

# Hôpitaux : près de 500 millions d'euros de factures impayées

Face à ce fléau, les établissements mettent en place des moyens pour recouvrer leurs créances

**L**es hôpitaux belges doivent toujours faire face à un nombre assez impressionnant de factures impayées. 2018 a d'ailleurs été une année noire. Mais les établissements mettent de plus en plus en place des plans pour récupérer leurs créances.

Les hôpitaux publics de Charleroi comptent plus de 6 millions d'euros de factures impayées. Face à ce constat, il a été décidé de charger le cabinet d'avocats de recouvrer ces créances. Le cabinet a été désigné dès le début de l'année et a commencé son travail. Plus de 900 rappels ont été envoyés, l'huisserie a été faite dans les hôpitaux de Charleroi. À Liège, à l'hôpital de la Citadelle, on est au même problème. En 2018, 63.598 factures ont dû être envoyées, pour au moins 9,6 millions d'euros de créances.

« En 2018, nous avons fait un envoi plus d'une fois. Ici, au premier rappel, le patient se voit facturer 5 euros supplémentaires. Au second, c'est 10 % de la somme qui s'ajoute au montant sans compter les intérêts. Si le patient n'a toujours pas honoré sa facture, il reçoit alors la visite d'un huissier. « Au final, il nous reste environ 3 % de factures qui ne sont pas honorées », explique Nathalie Evrard. « Il s'agit souvent de personnes dont on n'a pas l'adresse, d'étrangers de passage dans le pays ou encore de personnes qui décèdent à l'hôpital mais qui n'ont pas de fa-

ctures », nous a dit Nathalie Evrard. Elle a fait un envoi plus d'une fois. Ici, au premier rappel, le patient se voit facturer 5 euros supplémentaires. Au second, c'est 10 % de la somme qui s'ajoute au montant sans compter les intérêts. Si le patient n'a toujours pas honoré sa facture, il reçoit alors la visite d'un huissier. « Au final, il nous reste environ 3 % de factures qui ne sont pas honorées », explique Nathalie Evrard. « Il s'agit souvent de personnes dont on n'a pas l'adresse, d'étrangers de passage dans le pays ou encore de personnes qui décèdent à l'hôpital mais qui n'ont pas de fa-

ctures », nous a dit Nathalie Evrard. Elle a fait un envoi plus d'une fois. Ici, au premier rappel, le patient se voit facturer 5 euros supplémentaires. Au second, c'est 10 % de la somme qui s'ajoute au montant sans compter les intérêts. Si le patient n'a toujours pas honoré sa facture, il reçoit alors la visite d'un huissier. « Au final, il nous reste environ 3 % de factures qui ne sont pas honorées », explique Nathalie Evrard. « Il s'agit souvent de personnes dont on n'a pas l'adresse, d'étrangers de passage dans le pays ou encore de personnes qui décèdent à l'hôpital mais qui n'ont pas de fa-

ctures », nous a dit Nathalie Evrard. Elle a fait un envoi plus d'une fois. Ici, au premier rappel, le patient se voit facturer 5 euros supplémentaires. Au second, c'est 10 % de la somme qui s'ajoute au montant sans compter les intérêts. Si le patient n'a toujours pas honoré sa facture, il reçoit alors la visite d'un huissier. « Au final, il nous reste environ 3 % de factures qui ne sont pas honorées », explique Nathalie Evrard. « Il s'agit souvent de personnes dont on n'a pas l'adresse, d'étrangers de passage dans le pays ou encore de personnes qui décèdent à l'hôpital mais qui n'ont pas de fa-

ctures », nous a dit Nathalie Evrard. Elle a fait un envoi plus d'une fois. Ici, au premier rappel, le patient se voit facturer 5 euros supplémentaires. Au second, c'est 10 % de la somme qui s'ajoute au montant sans compter les intérêts. Si le patient n'a toujours pas honoré sa facture, il reçoit alors la visite d'un huissier. « Au final, il nous reste environ 3 % de factures qui ne sont pas honorées », explique Nathalie Evrard. « Il s'agit souvent de personnes dont on n'a pas l'adresse, d'étrangers de passage dans le pays ou encore de personnes qui décèdent à l'hôpital mais qui n'ont pas de fa-

ctures », nous a dit Nathalie Evrard. Elle a fait un envoi plus d'une fois. Ici, au premier rappel, le patient se voit facturer 5 euros supplémentaires. Au second, c'est 10 % de la somme qui s'ajoute au montant sans compter les intérêts. Si le patient n'a toujours pas honoré sa facture, il reçoit alors la visite d'un huissier. « Au final, il nous reste environ 3 % de factures qui ne sont pas honorées », explique Nathalie Evrard. « Il s'agit souvent de personnes dont on n'a pas l'adresse, d'étrangers de passage dans le pays ou encore de personnes qui décèdent à l'hôpital mais qui n'ont pas de fa-

ctures », nous a dit Nathalie Evrard. Elle a fait un envoi plus d'une fois. Ici, au premier rappel, le patient se voit facturer 5 euros supplémentaires. Au second, c'est 10 % de la somme qui s'ajoute au montant sans compter les intérêts. Si le patient n'a toujours pas honoré sa facture, il reçoit alors la visite d'un huissier. « Au final, il nous reste environ 3 % de factures qui ne sont pas honorées », explique Nathalie Evrard. « Il s'agit souvent de personnes dont on n'a pas l'adresse, d'étrangers de passage dans le pays ou encore de personnes qui décèdent à l'hôpital mais qui n'ont pas de fa-

ctures », nous a dit Nathalie Evrard. Elle a fait un envoi plus d'une fois. Ici, au premier rappel, le patient se voit facturer 5 euros supplémentaires. Au second, c'est 10 % de la somme qui s'ajoute au montant sans compter les intérêts. Si le patient n'a toujours pas honoré sa facture, il reçoit alors la visite d'un huissier. « Au final, il nous reste environ 3 % de factures qui ne sont pas honorées », explique Nathalie Evrard. « Il s'agit souvent de personnes dont on n'a pas l'adresse, d'étrangers de passage dans le pays ou encore de personnes qui décèdent à l'hôpital mais qui n'ont pas de fa-

**Les hôpitaux publics de Charleroi comptent plus de 6 millions d'euros de factures impayées. Face à ce constat, il a été décidé de charger le cabinet d'avocats de recouvrer ces créances. Le cabinet a été désigné dès le début de l'année et a commencé son travail. Plus de 900 rappels ont été envoyés, l'huisserie a été faite dans les hôpitaux de Charleroi. À Liège, à l'hôpital de la Citadelle, on est au même problème. En 2018, 63.598 factures ont dû être envoyées, pour au moins 9,6 millions d'euros de créances.**

pendant des hospitalisations : ici aussi, la facture est envoyée par courrier.

D'après les derniers chiffres dont on dispose, en 2016, les mauvais payeurs ont laissé une ardoise de 478.176.869 euros sur l'ensemble des hôpitaux belges. C'est en Wallonie que le montant des créances est le plus élevé avec 211.154.562 euros. La Flandre est nettement en dessous avec 152.937.858 euros. À Bruxelles, le SPF Santé Publique a comptabilisé 11.084.450 euros de créances pour prestations. L'ensemble représente 2,45 % du chiffre d'affaires des hôpitaux belges. ●

## Grâce à une meilleure information

# Moins de dettes dans les hôpitaux flamands

Selon le Journal du médecin, une récente étude a montré une nette diminution des factures impayées dans les hôpitaux flamands.

Ce qui serait dû à une meilleure information aux patients sur les coûts d'hospitalisation et de meilleurs contacts avec les CPAS.

En 2017, 2,3 % des factures

n'ont pas été honorées dans les établissements néerlandophones, soit 2,9 % de moins qu'en 2016.

Selon l'enquête, cette légère diminution est provoquée par des démarches concrètes des hôpitaux : ils sont mieux engagés dans la prévention et des accords sont établis à l'avance pour un plan de paiement. ●

## Les hôpitaux aussi écolos

# Des projets d'économie du papier

Dans certains hôpitaux, le passage à une simple consultation donne lieu à pas mal de paperasserie. Et le patient est en droit de se demander pourquoi autant de formulaires et d'étiquettes personnalisées. Frédéric Dubois, porte-parole de l'Intercommunale de santé publique du pays de Charleroi explique qu'il s'agit d'une obligation légale mise en place dans les années 90 pour conscientiser le patient sur les soins et leur coût.

« Mais l'utilisation du papier diminue d'année en année, d'autant qu'avec l'informatique, patients et médecins peuvent à présent avoir accès aux dossiers médicaux en ligne. Les documents internes

sont maintenant numérisés et nous envisageons à court terme la facturation en ligne de même que la prise de rendez-vous via le web. Le site internet doit être adapté et nous y travaillons. Cela permettra au patient de payer par exemple sa consultation avant de s'y présenter et lui évitera ainsi les files d'attente. »

### PAS LA FIN

Mais le porte-parole ne voit pas pour autant la fin du papier, certaines personnes n'ayant pas un accès aisé à internet. « Nous devons toujours envoyer les factures même si le solde est de zéro euro ».

À l'hôpital de la Citadelle, on ne distribue plus que des étiquettes et les attestations obligatoires. « Nous comptons cependant réduire le nombre d'étiquettes personnalisées parce que nous sommes conscients qu'on ne les utilise pas toutes très souvent. Nous attendons un nouveau système informatique pour mettre ce projet sur les rails » explique Nathalie Evrard.

Les hôpitaux ont donc décidé de réduire également leur empreinte écologique. ●

M.P.