

L'Hôpital américain de Paris choisit Web100T

L'Hôpital américain de Paris a choisi une nouvelle solution pour la gestion administrative de ses patients et la facturation : la WebSuite conçue par Web100T. Les spécificités de cet établissement hors normes requièrent un déploiement personnalisé que l'éditeur aquitain met en œuvre avec application.

Sandra Utrera, directrice administrative et financière de l'établissement, nous en dévoile les tenants et les aboutissants.

Sandra Utrera



Pourquoi avoir décidé de changer votre solution de gestion administrative ?

Sandra Utrera : La solution de facturation et de gestion administrative que nous utilisons depuis 2009 avait été mise en œuvre avec beaucoup de difficultés en raison du caractère spécifique de notre établissement. L'Hôpital américain de Paris est le seul établissement MCO (médecine, chirurgie et obstétrique) de France dont l'activité d'hospitalisation est non conventionnée. Cette caractéristique induit des flux financiers différents de ceux des autres établissements. Nous ne pratiquons pas le tiers payant. Les patients nous règlent la totalité de leur facture et la Caisse primaire d'assurance maladie les rembourse ensuite directement. C'est un circuit très spécifique qui impacte les modes de facturation. La solution que nous utilisons aujourd'hui a été très longue à mettre en place et très coûteuse, sans compter qu'elle est lourde à maintenir et que le niveau d'adhésion des utilisateurs est très faible. Malgré le temps et l'argent investis, elle est finalement peu satisfaisante au regard des fonctionnalités attendues. Il y a deux ans, nous avons donc commencé à faire le tour du marché.

« Jusqu'ici, ce qui nous séduit aussi chez Web100T, c'est la qualité de leurs équipes. »

Quelles étaient alors vos attentes ?

S. U. : Nous avons plusieurs exigences. La première était de trouver un éditeur disposant d'une grande maîtrise de la gestion administrative des établissements conventionnés. Nous pouvions ainsi nous assurer de partir sur des fondations solides pour aller vers plus de complexité au regard de nos besoins. Nous souhaitions en effet que le prestataire ait les capacités de nous proposer une adaptation de sa solution sans risque d'en perdre les avantages. Nous avons notamment été particulièrement attentifs au fait qu'elle puisse facilement monter en version. WebGeOFac nous est rapidement apparue comme la solution la plus mature sur le périmètre conventionné.

Comment avez-vous initié le travail avec Web100T ?

S. U. : Il faut l'avouer, nous partions d'une situation difficile, comme je l'ai dit précédemment. Nous discutons donc avec Web100T depuis 18 mois, ce qui peut paraître extrêmement long, notamment au vu des habitudes de Web100T, mais

nous souhaitions partir sur des fondations solides, en envisageant, dès le début, l'ensemble de nos besoins et de nos spécificités, sans rien négliger.

C'est dans cette optique que nous avons financé une prestation d'avant-vente avec plusieurs jours d'audit lors desquels les experts de Web100T sont venus s'assurer qu'ils avaient une bonne compréhension de notre environnement, et vice versa.

Concrètement, quels vont être vos besoins particuliers ?

S. U. : Ils sont nombreux. Nous avons par exemple besoin d'un module d'estimation de frais. Il faut que le patient sache, avant son séjour, le coût estimé de ce dernier avec la répartition de la prise en charge par la sécurité sociale et la mutuelle ainsi que le reste à charge. Autre exemple : Web100T a accepté d'encapsuler notre outil de télétransmission des feuilles électroniques sur les plateaux techniques d'imagerie et d'exploration.

Comment se déroule votre collaboration au quotidien ?

S. U. : Jusqu'ici, ce qui nous séduit aussi chez Web100T, c'est la qualité de leurs équipes. Elles connaissent très bien les métiers hospitaliers de même que leurs produits en raison d'un faible taux de turn-over. C'est une véritable chance pour nous. Le chef de projet Web100T ainsi que les consultants formateurs se déplacent régulièrement dans nos locaux. Le reste du temps, nous échangeons par visioconférence, ce qui suppose une certaine rigueur, mais ce n'est pas véritablement gênant.

Quelles sont les échéances à venir ?

S. U. : Nous avons signé fin juillet. Le déploiement est suivi en interne par une équipe projet composée de nos informaticiens et de plusieurs utilisateurs clefs métiers. Cette équipe a déjà suivi quelques jours de formation sur l'outil générique. Désormais, nous commençons à lister les adaptations nécessaires. Le démarrage est fixé à janvier 2017, mais notre objectif est de disposer d'une solution complète avant l'été prochain, de manière que la phase de recette et de facturation commence en septembre 2016.

Propos recueillis par Delphine Guilgot