

16 décembre 2020
Communiqué de presse

Deux tiers des hôpitaux de l'AP-HP sont désormais équipés d'un nouvel outil de facturation simplifiant le parcours administratif du patient

Il y a quatre ans, l'AP-HP faisait le choix d'un nouveau logiciel, M-GAM de Maincare Solutions, pour améliorer la qualité de sa facturation et proposer des services innovants aux patients. Alors que la solution vient d'être déployée à l'hôpital Bicêtre, portant à 24 le nombre d'hôpitaux aujourd'hui équipés, les résultats sur les hôpitaux déployés sont très positifs : plus de 60% des patients n'ont plus à passer par le bureau des entrées.

Après une phase d'expérimentation de deux ans, le projet s'est déployé largement l'année dernière : 24 hôpitaux sont équipés depuis novembre 2020 et l'ensemble des sites devraient être déployés mi-2021.

Des gains attendus pour les patients et pour l'AP-HP

Le choix de la solution M-GAM par l'AP-HP en 2016 avait pour objectifs de :

- **Simplifier le parcours du patient** en récupérant avant la venue toutes les pièces justificatives de l'identité mais aussi de la couverture assurance maladie des patients. Les nouveaux parcours permettent, pour une majorité de patients, de supprimer l'étape administrative effectuée sur place et d'orienter directement les patients vers le service d'hospitalisation ou de consultation. L'orientation automatique du patient, par notification mail ou SMS, est possible grâce à une intégration poussée entre l'outil de prise de rendez-vous de l'AP-HP, le service de préadmission en ligne accessible depuis le portail usager de l'AP-HP, et la fonctionnalité d'Optimisation du Parcours Patient (OPP) du logiciel M-GAM.
- **Améliorer la qualité de la facturation** avec une automatisation maximale des processus de facturation (recopie des prises en charge valides d'une venue à l'autre, consultation automatique des droits des assurés sociaux grâce à CDRi en lots);

Un accompagnement de sites autour de la transformation des organisations

Le déploiement de la GAM se traduit surtout par une transformation des organisations et des processus existants. Un dispositif d'accompagnement est décliné dans chaque hôpital avec des ateliers individuels, ainsi que collectifs, sur un mode participatif permettant de stimuler la réflexion à l'échelle de l'AP-HP.

Plus de 60% des patients sont orientés directement vers le service clinique sans passage par le bureau des admissions.

Depuis un an et la mise en place de la solution d'optimisation des parcours, les premiers bénéfices sont notables :

- Plus de 60% des patients sont aujourd'hui orientés directement vers le service d'hospitalisation ou de consultation qui les prendra en charge car les éléments administratifs de leur dossier ont pu être gérés de manière anticipée. Cela se traduit par un parcours hospitalier plus simple et plus direct pour les patients concernés et par une meilleure maîtrise des flux au bureau des admissions, qui est en mesure d'offrir un service de meilleure qualité aux usagers s'y présentant. Ce système d'orientation directe a ainsi permis lors de la phase épidémique de COVID 19, d'éviter les points de contact et l'attente dans les bureaux des entrées.
- Selon une enquête de satisfaction adressée aux patients accueillis en juillet-août 2020, 87% des répondants considèrent que le formulaire de préadmission et le système de notification ont amélioré leur prise en charge.
- La prise en main de l'outil est rapide et les taux de facturation constatés sur les sites déployés depuis plus de 6 mois sont très satisfaisants.

Quelques chiffres

Aux mois de septembre et octobre 130 000 patients ont pu se rendre directement auprès de leur médecin en ayant l'assurance que les éléments administratifs de leurs dossiers ont été traités.

Depuis le 1^{er} janvier 2020, plus de 100 000 formulaires de préadmission en ligne ont été complétés par les patients avant leur venue afin de transmettre leurs documents.

À propos de l'AP-HP : Premier centre hospitalier et universitaire (CHU) d'Europe, l'AP-HP et ses 39 hôpitaux sont organisés en six groupements hospitalo-universitaires (AP-HP. Centre - Université de Paris ; AP-HP. Sorbonne Université ; AP-HP. Nord - Université de Paris ; AP-HP. Université Paris Saclay ; AP-HP. Hôpitaux Universitaires Henri Mondor et AP-HP. Hôpitaux Universitaires Paris Seine-Saint-Denis) et s'articulent autour de cinq universités franciliennes. Étroitement liée aux grands organismes de recherche, l'AP-HP compte trois instituts hospitalo-universitaires d'envergure mondiale (ICM, ICAN, IMAGINE) et le plus grand entrepôt de données de santé (EDS) français. Acteur majeur de la recherche appliquée et de l'innovation en santé, l'AP-HP détient un portefeuille de 650 brevets actifs, ses cliniciens chercheurs signent chaque année près de 9000 publications scientifiques et plus de 4000 projets de recherche sont aujourd'hui en cours de développement, tous promoteurs confondus. L'AP-HP a obtenu en 2020 le label Institut Carnot, qui récompense la qualité de la recherche partenariale : le Carnot AP-HP propose aux acteurs industriels des solutions en recherche appliquée et clinique dans le domaine de la santé. L'AP-HP a également créé en 2015 la Fondation de l'AP-HP pour la Recherche afin de soutenir la recherche biomédicale et en santé menée dans l'ensemble de ses hôpitaux. <http://www.aphp.fr>

A propos de Maincare Solutions : Situé à Canéjan (près de Bordeaux), Maincare Solutions est le leader de la e-Santé en France. Depuis près de 20 ans, le groupe édite des solutions informatiques dédiées aux établissements de santé. Ces solutions permettent la gestion du parcours du patient (admission, transfert, planification des ressources, dossier de soins, dossier médical, prescriptions...) dans tout l'hôpital (blocs, urgences, unité de soins), la gestion des images de radiologie, la gestion administrative et le pilotage de l'activité médico-économique. Depuis 2016 et le rapprochement avec la société IDO-in, Maincare Solutions a étendu son offre de services pour répondre aux nouveaux enjeux de santé : développer la prévention et améliorer la prise en charge des patients à toutes les étapes de leur parcours de santé grâce à la technologie Idéo, ou encore accélérer l'usage de la télémédecine avec l'offre Covalia. Le groupe accompagne désormais l'ensemble des acteurs du système de santé - établissements publics et privés, GHT, agences régionales, assureurs et mutuelles - dans leur transformation digitale et la coordination de leurs actions. Près de 1000 établissements et GCS, dont 80 % des CHU/CHR français, font déjà confiance à Maincare Solutions. Déjà présent au Luxembourg et en Suisse, le groupe souhaite aujourd'hui accélérer son développement à l'international. <https://www.maincare.com/>

Contact presse

Service presse de l'AP-HP : service.presse@aphp.fr – 01 40 27 37 22

Maincare Solutions : Jérôme LAPRAY, responsable communication 05 57 89 65 82

- jerome.lapray@maincare.fr