

# Comment gérer les contestations des assureurs

PD Dr Peter Rohner, Genève

03.10.2019

**SGMC** *Schweizerische Gesellschaft für Medizinische Codierung*

**SSCM** *Société Suisse de Codage Medical*

**SSCM** *Società Svizzera di Codificazione Medica*

**SGfM** *Schweizerische Gesellschaft  
für Medizincontrolling*

# Introduction

La loi LAMal

(la règle « eae »)

## Section 2 Conditions et étendue de la prise en charge des coûts

### Art. 32 Conditions

<sup>1</sup> Les prestations mentionnées aux art. 25 à 31 doivent être efficaces, appropriées et économiques. L'efficacité doit être démontrée selon des méthodes scientifiques.

<sup>2</sup> L'efficacité, l'adéquation et le caractère économique des prestations sont réexaminés périodiquement.

# Introduction

## La loi LAMal

### Art. 57 Médecins-conseils

<sup>6</sup> Les fournisseurs de prestations doivent donner aux médecins-conseils les indications dont ils ont besoin pour remplir leurs tâches selon l'al. 4.

<sup>5</sup> Le médecin-conseil évalue les cas en toute **indépendance**. Ni l'assureur ni le fournisseur de prestations ni leurs fédérations ne peuvent lui donner de directives.

<sup>4</sup> Le médecin-conseil donne son avis à l'assureur sur des questions médicales ainsi que sur des questions relatives à la rémunération et à l'application des tarifs. Il examine en particulier si les conditions de prise en charge d'une prestation sont remplies.

# Introduction

Déroulement:

Demandes de renseignements médicaux (DRM)



Questions, demandes de documents supplémentaires (SI scores, ZE etc.)



Contestations du codage



Désaccord, divergence, discordance



Arbitrage

# Introduction

## Sont inclus

uniquement les demandes de renseignements médicaux (DRM) et les contestations concernant le codage médical

## Sont exclu

demandes de garantie de prise en charge  
responsabilités civiles  
assurances complémentaires  
prestations ambulatoires  
etc.

# Méthode

Enquête auprès des 5 Hôpitaux Universitaires Suisse (HUS) :  
Bâle, Berne, Genève, Lausanne, Zurich

- Combien de demandes de documents médicaux (lettres de sorties et rapports d'opérations essentiellement) recevez-vous des assureurs, par an
- Combien d'entre eux sont ensuite contestés à cause du codage
- Combien sont adressés à l'organe d'arbitrage

# Résultat

5 HUS en 2017 :

Nombre de sorties (somatique aigu)	± 200'000
Nombre de DRM	± 22'000 (11%)
Nombre de demandes supplémentaires	± 2'000 (1%)

# Résultats (2)

Nombre de demandes et de contestations par nombre de cas et assureur garant de l'hospitalisation

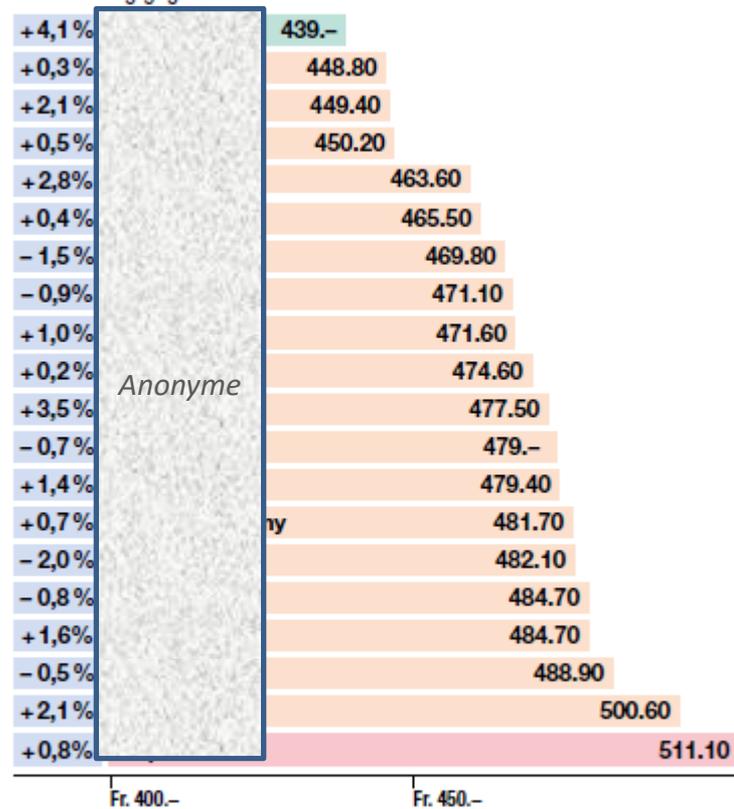
Assurance	% DRM (trié ↓)	% contestation
<i>Anonyme</i>	20%	1.7%
	20%	0.9%
	19%	1.0%
	17%	0.4%
	12%	2.3%
	10%	0.6%
	9%	1.0%
	5%	0.9%
	4%	0.2%
<b>Total</b>	<b>11%</b>	<b>1.0%</b>

# Contraintes

Exemple primes : K-Tipp Nr. 16, 2. Oktober 2019 (S. 30)

## Die durchschnittlichen Monatsprämien der 20 grössten Krankenkassen im nächsten Jahr

Veränderung gegenüber 2019 in Prozent



### Monatsprämien 2020

für die Grundversicherung bei den 20 grössten Krankenkassen. Durchschnitt von 78 Orten in der ganzen Schweiz für Erwachsene (Franchise 300 Franken, inklusive Unfalldeckung, Standardmodell).  
Quelle: VZ Vermögenszentrum

# Contraintes (2)

Exemple satisfaction : Bon à Savoir / n° 10-2018 (p.33)

Enquête de satisfaction

**Exemple de lecture:** en 2018, 71,2% des assurés de XX sont dit «très satisfaits» de leur caisse, contre 77% en 2017 et 62% en 2009.

	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2010	2009
Anonyme	71,2%	77%	69%	74%	78%	71%	67%	70%	62%
	66,2%	64%	55%	63%	69%	73%	68%	71%	69%
	64,1%	75%	75%	70%	72%	66%	64%	64%	70%
	62,2%	64%	65%	57%	65%	70%	61%	67%	58%
	61,8%	63%	64%	64%	66%	63%	54%	52%	60%
	60,7%	66%	65%	68%	67%	73%	64%	64%	59%
	57,3%	63%	59%	68%	69%	64%	66%	60%	72%
	48,0%	42%	43%	46%	50%	50%	42%	51%	47%
	40,0%	39%	33%	41%	41%	44%	35%	34%	38%

A notre demande, ce sondage a été mené par l'Institut Link, à Lucerne. Entre le 30 juillet et le 30 août 2018, 2430 personnes âgées de 15 à 79 ans, domiciliées aussi bien en Suisse romande qu'en Suisse alémanique, ont été interrogées par téléphone. La sélection de cet échantillon, représentatif de la population, a été faite selon l'âge, le sexe, le domicile et la taille du ménage.

# Très apprécié

Médecin conseil constat un sous-codage

Par la suite il est d'accord de payer la facture plus élevée !

Merci

# Transmission électronique

HUG depuis 2010

HIN Access Control Service (ACS-V )

Créer un compte HIN MyHUG pour médecin conseil d'assurance

Avantages évidentes...

# Arbitrage

## Point de vue des HUS

# Arbitrage

## Point de vue des HUS

- très peu de choses
- aide très limitée
- CHOP interprétation
- très rarement, pour une réponse générale
- nous l'évitons, parce que nous devons parfois attendre longtemps avant d'obtenir les réponses
- demandes en attente depuis >1an

# Conclusion

- Contrôles sont nécessaires
- Médecins conseils « en toute indépendance »
- Grande diversité des assurances
- Trop de demande de renseignements et de documentation supplémentaire par rapport à ce qui est finalement contesté et surtout modifié ou reclassé.  
Considérer une participation aux coûts
- Organe d'arbitrage « paritaire » nécessaire



# L'argent n'est pas notre métier.

Pourtant, au cours des 3 dernières années,  
nous avons économisé plus de 85 millions  
de francs en repensant notre organisation  
dans un souci de qualité.