

Déploiement d'un service de centralisation de la commande

Version du 13 juillet 2018

La présente fiche a pour objet d'accompagner les établissements de santé dans la mise en place d'un process centralisé de passation de la commande de transport.

1/ Mise en place d'un service de centralisation de la commande

Il est recommandé aux établissements d'organiser à l'occasion de la réforme, quand ils ne l'ont pas déjà fait, les circuits médicaux et administratifs de gestion des demandes de transports et de mettre en place à cet effet une gestion centralisée des commandes de transport pour patient.

Le rôle des unités médicales doit se limiter à définir le type de transport à mobiliser en fonction de l'état du patient (assis ou allongé), le lieu de destination du patient et, en cas de transfert vers un autre établissement, le type de transfert (provisoire ou définitif) ainsi que les prestations sollicitées (séance notamment).

La suite du process doit être confiée à un service centralisé.

Autrement dit, il est conseillé de confier la relation entre l'établissement et le transporteur à un service dédié. C'est ce service qui sera chargé, sur la base de la prescription médicale :

- De s'assurer du respect de la prescription médicale;
- De commander le transport sanitaire ;
- D'assurer le suivi de la prestation ;
- De rassembler les pièces justificatives du service fait pour pouvoir déclencher le paiement de celui-ci.

Par ailleurs, c'est à ce service centralisé d'apprécier si le transport relève d'une prise en charge assurance maladie, ou d'une prise en charge par l'établissement. Il est recommandé pour ce faire d'utiliser le logigramme mis à disposition dans le CCTP, annexé à la note d'information portant application de l'article 80.

Selon le régime de prise en charge, le bon de commande rempli par l'établissement sera le Cerfa de l'Assurance Maladie ou un document support propre à l'établissement, comme indiqué dans la note d'information. Un exemple de support de prescription de transport pour un patient hospitalisé nécessitant un transfert vers un autre établissement de santé est fourni à titre indicatif en annexe.

2/ Comment contacter les transporteurs (formalisation et notification de l'engagement au prestataire)

En l'absence d'interface informatique avec les transporteurs sanitaires permettant la dématérialisation du processus de commande, il est conseillé aux établissements d'utiliser des outils permettant la traçabilité écrite de la commande ; le moyen le plus efficace demeurant le fax (la prise de contact téléphonique doit être exclue). Pour faciliter ce processus, le service centralisé peut demander au service médical de faire sa demande au moyen d'un formulaire pré-formaté et pré rempli, qui de facto vaut bon de commande.

En cas de transport à la charge de l'établissement, seuls les transporteurs ayant préalablement conventionnés avec l'établissement peuvent être sollicités (selon les modalités définies dans le marché ou le contrat liant l'établissement au transporteur).

Devront être présents au travers de ce formulaire les éléments permettant pour le transporteur :

- d'identifier la nature du transport demandé (assis ou allongé) ;

- d'identifier le régime de prise en charge de ce transport (pris en charge par l'établissement ou non) ;
- d'identifier le lieu de prise en charge du patient (celui-ci étant selon les cas l'établissement d'origine ou de destination du patient).

Doit par ailleurs impérativement être présent sur ce formulaire un numéro d'identification permettant de faire le lien entre la commande et la facture du prestataire.

3/ Suivi des commandes

Il est essentiel que le service centralisé puisse gérer l'intégralité des transports commandés, qu'ils soient à sa charge ou non, en y indiquant les éléments permettant :

- De valider le service fait ;
- De mandater la facture.

4/ Vérification du service fait

A défaut d'interface permettant d'automatiser la validation du service fait, il revient au service centralisé le soin de contrôler que la prestation a été réalisée le respect de la prescription médicale et le cas échéant dans les conditions définies au contrat.

4/ Facturation (phase de liquidation et d'ordonnement de la dépense)

Le service centralisé doit inciter les prestataires à utiliser le portail Chorus Pro (CPP) pour le dépôt des factures.

Les avantages sont notamment les suivants :

- Gestion des sollicitations intégrée au portail (Un outil intégré au portail Chorus Pro permet la gestion de sollicitations à destination de l'établissement. Par exemple, si une facture reste en statut « mise à disposition du destinataire », le fournisseur pourra adresser une sollicitation à ce dernier afin d'obtenir la raison de l'absence de traitement de sa facture par l'entité publique) ;
- Annexion du bon de commande (valant pour l'établissement pièce justificative de paiement) ;
- Rapprochement de la facture avec le bon de commande (des éléments sont prévus dans Chorus Pro pour les rapprochements facture/bon de commande).

En l'absence d'utilisation du portail Chorus Pro, les pièces justificatives du service fait, ainsi que le bon de commande, doivent être adressées par le transporteur au service comptable de l'établissement.