

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

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

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

Introduction

La loi LAMal

Art. 57 Médecins-conseils

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

⁵ 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.

⁴ 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

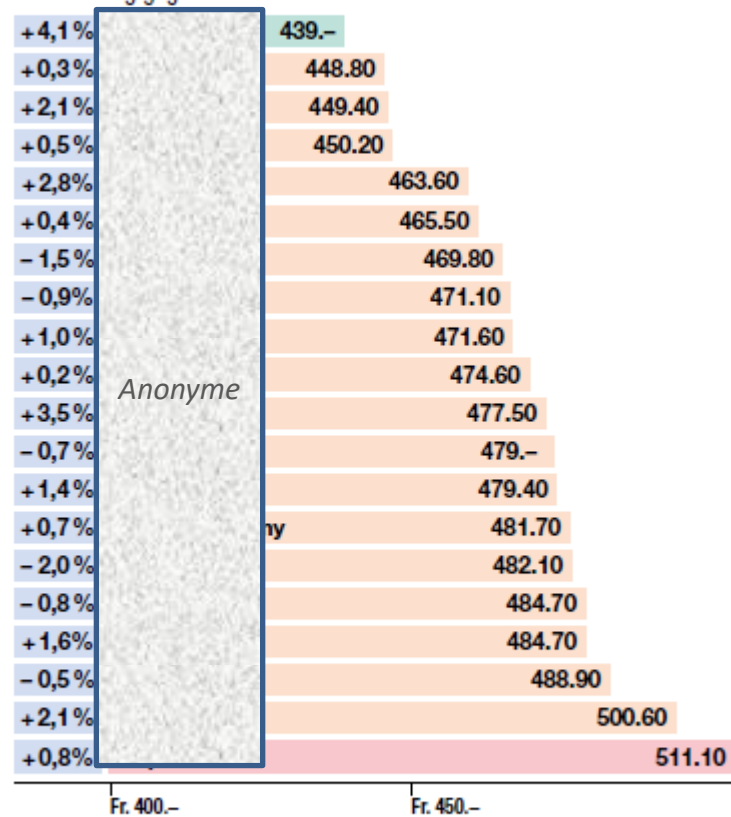
Assurance	% DRM (trié ↓)	% contestation
<i>Anonyme</i>	20%	1.7%
	20%	0.9%
	19%	1.0%
	17%	0.4%
	12%	2.3%
	10%	0.6%
	9%	1.0%
	5%	0.9%
	4%	0.2%
Total	11%	1.0%

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.