

## RÉPONSE DU CONSEIL D'ETAT

à l'interpellation Philippe Vuillemin et consorts – "Un service public de qualité ? Et si le service de facturation du CHUV s'en souciait comme d'une guigne ?"

### *Rappel de l'interpellation*

*Le 31 mars 2009, un patient nécessitait un retour dans son EMS lausannois par un transport médicalisé après avoir été brièvement soigné en urgence au CHUV.*

*Le 13.01.2011, le service de la facturation CHUV-CePO-PMU envoie à son nom, à l'EMS en question une facture de Fr 306.-*

*Le patient est décédé le 04.04.2009.*

*La famille, pour le moins surprise de recevoir une facture (mal adressée) quelques 22 mois plus tard, s'enquiert des causes de ce retard.*

*La 1<sup>ère</sup> interlocutrice ne comprend pas ce retard et dévie sur "sa cheffe".*

*La 2<sup>e</sup> interlocutrice finit par expliquer que " l'informatique gérant la facturation a été très longtemps en panne et ce n'est qu'en ce début d'année que l'on a pu envoyer les factures en souffrance".*

*Des dires de la 2<sup>e</sup> interlocutrice, on en conclut qu'il ya a plusieurs cas comme l'exemple cité plus haut. Conformément à la loi sur le Grand Conseil, nous interpellons le gouvernement en lui posant les questions suivantes :*

*Qu'entend faire le Conseil d'Etat pour aller à la rencontre des citoyens mis face à des factures peut-être difficiles à honorer et rappeler à l'administration du CHUV que la mission du service public, c'est rendre poliment service même s'il s'agit de récupérer son dû ?*

### **Réponse du Conseil d'Etat**

Le CHUV facture les prestations aux assureurs et aux patients à l'aide d'un logiciel spécialisé en place depuis 2002. Les prestations effectuées, pour qu'elles puissent être relevées par les services médicaux, sont paramétrées dans le système par le service de facturation avec notamment leur libellé, leur valeur en points, leur rattachement comptable au service qui l'a réalisée.

Chaque prestation est également rattachée par paramétrage aux modalités de facturation (convention ambulatoire assureur, convention "facture patient", etc.), impliquant qu'elle va être facturée, en la valorisant avec la valeur de point adéquate (exemple : valeur de point TARMED).

#### **1. De quelle "panne informatique" le service de facturation en question a-t-il été la victime ?**

Le service de facturation du CHUV n'a pas été victime d'une panne informatique.

La prestation incriminée, nouvellement créée pour facturer les transports de patients effectués par une nouvelle ambulance, n'avait malheureusement pas été rattachée à la convention permettant de la facturer. Il s'agit ainsi d'un problème de paramétrage du système de facturation – la prestation était bien relevée dans le système, mais ne sortait pas sur les factures émises chaque mois par le CHUV.

Suite à un contrôle interne que le service de facturation effectue régulièrement, le problème a été découvert et le paramétrage adéquat mis en œuvre aussitôt, impliquant la facturation immédiate de cette prestation lors de la valorisation du prochain lot de factures. Cette prestation était pour certains patients effectivement retenue dans le système depuis plusieurs mois. Les responsables de la facturation et des finances du CHUV ont été tenus informés de ce problème.

## **2. Comment en explique-t-on sa durée, comment a-t-on essayé d'y obvier ?**

La durée pour permettre de découvrir le problème s'explique par le très faible nombre de cas concernés .

## **3. Quel est le montant des prestations non facturées à cause de la panne ?**

Le montant total qui a été facturé avec retard est de Fr. 35'824.20, pour 74 transports de patients, s'étalant sur les années 2009, jusqu'à fin 2010. Les montants s'échelonnent entre Fr. 300.- et Fr. 2'208.-

## **4. Quelle garantie ont les récipiendaires que les factures n'ont pas été imprimées peut-être par erreur à double et qu'à moins de se livrer à des recherches ardues, il sera difficile pour eux de le prouver et qu'ils risquent de payer deux fois ?**

Il ne s'agit pas d'impression tardive de factures, mais de valorisation tardive d'une prestation pour sa facturation. Le CHUV valorise pour facturation mensuellement l'ensemble des prestations relevées dans le système et procède immédiatement à l'impression et à l'envoi des factures correspondantes.

Dans la conception du système informatique de facturation du CHUV, il n'est techniquement pas possible de facturer à deux reprises une même prestation saisie.

## **5. Le CHUV a-t-il provisionné les pertes qui ne manqueront pas de se produire et sur quel budget se dédommagera-t-il ?**

Les éventuelles pertes sont incluses dans les provisions pour pertes sur débiteurs appliquées dans le cadre de la gestion des factures émises selon le modèle du tiers garant.

## **6. Adressage caduc aucune lettre d'excuses ni d'explications aucune proposition de no de téléphone de contact pour les cas qui ne pourraient tout de même pas, près de deux ans après, régler en un mois des montants peut-être élevés aucun document explicatif pour la caisse maladie.**

## **Qu'entend faire le Conseil d'Etat pour aller à la rencontre des citoyens mis face à des factures peut-être difficiles à honorer et rappeler à l'administration du CHUV que la mission du service public, c'est rendre poliment service même s'il s'agit de récupérer son dû ?**

L'accueil des patients et des usagers du CHUV constitue un axe d'amélioration institutionnel important. Une série de mesures pour améliorer et professionnaliser l'accueil a été mise place dans le but d'établir un rapport de confiance avec les patients et les usagers. Principalement, un dispositif de communication et de formation des collaborateurs du CHUV a été mis sur pied depuis 2009.

Dans le cas précis relaté par M. le Député P. Vuillemin, le Conseil d'Etat a appris que le CHUV a mis en place des actions immédiates pour corriger la situation. Dorénavant un mot d'excuses et d'explications devrait être transmis au patient concerné pour toute émission de facture tardive. Par ailleurs, le CHUV entend mettre en place dans le courant de l'année 2011 des mesures pour améliorer la qualité des réponses des collaborateurs de la facturation et professionnaliser leur savoir-être au contact des usagers et des patients. Conscient des progrès qu'il reste encore à faire, le Conseil d'Etat

constate de manière positive que le CHUV prend des mesures adéquates pour améliorer la qualité de l'accueil des patients et des usagers.

Enfin, de manière générale, concernant le règlement de factures du CHUV, son service de facturation propose depuis toujours des possibilités d'arrangement de paiement sous la forme de mensualités, lorsque le patient l'informe de ses difficultés à régler sa facture – les patients contactent le service de facturation via le numéro de téléphone du central téléphonique du CHUV qui figure notamment en entête de toutes les factures CHUV.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 18 mai 2011.

Le président :

*P. Broulis*

La vice-chancelière :

*S. Nicollier*