

VMOB Hospiplus

Hospiplus automatise le système de tiers payant avec Unit4 Business World (précédemment UNIT4 Agresso)

Depuis 1999, un changement dans la loi ne permet plus qu'une mutualité offre des produits d'assurance hospitalisation via un partenariat avec des compagnies d'assurance privées. C'est pourquoi, les Mutualités Neutres de Flandre ont fondé une MOB (Société mutualiste) Objectif Flandre Santé. Un changement important dans la loi sur les unions nationales et les mutualités stipule cependant que les MOB devaient être transformées en VMOB: Compagnies d'assurance mutualistes. « La différence importante avec le secteur privé est que nous choisissons de nous positionner comme un assureur social », explique Marnix Raes, directeur opérationnel chez HospiPlus. « Tout le monde peut s'affilier à nos assurances hospitalisation, indépendamment de l'âge et des antécédents médicaux. Nous ne devons pas non plus prévoir de dividendes pour les actionnaires, ce qui nous permet de garder nos primes les plus conviviales possible pour les budgets. » Plus précisément, HospiPlus offre divers produits d'assurance aux membres de la mutualité 'Vlaams Neutraal Ziekenfonds' et à la mutualité 'Vlaams Neutraal Ziekenfonds Vlaanderen'. HospiPlus et AmbuPlus sont les formules de confort. HospiPlus fournit une couverture illimitée d'hospitalisation en chambre individuelle et prévoit également le remboursement des frais que le patient engage dans la période de 30 jours avant à 90 jours après l'hospitalisation. AmbuPlus est la garantie supplémentaire pour les frais ambulatoires résultant d'une maladie grave, comme le cancer, le diabète ou la maladie de Parkinson. La formule rembourse ces frais de manière illimitée. HospiPlan et AmbuPlan offrent une couverture de base. Il existe également trois formules qui fournissent une indemnisation forfaitaire lors d'une hospitalisation. HospiPlus compte aujourd'hui quelque 47.000 assurés affiliés. En 2014, HospiPlus a payé 4,7 millions d'euros de demandes d'indemnisation, pour un encaissement de 8,5 millions. La Compagnie d'assurance mutualiste 'VMOB' emploie dix personnes.

Fin 2014, HospiPlus a été le premier acteur du secteur mutualiste à offrir une assurance hospitalisation en combinaison avec un système de tiers payant par le biais d'AssurCard. HospiPlus a choisi Unit4 Business World comme plateforme pour son activité. Business World assure entre autres le traitement automatique des factures électroniques des hôpitaux.

Hospitalisation sans préfinancement

Avant l'introduction du système de tiers payant, une hospitalisation entraînait beaucoup de paperasserie pour l'assuré. L'assuré devait se charger lui-même des formulaires de déclaration nécessaires: il ou elle devait prendre l'initiative de soumettre la demande, collecter les factures nécessaires et – non négligeable – devait d'abord payer les avances dues et les montants des factures à l'hôpital. « Le traitement de ces formulaires demandait facilement deux à trois semaines », déclare Marnix Raes. Les hôpitaux ont souvent une gestion très stricte des débiteurs, de sorte qu'il n'était pas possible pour l'assuré de reporter le paiement à l'hôpital jusqu'à ce que l'assurance hospitalisation ait remboursé les frais engagés. « En tant que compagnie d'assurance sociale, nous préférons que nos assurés n'aient pas à avancer les sommes dues à l'hôpital, » continue Marnix Raes. « Les frais d'hôpitaux peuvent s'accumuler rapidement et tout le monde ne peut pas supporter ce préfinancement sans problèmes. C'est pourquoi nous avons dès le début été en faveur du passage du système de préfinancement au système de tiers payant. » Dans ce système, l'assureur paie les factures directement - et en temps opportun - à l'hôpital et l'assuré ne doit donc rien avancer. HospiPlus a engagé des discussions avec AssurCard, une entreprise qui s'est spécialisée dans la

« Pour nous, Unit4 Business World est plus qu'un environnement financier. La plateforme soutient notre business. Grâce à Business World, nous avons pu rapidement passer au système de tiers payant. Le package contribue de cette manière à l'image forte des mutualités 'Vlaams Neutraal Ziekenfonds' et 'Vlaams Neutraal Ziekenfonds Vlaanderen'. »

Marnix Raes - directeur opérationnel chez HospiPlus

gestion de la communication entre les assureurs et les hôpitaux. Le 1er octobre 2014, HospiPlus était le premier acteur du secteur mutualiste à passer au système de tiers payant, avec AssurCard comme partenaire. Plus précisément, les assurés d'HospiPlus peuvent utiliser le système de tiers payant dans 185 hôpitaux belges travaillant avec AssurCard. L'assuré dispose d'une carte qui lui permet quand il est à l'hôpital de faire d'une manière simple une déclaration d'hospitalisation via un kiosque AssurCard. En outre, cette déclaration peut se faire en ligne ou par téléphone.

Nouveaux processus

Il va sans dire que cette nouvelle approche a également entraîné un impact important sur les systèmes de TIC sous-jacents. Marnix Raes: «Auparavant, nous effectuons la gestion des sinistres à travers les plates-formes des deux mutualités connexes, en combinaison avec un module spécifique de calcul que nous avons développé en interne. Le module de calcul conserve la trace de ce que nous avons déjà payé à l'assuré et veille à l'application des règles appropriées. Dans ce processus, nous transférons les chiffres de la facture de l'hôpital manuellement vers le calculateur. Celui-ci calcule automatiquement l'intervention.» Avec l'introduction de la carte HospiPlus, l'assureur veut changer ce processus. Le principal défi était qu'HospiPlus voulait traiter les factures électroniques de l'hôpital de la manière la plus automatisée possible. En même temps, il fallait une solution pour le suivi des débiteurs. HospiPlus paie en effet les indemnités aux hôpitaux à la place de l'assuré, mais doit, dans certains cas, récupérer certains montants de l'assuré. Il n'était

pas possible d'intégrer les deux nouveaux processus dans l'environnement existant.

Cette constatation plaçait HospiPlus face à un certain nombre de grands défis, que l'assureur devait relever à court terme. « Entre-temps, nous connaissions déjà Unit4 Business World comme plateforme pour la comptabilité et le reporting », souligne Marnix Raes, « tant par le biais des mutualités qu'au sein d'HospiPlus. Il était donc logique de voir d'abord si nous pouvions couvrir nos nouveaux besoins avec Business World. » Après une analyse de processus intensive, il est apparu que c'était en effet possible. « Business World devait d'abord soutenir l'échange des données des contrats avec AssurCard », poursuit Marnix Raes. « Quelque 45.000 assurés devaient recevoir une AssurCard. Ensuite, pour de nouveaux membres, nous devons également toujours prévoir la production d'une carte et l'échange de données des contrats. Cela se fait sur la base de fichiers xml. » Dans Business World, il fallait une copie des données clients provenant du système master des mutualités. Cette base de données est mise à jour périodiquement.



Traitement automatique

Dans Unit4 Business World, HospiPlus a créé comme créditeurs les 185 hôpitaux qui travaillent avec Assur-Card. « Le processus opérationnel effectif commence par la collecte, la lecture et le traitement automatique des factures d'hôpital électroniques qu'AssurCard offre dans un environnement Web sécurisé », indique Kenneth Amand, directeur financier chez HospiPlus. « Ce système de traitement automatique est lié à notre calculateur qui effectue les calculs finaux et intègre cette information à Business World, le système payant ensuite à l'hôpital ou opérant le recouvrement auprès de l'assuré. Il va de soi que Business World assure aussi la réalisation de la correspondance connexe. »

En pratique, l'ensemble du processus semble assez complexe. Une facture d'hôpital contient la description de tous les services et les prestations fournis, désignés par une série de codes de nomenclature. HospiPlus doit lire et traduire ces codes conformément à ses propres définitions, pour appliquer ensuite ses propres règles de tarification. Le calculateur examine les données qu'Unit4 Business World traite en fonction des règles applicables et des conditions statutaires, par exemple dans le cadre de certaines franchises ou de plafonds de paiement qui sont d'application. C'est le calcul final qui revient à Business World sous la forme d'un ordre de vente et débouche sur une facture client avec un paiement ou un recouvrement. Kenneth Amand: « Un défi supplémentaire est que le système doit également assurer le traitement des coûts des soins préliminaires et continués ainsi que des coûts ambulatoires pour les maladies graves, où nous calculons les coûts ambulatoires avec un éventuel recouvrement. »

Focalisation sur le contrôle

Le système de tiers payant a l'avantage que l'assuré ne doit plus préfinancer ses frais d'hôpital. En même temps, le nouveau processus offre aussi bien des avantages à HospiPlus. Marnix Raes: « Le traitement des factures électroniques est automatique. Unit4 Business World traduit automatiquement la nomenclature Inami vers une nomenclature interne qui prend en compte les frais de séjour, les honoraires, le matériel chirurgical et d'autres coûts. Le calculateur applique les règles par rapport à la formule d'assurance. Comme ces choses se font automatiquement, la focalisation de l'équipe change. Ce n'est plus le traitement des données qui est au centre des préoccupations, car il est automatique, mais le contrôle du traitement de

ces données. » A terme, cela offre un gain de temps important à HospiPlus. L'équipe en place devrait donc continuer à soutenir aisément la croissance du nombre d'assurés - huit pour cent en 2014. Marnix Raes: « Il y aura plus de temps pour l'analyse et le reporting qui fourniront des informations en appui à la politique organisationnelle ».

Comme Unit4 Business World permet d'encoder le flux de factures, HospiPlus peut mieux et de manière ciblée vérifier que les hôpitaux facturent correctement. Kenneth Amand: « S'il devait se produire une erreur quelque part, nous pourrions maintenant la relever beaucoup plus facilement. » Dans le nouveau processus, HospiPlus a en effet toutes les informations disponibles. Kenneth Amand: « Auparavant, nous nous focalisions uniquement sur les montants que nous devons payer. Aujourd'hui, nous enregistrons toutes les informations, également les frais rejetés. Nous suivons donc à présent la situation de près. » Dans un avenir proche, HospiPlus veut étendre et affiner l'utilisation de Business World, entre autres par la création de flux de travail qui aident à orienter la fonction de contrôle. Marnix Raes: « La mise en oeuvre a été très rapide et très réussie. Nous le devons entre autres à l'étroite collaboration avec l'équipe de Unit4. Ce sont des gens qui connaissent parfaitement le business du monde de l'assurance, ce qui nous a permis d'achever rapidement ce projet d'envergure ».

Une plateforme pour un business complet

Le retour sur investissements concret de l'implémentation de Unit4 Business World est difficile à traduire en chiffres. « Mais il y a bien un retour visible », constate Marnix Raes. « Je pense en premier lieu aux assurés, qui lors d'une hospitalisation ne doivent plus que se soucier de leur santé et non de l'administration et des coûts de leur admission. À ce moment-là, nous offrons un service qui fournit une satisfaction accrue de la clientèle. » Pour HospiPlus proprement dit, Business World fait gagner du temps dans le traitement des demandes d'indemnisation. Mais il y a plus, car HospiPlus opère dans un secteur hautement concurrentiel. Grâce à l'appui de Business World, HospiPlus parvient à être le premier acteur du secteur mutualiste à offrir le système de tiers payant via AssurCard. De la sorte, Business World contribue à la différenciation commerciale d'HospiPlus. « Business World est plus qu'un système financier », conclut Marnix Raes. « C'est la plateforme qui soutient notre business. Son succès réside dans la combinaison de notre approche pragmatique et le caractère flexible de Business World. »

À propos de Unit4

Unit4 est un éditeur de premier plan spécialisé dans les applications d'entreprise destinées aux collaborateurs d'organisations prestataires de services. Unit4 réalise un chiffre d'affaires de plus de 500 millions d'euros et compte près de 4.000 collaborateurs dans le monde. Unit4 fournit des applications ERP de premier ordre adaptées à différents secteurs d'activités. Des milliers d'organisations issues de secteurs comme les services, l'enseignement, les pouvoirs publics, le non-marchand, l'immobilier, des commerces en gros et les services financiers, bénéficient des solutions de Unit4. Unit4 crée des solutions pour les personnes.

unit4.be/fr

Unit4 Business Software S.A.

Meir 24, 2000 Anvers

T +32 3 232 40 22

E unit4bs@unit4.com