



Ministère des solidarités et de la santé

Direction générale de l'offre de soins
Sous-direction du pilotage de la performance (PF)
Personne chargée du dossier :
Gilles HEBBRECHT, chef de programme
Tél. : 01 40 56 50 11
Mél. : gilles.hebbrecht@sante.gouv.fr

La ministre des solidarités et de la santé

à

Mesdames et Messieurs les directeurs
généraux des agences régionales de santé

Mesdames et Messieurs les directeurs des
établissements de santé

INSTRUCTION N°DGOS/PF/2018/146 du 14 juin 2018 relative à l'accompagnement des établissements de santé pour la mise en œuvre du programme SIMPHONIE (simplification du parcours administratif hospitalier par la numérisation des informations échangées)

Date d'application : immédiate

NOR : SSAH1816626J

Validée par le CNP le 8 juin 2018 - Visa CNP 2018-50

Publiée au BO : oui

Déposée sur le site circulaire.legifrance.gouv.fr : oui

Catégorie : Mesures d'organisation des services retenues par le ministre pour la mise en œuvre des dispositions dont il s'agit.

Résumé : La présente instruction précise les modalités d'accompagnement à la mise en œuvre du programme SIMPHONIE et les enveloppes financières allouées pour l'année 2018 aux établissements de santé qui s'engagent dans le programme au titre de sa généralisation.

Mots-clés : accompagnement financier ; aides à la contractualisation ; établissement de santé ; sécurisation des recettes ; pilotage financier ; facturation ; recouvrement ; trésorerie ; facturation individuelle des établissements de santé (FIDES) ; consultation des droits intégrée (CDRi) ; remboursement des organismes complémentaires (ROC) ; paiement par carte bancaire à l'hôpital (DIAPASON).

Textes de référence :

- Loi n° 2017-1836 du 30 décembre 2017 de financement de la sécurité sociale pour 2018, notamment son article 65.
- Instruction DGOS/PF1/2016/82 du 18 mars 2016 relative au programme SIMPHONIE, aux 3 projets portant sur le parcours administratif des patients et à la sélection des établissements de santé publics et privés non lucratifs pour l'année 2016
- Instruction interministérielle DGOS/PF/DGFP/CL1A n° 2014-173 du 30 mai 2014 relative aux modalités de déploiement de la facturation individuelle (FIDES) dans les établissements de santé publics et privés non lucratifs ayant une activité de médecine, chirurgie, obstétrique et odontologie et aux modalités de déploiement du protocole d'échange standard PES V2 et de dématérialisation des opérations en comptabilité publique des établissements publics de santé

Annexes :

- Annexe 1 : Rappels sur le contenu du programme SIMPHONIE et calendrier
- Annexe 2 : Critères d'éligibilité au soutien financier
- Annexe 3 : Critères de financement
- Annexe 4 : Feuille de route des acteurs du programme et leur rôle

Diffusion : les établissements de santé visés au a, b, c du 162-22-6 du code de la sécurité sociale ayant une activité de médecine, chirurgie et obstétrique (MCO) doivent être destinataires de cette instruction, par l'intermédiaire des agences régionales de santé, selon le dispositif existant au niveau régional.

1. Rappel des objectifs du programme SIMPHONIE

1.1. Finalités du programme SIMPHONIE

Le programme SIMPHONIE (simplification du parcours administratif hospitalier par la numérisation des informations échangées) a pour objectif de sécuriser les recettes des établissements de santé pour l'ensemble des tiers-débiteurs (assurance maladie obligatoire, organismes d'assurance maladie complémentaires, patient et débiteurs de recettes diverses) et diminuer la charge administrative des professionnels et des patients.

Il s'inscrit dans un contexte à forts enjeux :

- la généralisation de la facturation individuelle des établissements de santé du versant séjour (FIDES séjours) au plus tard le 1^{er} mars 2022 inscrite dans l'article 65 de la loi de financement de la sécurité sociale (LFSS) pour 2018 ;
- l'exigence d'un meilleur recouvrement du reste à charge de la part patient (près de la moitié du montant à la charge patient n'est pas recouvrée au bout d'un an, soient 550 millions d'euros par an pour les seuls établissements publics).

Le programme vise à optimiser la chaîne accueil – facturation – recouvrement – gestion de la trésorerie (AFRT) sur l'ensemble de l'activité hospitalière en :

- simplifiant fortement les processus AFRT tant pour les professionnels que les patients ;
- dématérialisant les échanges liés aux processus AFRT ;
- automatisant les tâches pour concentrer les moyens hospitaliers sur les actions à plus forte valeur ajoutée.

1.2. Structuration du programme SIMPHONIE

Le programme SIMPHONIE s'inscrit dans une double démarche :

- au niveau national, la structuration d'un ensemble de dispositifs pour répondre aux finalités du programme :
 - outils numériques permettant de dématérialiser les échanges et automatiser l'ensemble de la chaîne accueil – facturation – recouvrement – gestion de la trésorerie,
 - supports méthodologiques, capitalisant sur les bonnes pratiques, afin d'outiller la réflexion stratégique et métier des établissements pour simplifier les processus,
 - dispositifs de conduite du changement pour faciliter l'évolution des métiers et des compétences et accompagner la professionnalisation des équipes,
- au niveau local, la mise en œuvre du programme SIMPHONIE par les établissements dans le cadre d'une démarche structurée :
 - révision des processus métiers sur la chaîne AFRT,
 - intégration des outils numériques,
 - accompagnement à la conduite du changement auprès des professionnels,
 - mise en place d'un pilotage de l'efficacité de la chaîne AFRT.

1.3. Présentation des outils numériques ROC, DIAPASON et module de pilotage de la facturation

a) Remboursement aux organismes complémentaires (ROC)

ROC (remboursement aux organismes complémentaires) est une norme d'échange commune qui permet la dématérialisation et la standardisation des échanges entre les établissements de santé, les complémentaires santé et la DGFIP. Cinq services en ligne sont mis à disposition : un annuaire des complémentaires santé, l'identification des droits du bénéficiaire auprès de sa complémentaire, la simulation du reste à charge du patient, le calcul du montant pris en charge par la complémentaire santé, et l'annulation d'un calcul.

b) Généralisation du paiement par carte bancaire à l'hôpital (DIAPASON)

DIAPASON (débit intervenant après le parcours de soins) est une solution innovante de paiement par carte bancaire. Elle rend possible le paiement différé et sécurisé par le patient après sa sortie.

c) Module de pilotage de la chaîne accueil – facturation – recouvrement

Le module de pilotage a pour objectif de standardiser un jeu d'indicateurs de suivi de la chaîne AFRT pour chaque établissement. Le module sera directement intégré aux logiciels métiers des établissements.

L'ensemble des dispositifs du programme est présenté en annexe 1.

1.4. Calendrier du programme SIMPHONIE

Le programme SIMPHONIE est aujourd'hui dans une étape de transition entre :

- une phase de capitalisation sur les expérimentations menées depuis 2015 ;
- une phase de préparation à la généralisation du programme à tous les établissements de santé.

Le calendrier national sur la structuration des dispositifs du programme est présenté en annexe 1.

1.5. Rôle des acteurs du programme SIMPHONIE

a) Synthèse des acteurs du programme et de leur rôle

| | Acteurs | Structuration des dispositifs | Mise en œuvre |
|----------|-------------------------------|---|--|
| National | DGOS, ASIP, ANAP et ATIH | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Définition du cadre d'expérimentation et de généralisation des outils numériques ▶ Production de supports méthodologiques et actions de conduite du changement ▶ Suivi de l'avancement du programme | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Animation et communication ▶ Soutien financier des établissements dans la mise en œuvre ▶ Appui auprès des établissements dans l'appropriation des outils ▶ Structuration d'une offre d'accompagnement opérationnel |
| Régional | Agences régionales de santé | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Alimentation des réflexions nationales ▶ Promotion et animation du programme auprès des établissements | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Choix des établissements pouvant bénéficier d'un appui financier ▶ Appui auprès des établissements dans l'appropriation des outils ▶ Suivi de la généralisation régionale du programme |
| Local | GHT / établissements de santé | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Co-construction des dispositifs ▶ Participation aux expérimentations | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Mise en œuvre des différents dispositifs du programme |

b) Rôle des Agences Régionales de Santé

Les Agences Régionales de Santé ont un rôle essentiel à jouer dans la phase de généralisation du programme. En effet, il est indispensable que les établissements soient à la fois sensibilisés aux enjeux de l'optimisation de la chaîne AFRT mais aussi accompagnés dans la mise en œuvre du programme.

Leur feuille de route, tant sur la structuration des dispositifs nationaux que sur la mise en œuvre du programme, est présentée de manière détaillée en annexe 4.

2. Modalités de choix des établissements pouvant bénéficier d'un appui financier

Pour appuyer les établissements de santé dans la mise en œuvre du programme SIMPHONIE, un accompagnement financier national de **4 millions d'euros** est mobilisé pour l'année 2018.

2.1. Domaines d'accompagnement financier

L'accompagnement financier est destiné aux établissements s'engageant dans la généralisation des différents volets du programme :

- **ROC** : acquisition des produits de certification de l'IGC-Santé de l'ASIP Santé, révision des organisations, formation de premier niveau des agents, gestion de projet ;
- **DIAPASON** : acquisition des produits de certification de l'IGC-Santé de l'ASIP Santé, installation de la solution dans le SI de l'établissement, commande de terminaux de paiements dans le cadre du marché national porté par la CAIH, révision des organisations (et notamment mise en place d'une régie de recettes), formation de premier niveau des agents, gestion de projet ;
- **Module de pilotage de la facturation** : déploiement du module de pilotage de la facturation pour la production automatisée d'un tableau de bord "pilotage chaîne AFR", dans le respect des préconisations contenues dans le cahier des charges édité en 2017 ;
- **Révision des modalités d'organisation pour la sécurisation des recettes** : révision des organisations et des processus cibles de la chaîne AFRT, élaboration du plan d'actions pour atteindre l'organisation cible définie, formation de premier niveau des agents.

2.2. Modalités de financement de la généralisation

Cet accompagnement financier repose sur des crédits d'aide à la contractualisation versés à l'établissement, selon le barème forfaitaire national suivant :

| | Généralisation |
|---|----------------|
| ROC | 15 000 € |
| DIAPASON | 4 000 € |
| Module de pilotage de la facturation | 4 000 € |
| Révision des modalités d'organisation pour la sécurisation des recettes | 20 000 € |

Pour chaque projet (un même établissement pouvant être accompagné au titre de plusieurs projets), le versement est octroyé dès l'atteinte des critères de financement présentés en annexe 3. Les crédits pourront être délégués lors de la deuxième circulaire de campagne budgétaire.

2.3. Procédure relative au choix des établissements bénéficiant d'un accompagnement financier

La DGOS transmettra à chaque ARS, après la publication de l'instruction, une liste des établissements de sa région et un nombre indicatif d'établissements à retenir. Ces établissements auront été pré-sélectionnés sur la base des critères d'éligibilité détaillés en annexe 2.

Les ARS choisissent les projets qui seront accompagnés pour un même établissement. La liste des projets choisis par l'ARS est à communiquer à la DGOS par voie électronique (dgos-symphonie@sante.gouv.fr et dgos-pf5@sante.gouv.fr) au plus tard le 30 juillet 2018.

Les établissements choisis communiquent à l'ARS et à la DGOS par voie électronique les pièces identifiées en annexe 3 au plus tard le 30 septembre 2018. Cette transmission conditionne la délégation des fonds, prévus par les circulaires budgétaires 2018 de délégation des crédits d'aides à la contractualisation.

Par ailleurs, chaque ARS est chargée d'assurer le suivi de l'avancement des projets.

*
* *
*

Je vous prie de bien vouloir assurer la diffusion de cette instruction et de ses annexes à vos services et aux établissements de santé.

Je vous invite à me faire part des difficultés éventuelles que vous pourriez rencontrer dans sa mise en œuvre.

Vu au titre du CNP par le Secrétaire Général des ministères chargés des affaires sociales

Pour la ministre et par délégation

signé

Cécile COURREGES
Directrice générale de l'offre de soins

Pour la ministre et par délégation

signé

Sabine FOURCADE
Secrétaire générale des ministères
chargés des affaires sociales

Annexe 1 : Rappels sur le contenu du programme SIMPHONIE et calendrier



DIRECTION GÉNÉRALE DE L'OFFRE DE SOINS

STRUCTURATION DU PROGRAMME

Le programme SIMPHONIE s'inscrit dans une double démarche :



Au niveau national, structuration des dispositifs du programme

- ▶ Outils numériques de dématérialisation et d'automatisation de la chaîne accueil – facturation – recouvrement et de la gestion de trésorerie
- ▶ Supports méthodologiques, capitalisant sur les bonnes pratiques, afin d'outiller la réflexion stratégique et métier des établissements en matière de simplification des processus
- ▶ Dispositifs de conduite du changement pour faciliter l'évolution des métiers et des compétences

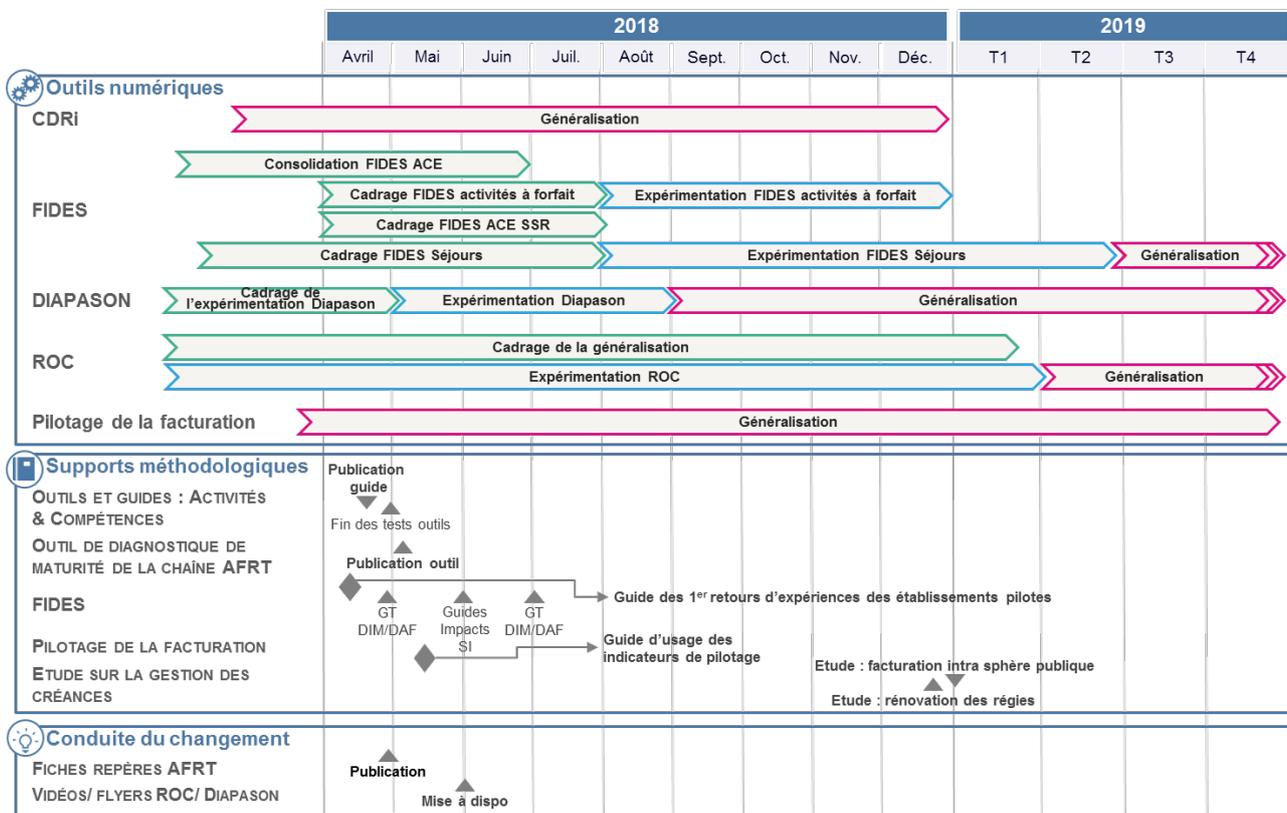


Au niveau local, mise en œuvre du programme par les établissements

- ▶ Révision des processus métier sur la chaîne AFRT
- ▶ Intégration des outils numériques
- ▶ Accompagnement à la conduite du changement auprès des professionnels
- ▶ Mise en place d'un pilotage de l'effcience de la chaîne d'accueil, de facturation et de recouvrement et de gestion de trésorerie

Où en sommes-nous aujourd'hui

▶ Le programme SIMPHONIE est aujourd'hui dans une double phase de capitalisation sur les expérimentations menées depuis 2015 par un certain nombre d'établissements et de préparation de la généralisation du programme à l'ensemble des établissements de santé.



Annexe 2 : Critères d'éligibilité au soutien financier

Les établissements doivent remplir les critères d'éligibilité déclinés par projet :

| Projet | Critères d'éligibilité |
|---|---|
| ROC | <ul style="list-style-type: none">• les établissements de santé visés au a, b, c du 162-22-6 du code de la sécurité sociale ayant une activité de médecine, chirurgie et obstétrique• les établissements de santé ayant des enjeux financiers importants sur les restes à recouvrer des organismes complémentaires• les établissements de santé ayant un logiciel de gestion administrative des malades à jour du cahier des charges ROC¹ au plus tard le 31 décembre 2019 |
| DIAPASON | <ul style="list-style-type: none">• les établissements de santé visés au a, b, c du 162-22-6 du code de la sécurité sociale ayant une activité de médecine, chirurgie et obstétrique• les établissements de santé ayant des enjeux financiers importants sur les restes à recouvrer des patients• les établissements de santé ayant un logiciel de gestion administrative des malades à jour du cahier des charges DIAPASON² au plus tard le 31 décembre 2018 |
| Module de pilotage de la facturation | <ul style="list-style-type: none">• les établissements de santé ayant une activité de médecine, chirurgie et obstétrique• les établissements de santé ayant un logiciel de gestion administrative des malades à jour du cahier des charges à destination des éditeurs relatif au module de pilotage de la chaîne accueil, facturation et recouvrement³ au plus tard le 30 juin 2019 |
| Révision des modalités d'organisation pour la sécurisation des recettes | <ul style="list-style-type: none">• les établissements de santé visés au a, b, c du 162-22-6 du code de la sécurité sociale ayant une activité de médecine, chirurgie et obstétrique• les établissements de santé ayant des enjeux financiers importants sur la sécurisation des recettes |

¹ Le guide d'implémentation à destination des éditeurs hospitaliers est disponible sur le site du ministère : <http://solidarites-sante.gouv.fr/professionnels/gerer-un-etablissement-de-sante-medico-social/performance-des-etablissements-de-sante/symphonie>

² Les spécifications fonctionnelles et techniques de DIAPASON et les spécifications du standard d'échange GAP-PA/PSP sont disponibles sur simple demande auprès de l'équipe SIMPHONIE

³ Le cahier des charges du module de pilotage de la chaîne d'Accueil-Facturation-Recouvrement à destination des éditeurs publié en janvier 2017 est disponible dans l'espace documentaire de la communauté SIMPHONIE : <https://communautesymphonie.sharepoint.com/sites/Symphonie>

Annexe 3 : Critères de financement

Chaque établissement retenu rendra compte de l'avancement de son projet à l'ARS sur la base des critères de financement détaillés par projet.

| Projet | Critères de financement |
|---|---|
| ROC | <ul style="list-style-type: none">• le plan projet qui comprend le nom du chef de projet, la comitologie et le calendrier détaillant la date d'installation de la solution et le démarrage en environnement réel• la transmission des résultats de l'outil de diagnostic de la maturité des établissements disponible sur le site de l'ANAP (www.anap.fr)• la transmission des résultats de l'outil réalisé par l'ASIP Santé dans le cadre de l'étude des impacts¹ métiers des outils numériques SIMPHONIE publiée en 2017• l'acquisition des produits de certification de l'infrastructure de gestion de clés IGC-Santé² de l'ASIP Santé nécessaires au dispositif |
| DIAPASON | <ul style="list-style-type: none">• le plan projet qui comprend le nom du chef de projet, la comitologie et le calendrier détaillant la date d'installation de la solution et le démarrage en environnement réel• la transmission des résultats de l'outil de diagnostic de la maturité des établissements disponible sur le site de l'ANAP (www.anap.fr)• la transmission des résultats de l'outil réalisé par l'ASIP Santé dans le cadre de l'étude des impacts métiers des outils numériques SIMPHONIE publiée en 2017• l'atteinte des prérequis définis dans le guide de référence pour la mise en œuvre de DIAPASON par les expérimentateurs³ réalisé par l'ASIP Santé |
| Module de pilotage de la facturation | <ul style="list-style-type: none">• la transmission des résultats de l'outil de diagnostic de la maturité des établissements disponible sur le site de l'ANAP (www.anap.fr)• le calendrier de déploiement d'un module de pilotage de la facturation dans le respect des préconisations contenues dans le cahier des charges⁴ édité en 2017 au plus tard au 30.06.2019 |
| Révision des modalités d'organisation pour la sécurisation des recettes | <ul style="list-style-type: none">• le plan projet qui comprend : le nom du chef de projet, la comitologie et le calendrier des travaux pour la mise en place d'une révision des organisations et des processus cibles de la chaîne AFRT au plus tard au 30.06.2019• la transmission des résultats de l'outil de diagnostic de la maturité des établissements disponible sur le site de l'ANAP (www.anap.fr)• la transmission des résultats de l'outil réalisé par l'ASIP Santé dans le cadre de l'étude des impacts métiers des outils numériques SIMPHONIE publiée en 2017• l'engagement de transmission à la DGOS des livrables (processus cibles de la chaîne AFRT, plan d'action) au plus tard au 30.06.2019 |

¹ L'outil de calcul et l'étude des impacts métiers des outils numériques SIMPHONIE sont disponibles dans l'espace documentaire de la communauté SIMPHONIE <https://communautesimphonie.sharepoint.com/sites/Simphonie>

² L'IGC-Santé est l'infrastructure de gestion de clés de l'ASIP Santé dont la finalité est la sécurisation de l'échange et du partage de données de santé

³ Le guide de référence pour la mise en œuvre de DIAPASON par les expérimentateurs du projet DIAPASON est disponible dans l'espace documentaire de la communauté SIMPHONIE <https://communautesimphonie.sharepoint.com/sites/Simphonie>

FEUILLE DE ROUTE DES ARS : MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME



Structuration des dispositifs

- ▶ Alimentation des réflexions nationales
- ▶ Promotion et animation du programme auprès des établissements



Mise en œuvre

- ▶ Sélection des établissements pouvant bénéficier d'un appui financier
- ▶ Appui auprès des établissements dans l'appropriation des outils
- ▶ Suivi de la généralisation régionale du programme

1

Sélection des établissements pouvant bénéficier d'un appui financier

2

Appui auprès des établissements dans l'appropriation des outils

3

Suivi de la généralisation régionale du programme

SÉLECTION DES ÉTABLISSEMENTS POUVANT BÉNÉFICIER D'UN APPUI FINANCIER

- Au niveau national, mobilisation d'une enveloppe financière en 2018 pour accompagner les établissements dans la mise en œuvre du programme SIMPHONIE
 - Cette enveloppe sera déléguée en 2018 par circulaire sous forme d'AC.
 - Elle concernera les établissements publics et les établissements privés non lucratifs.
 - Elle permettra de financer :



Les ES expérimentateurs du programme

- ▶ ROC
- ▶ DIAPASON
- ▶ FIDES Séjours



Les ES engagés dans la généralisation du programme

- ▶ ROC
- ▶ DIAPASON
- ▶ Révision des modalités d'organisation pour la sécurisation des recettes (révision des processus de la chaîne AFRT)
- ▶ Module de pilotage de la facturation



APPUI AUPRÈS DES ÉTABLISSEMENTS DANS L'APPROPRIATION DES OUTILS

- **Au niveau national, le programme SIMPHONIE structure des outils et supports méthodologiques** afin d'accompagner les établissements dans leur réflexion stratégique et métier en matière d'optimisation des processus accueil – facturation – recouvrement – trésorerie.
- La mise en œuvre du programme par les établissements s'appuie sur la réalisation de ces outils de diagnostic, notamment :
 - De l'[outil](http://www.communaute-symphonie.fr) de calcul des impacts métiers des outils numériques SIMPHONIE réalisé par l'ASIP Santé et disponible depuis 2017 (www.communaute-symphonie.fr)
 - De l'outil d'évaluation de la maturité des établissements réalisé par l'ANAP disponible dès mai 2018 (www.anap.fr)
- Les établissements engagés dans la mise en œuvre du programme transmettront à leur ARS les résultats de ces outils.



Pour faciliter l'analyse des données et les résultats des établissements par les ARS, l'équipe nationale proposera aux référents SIMPHONIE des webinaires en 2018



SUIVI DE LA GÉNÉRALISATION RÉGIONALE DU PROGRAMME : LES TABLEAUX DE BORD



Un outil de pilotage à disposition des Agences Régionales de Santé



Objectif :

Permettre aux Agences Régionale de Santé de **suivre la généralisation du programme SIMPHONIE** en région



Outillage :

La DGOS propose de **mettre à disposition une documentation** à destination des Agences Régionale de Santé :

- **Des tableaux de bord** (*mise à jour trimestrielle*)
- **Une fiche descriptive de chaque établissement** (*mise à jour trimestrielle*)
- **Un guide d'appui** (*en cours de réflexion*)



Démarche :

Une **première proposition de maquettes des tableaux de bord** est présentée. Un **groupe de travail ad hoc** sera animé par la DGOS afin de collecter et prendre en compte vos retours sur les maquettes et **d'adapter nos propositions à vos besoins**