

Explosion des factures impayées dans nos hôpitaux

Un million d'euros de pertes chaque année pour le GHdC !

La crise est encore bien là et ses conséquences peuvent être bien visibles dans certains domaines. Ainsi, les hôpitaux de la région voient les rappels de factures impayées et leur contentieux augmenter. Des sommes qui se chiffrent en millions d'euros, souvent perdus pour des institutions comme le GHdC ou le CHU.

La crise a un impact sur le milieu hospitalier. Les services qui gèrent les finances des hôpitaux de la région voient de plus en plus la difficulté des patients à honorer leurs factures. « Depuis quelques années, nous voyons clairement une augmentation du nombre de rappels envoyés aux patients pour non-paiement de leur facture, cela représente 31 % de plus », affirme Edith Azoury, directrice financière au sein du GHdC, « C'est symptomatique, on voit que les patients ont de plus en plus de mal à nouer les deux bouts. En tout, ça représente 100.000 rappels par an. 65.000 en tout pour le premier, qui représente en moyenne une somme de 99 euros. Ça diminue pour le deuxième rappel : 35.000 sont envoyés, pour une somme moyenne de 46 euros. On sait qu'une série de factures seront payées, mais nous nous rendons de plus en plus compte que les patients laissent traîner un moment, ils paient la facture beaucoup plus tard. »

Le constat est le même du côté du CHU de Charleroi. « Le nombre de premiers rappels tourne autour de 7.500 par mois. C'est plus que les autres années quand on sait qu'en 2013, c'était de l'ordre de 6.700 rappels envoyés contre 5.500 en 2012 », indique Philippe Lejeune, directeur général.

DES SOMMES FOLLES !

« Concernant l'évolution du compte de créance patient, on compte pour la totalité 20 millions d'euros, une accumulation depuis plusieurs années. C'est ce que les patients nous doivent. On dote en valeur tous les ans la somme de 3,5 millions d'euros, qui représente toutes les créances des patients en cours, c'est calculé en fonction de l'âge de la facture », on sait que si elle a plus d'un an, ses chances d'être remboursée sont minces. Évidemment, nous essayons de récupérer un maximum », ajoute le directeur général du CHU

« Les factures qui restent ouvertes, et donc impayées, depuis plus d'un an représentent un total de 7,3 millions d'euros. On compte que chaque année on annule un million d'euros de factures qu'on ne pourra jamais récupérer, malgré les différentes démarches mises en place », affirme de son côté la directrice financière du GHdC, « Certains

gros dossiers passent en justice, d'autres se voient appliquer un recouvrement de dettes, mais nous savons que certaines créances sont irrécupérables. » Tout en ajoutant : « un hôpital a besoin d'argent pour pouvoir fonctionner et donc nous devons concilier avec les patients car nous ne pouvons pas tout faire gratuitement. Mais un centre hospitalier a plusieurs responsabilités : médicale, économique, mais aussi sociétale. Le patient reste au centre de nos préoccupations, c'est pour cela

« On se rend compte que les patients traînent pour payer leurs factures »

que depuis un an, nous avons mis en place une cellule check-in (voir ci-dessous), qui aide au niveau administratif et qui permet aussi de repérer que celui-ci ne va pas se retrouver avec des difficultés financières après son passage à l'hôpital. On l'informe à différents niveaux. Parfois, malheureusement, c'est inévitable, il y a un contentieux qui se crée. Dans des cas bien précis, on met en place des facilités de paiement. Depuis que tout ceci est mis en place, on voit que le contentieux diminue. » Une solution pour les finances du patient, mais aussi celles de l'hôpital. ■

C.D.

CELLULE CHECK-IN AU GHDC

Une aide administrative avant l'admission

Depuis janvier 2014, le GHdC possède une cellule unique et novatrice : la cellule check-in. « C'est une cellule préventive de prise en charge et d'accompagnement du patient. Elle est née d'une collaboration entre plusieurs services de l'hôpital et permet de prendre en charge tout le côté administratif d'un patient avant son admission », indique Michèle Pirlot, directrice du département des Opérations. « Avant, tout se faisait le jourj, dans le stress d'une opération, le contexte n'était pas vraiment bon pour pouvoir assimiler toutes les informations », ajoute

son adjoint, Stéphane Henrotin, « désormais, on contacte le patient chez lui, dans un contexte plus favorable. Ainsi, le jour de son admission, tout est fait, il n'y a pas de stress au niveau du patient et ça permet une certaine fluidité à l'entrée. » La cellule est aussi un soutien aux patients dans leurs démarches. On les renseigne sur les assurances, sur les coûts d'une hospitalisation. « On peut régler des problèmes avec les mutuelles », affirme Michèle Pirlot, « On peut aussi leur permettre de réduire leur contentieux s'ils en ont un avec l'hôpital. On peut

mettre en place un plan de remboursement. Il y a un réel partage entre les patients et des personnes spécialistes dans leur domaine. »

Cette cellule check-in représente pour l'instant 400 dossiers traités par semaine, ce qui représente 37 % de toutes les hospitalisations. La cellule débute et ne peut pas encore couvrir toutes les activités. Et puis, il y a toujours les admissions en urgence. Pour l'instant, elle intervient lors des entrées à l'hôpital programmées. Une cellule qui a beaucoup progressé depuis ses débuts, en 2012 et qui semble ravir les premiers concernés. ■

CONSTAT

Certains soins passent à la trappe

Que ce soit du côté du CHU ou au GHdC, un constat revient avec la crise : les patients prennent plus de temps à honorer leurs factures, mais, aussi, postposent certains soins par manque d'argent. La situation semble de plus en plus récurrente au sein des institutions hospitalières.

« Les soins liés à la dentisterie

passent bien souvent à la trappe », indique-t-on du côté du GHdC. Une dent, une carie qui fait mal, on se dit bien souvent que ça peut passer et que ça ne vaut pas spécialement la peine de dépenser une somme d'argent pour se soigner. Une solution qui ne semble pas pour autant être la bonne. « On détériore sa santé et

ça peut amener d'autres pathologies... qui coûteront peut-être encore plus cher. »

Des cas similaires se présentent au CHU de Charleroi. La crise touche bel et bien le secteur de la santé et les hôpitaux. Ceux-ci gardent pourtant bien leur mission de base en tête : soigner tout le monde, quels que soient les revenus. ■

Ça avance pour le GHdC

● D'ici 2020, Charleroi va voir une autre super construction d'un énorme complexe hospitalier sortir de terre. Le GHdC va, en effet, quitter ses vétustes locaux des implantations de Saint-Jospeh, Sainte-Thérèse, Reine Fabiola et IMTR pour s'implanter à Notre-Dame et dans un futur gigantesque hôpital situé à quelques kilomètres de la Basse-Sambre, le long du R3, sur le terroir des Viviers à Gilly.

Le projet avance et, à l'initiative d'Ornella Cencig, échevin de l'urbanisme, le Collège Communal a pris acte de la décision des Fonctionnaires Technique et Délégué d'octroyer un permis unique en vue de la construction et de l'exploita-

tion du nouveau Grand Hôpital de Charleroi.

PLUS DE 900 LITS !

Le projet de ce futur centre hospitalier prévoit la construction d'une institution de 950 lits, d'une cafétéria de 150 places, d'un restaurant de 350 places et d'un parking souterrain de 1.531 places. Sans compter que le complexe comprendra une piscine d'hydrothérapie de 120 m². Une construction qui s'annonce donc colossale et qui serait ainsi encore plus grande que l'énorme complexe carolo inauguré il y a peu, l'hôpital Marie-Curie du CHU de Charleroi.

Un projet stratégique qui permettra par ailleurs de rationali-

ser les coûts mais aussi, et surtout, de conserver et développer une médecine de pointe sur le territoire carolo, grâce au regroupement des compétences sur un seul et même site, indique la ville de Charleroi.

On est encore loin de voir le géant hospitalier sortir du terroir, mais les procédures avancent concernant le futur grand hôpital du GHdC. On s'y prépare aussi en interne en pensant déjà aux chambres du futur. Certaines sont d'ailleurs déjà implantées dans le site de Notre-Dame. Lit qui devient fauteuil, banquette pour dormir et écran tactile. Le futur semble déjà si proche.

c.d.