché en partie directement via l'automatisation. Cependant, en raison de deux normes dans le domaine de la garantie électronique, celle-ci n'est toujours pas suffisamment utilisée aujourd'hui. Très peu de compagnies d'assurance et de prestataires de services utilisent actuellement les deux normes. « Il y a encore beaucoup de potentiel inexploité. »

Au début, il y avait un certain scepticisme parmi les utilisateurs. Mais les choses semblent aller mieux maintenant. « À mon avis, l'avantage décisif est que tout fonctionne automatiquement », souligne Dominik Weber. « Les utilisateurs n'ont à intervenir que lorsque cela est réellement nécessaire. Tout le reste fonctionne en arrière-plan. À mon avis, l'interaction entre les compagnies d'assurance et les prestataires de services se déroule très bien. Des deux côtés, il y a des spécialistes hautement compétents qui maîtrisent très bien le sujet et qui travaillent main dans la main pour réfléchir à l'avenir. »

La garantie de prise en charge des frais électronique est également un élément important des services numériques de Nexus. L'accent est mis sur l'assistance via le logiciel Nexus, qui simplifie la vie des utilisateurs. Elles sont notamment soutenues par de nombreuses connexions à d'autres systèmes ou par des implémentations directes dans les solutions de Nexus.

Pour l'interviewé très expérimenté, la numérisation dans le secteur de la santé doit aller plus loin. Il considère que le défi le plus important à court et moyen terme est d'offrir un soutien optimal aux utilisateurs : « Il doit être possible pour eux d'effectuer leur travail de manière de plus en plus efficace et numérique – de nombreux prestataires de services sont confrontés de devoir réduire les coûts et, ce faisant, de trouver de moins en moins de personnel qualifié (y compris dans l'administration). Nous souhaitons les accompagner avec des solutions innovantes, avec ou sans IA. »

Informations complémentaires

www.medidata.ch