

La maîtrise des coûts

Gestion des coûts à la Visana. Les thèmes de la gestion et de l'économie des coûts sont régulièrement repris dans les médias. La Visana est quant à elle très active dans ce domaine.

Jonathan Städeli, responsable du soutien en matière de prestations, est chargé de la gestion des coûts à la Visana. «VisanaFORUM» s'est entretenu avec lui à ce propos.

Jonathan Städeli, pourquoi la Visana pratique-t-elle une gestion des coûts?

Jonathan Städeli: Il y a cinq cent millions de raisons. C'est d'ailleurs la somme que nous économisons chaque année grâce au contrôle

et à la gestion des coûts. Ces économies constituent 20 % du volume de primes de la Visana. Donc: sans gestion des coûts, les primes seraient plus hautes de 20 %.

De quoi se composent les économies de coûts?

Principalement des corrections de factures et des prestations non assurées. Par exemple, dans le premier cas, lorsqu'un médecin facture par erreur à double une consultation. Dans le second, je peux citer l'exemple typique de la taxe d'utilisation de la télévision lors d'un séjour hospitalier.

Les assurés n'apprécient certainement pas lorsque tout ne leur est pas remboursé.

Effectivement. Lorsque je suis moi-même concerné en tant que patient, ma satisfaction est limitée. Mais je paie également des primes. Et de ce point de vue, j'ai naturellement intérêt à ce que seules les prestations justifiées soient payées – également pour une question d'égalité entre assurés.

Qu'en est-il des médecins concernés?

Bien évidemment, ils ne sont pas ravis lorsque nous leur posons des questions ou remettons leur facturation en question. Les tâches administratives ont beaucoup augmenté pour les médecins ces dernières années. Nous prenons cette évolution en considération et ne posons de questions qu'en cas de réelle nécessité, avec respect et équité. Actuellement, nous collaborons ainsi avec la Société des médecins du canton de Berne pour alléger le travail administratif.

En quoi consiste concrètement la gestion des coûts?

Ce sont nos collaborateurs qui effectuent la partie la plus importante du travail en vérifiant les factures reçues. Environ 70 % de celles-ci sont réceptionnées et traitées par voie électronique. Lorsque le système constate des inexactitudes, il revient aux collaborateurs d'entreprendre des vérifications. Mais même les factures déjà décomptées sont encore systématiquement examinées. Si nécessaire, le remboursement des montants facturés par erreur est demandé. La gestion des coûts englobe toutefois aussi d'autres mesures permettant de baisser les coûts de manière durable.

Est-il aussi parfois question de fraude?

Il y a toujours des cas où nous devons élucider une possible fraude, que ce soit parce qu'un assuré a essayé de retirer de l'argent au moyen de fausses factures ou qu'un fournisseur de prestations n'a pas facturé les prestations effectuées. Dans ces cas, nous prenons les mesures nécessaires.

Que dois-je faire si je constate une erreur sur une facture?

Seuls les assurés peuvent constater si une facture est correcte ou non. Il faut parler des erreurs éventuelles avec le médecin concerné, ou nous les annoncer. Par ailleurs, selon la loi, les médecins et les hôpitaux doivent aussi faire parvenir une copie de la facture aux assurés lorsque le décompte est effectué directement auprès de l'assurance-maladie.

Je voudrais encore souligner un point: le terme «économie des coûts» a souvent une connotation négative. Or, dans le cadre de la gestion des coûts, il est question d'agir au maximum en faveur des payeurs de primes; des prestations ne sont en aucun cas escamotées.

Interview:

Urs Schmid

Communication d'entreprise



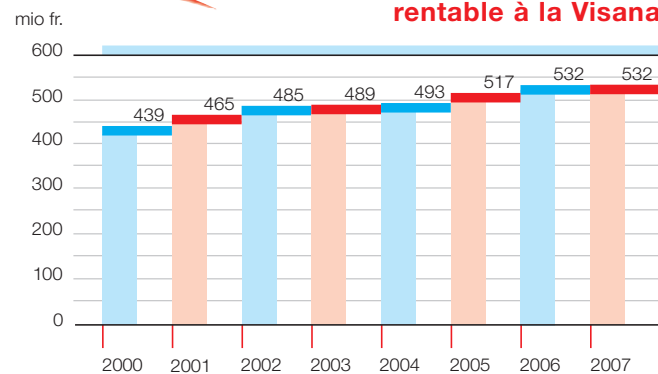
Jonathan Städeli, responsable du soutien en matière de prestations Visana

Où est entreprise la gestion des coûts?

Plus de 30 mesures en matière de gestion des coûts permettent d'économiser de l'argent.

- **Acquisition de prestations:** La Visana négocie les meilleures conditions tout en mettant à la disposition de ses assurés un choix exhaustif de modèles d'assurance qui permettent d'économiser des coûts.
- **Traitement:** Dans la mesure du possible, la Visana influence avec le patient et le médecin sur les traitements prévus pour garantir des soins optimaux – avant même que des coûts ne soient occasionnés (p. ex. Gestion des cas, voir «VisanaFORUM» 4/07).
- **Contrôle de la facture:** Chaque facture est contrôlée à sa réception. Cette vérification est constamment améliorée au moyen de différents systèmes, outils et mesures.
- **Audit:** Des évaluations et des statistiques analysent les prestations déjà décomptées et engagent les éventuelles demandes de remboursements. A ce titre, l'effet préventif auprès des fournisseurs de prestations est important.
- **Gestion des maladies:** Nous proposons des programmes de conseil et de traitement pour certaines maladies telles que le diabète.

Contrôle des prestations rentable à la Visana



Le contrôle des prestations, c'est-à-dire le contrôle des factures de médecins, d'hôpitaux, etc., est constamment optimisé. Notre graphique montre les montants que la Visana n'a pas dû payer au cours des dernières années. Soit il n'existait pas de couverture d'assurance pour les prestations facturées, soit la Visana a demandé en restitution des montants en raison de prestations facturées de manière inadéquate ou fautive, soit encore des demandes en restitution ont été faites à d'autres assureurs. Grâce à son contrôle des prestations, la Visana n'a pas eu besoin de prendre en charge quelque 20 % des prestations décomptées en 2007, d'un montant total d'environ 2,8 milliards de francs.