

Livre Blanc

Comment redonner de la valeur au métier de pharmacien en optimisant la gestion du tiers-payant ?



04

Introduction

05

Le b-a.ba de la gestion du tiers-payant pour les pharmaciens

Le suivi quotidien
courriers, rejets et bordereaux de règlement

Les impayés

Les pertes de temps

09

Comment optimiser la gestion du tiers-payant ?

Former son équipe

Gérer en interne la gestion du tiers-payant

Externaliser la gestion du tiers-payant

Maintenir le tiers-payant à long terme

18

Conclusion



Introduction

¹ Selon une enquête réalisée par Pharminfo.fr auprès de 378 pharmaciens en octobre 2015

² Selon une enquête réalisée par l'Union des Syndicats de Pharmaciens d'Officine auprès de 503 pharmaciens en décembre 2016

le tiers-payant représente



du chiffre d'affaires d'une officine

La gestion du tiers-payant représente 80%¹ du chiffre d'affaires d'une officine. Cette tâche complique le travail administratif des pharmaciens. Ils sont 65% à rencontrer des difficultés dans la gestion de leur tiers-payant.

L'enquête menée par le syndicat USPO révèle que le coût annuel moyen de gestion du tiers-payant est compris entre 13 246€ et 28 601€ et le temps moyen passé, supérieur à un mi-temps². Pour 96% des pharmaciens il est souhaitable de réduire le temps passé à cette tâche jugée beaucoup trop chronophage.

Le livre blanc de Backoffice a été rédigé pour vous permettre de connaître le b-a.ba de la gestion du tiers-payant.

Vous découvrirez également des solutions qui pourraient vous épauler et vous accompagner au quotidien : outil de gestion en interne, externalisation partielle ou totale de la gestion du tiers-payant, formations, etc.

Outil d'accompagnement incontournable, ce livre blanc va vous aider à optimiser la gestion de votre tiers-payant pour redonner de la valeur à votre métier de pharmacien.

Backoffice est un service de gestion de tiers-payant développé en exclusivité par Kozea group. Backoffice propose un outil web accessible sur tous les ordinateurs de l'officine pour gérer et contrôler en interne les impayés en toute autonomie. Backoffice propose également une délégation partielle ou totale de la gestion du tiers-payant et un catalogue de formations.

L'essentiel de l'activité de Kozea group porte sur la proposition de services innovants et différenciants pour les acteurs de santé tout en respectant les contraintes réglementaires et les évolutions technologiques d'aujourd'hui. Les solutions respectent les cadres juridiques et déontologiques.

Vous trouverez plus d'informations sur www.lagestiondutierspayant.fr

01

Le b-a.ba de la gestion du tiers-payant pour les pharmaciens

Les pharmaciens ont été parmi les premiers professionnels de santé qui se sont vus imposer la pratique du tiers-payant. La gestion du tiers-payant implique l'exécution de différentes tâches administratives chronophages : les télétransmissions, la gestion des courriers, des organismes payeurs, le suivi et le traitement des factures rejetées, la relance des factures impayées, la gestion des impayés clients, le rapprochement bancaire et le pointage de bordereaux...

Le suivi quotidien

Tri du courrier

La pharmacie reçoit divers courriers liés à son activité : factures, informations diverses, courriers de rejets des caisses de régime obligatoire, courriers des mutuelles...

Le pharmacien doit mettre de côté les courriers de rejet, les courriers d'informations des organismes payeurs et les bordereaux de règlement.

Les rejets

Les rejets de factures sont le résultat d'erreurs de saisie sur la facture, de changements dans la situation de l'assuré ou de bugs des organismes payeurs.

Les rejets peuvent également être causés par des changements divers des caisses et mutuelles tel qu'un changement de prix, de code de télétransmission ou de déremboursement.

Le traitement des rejets implique une connaissance des manipulations dans le logiciel de gestion et un savoir-faire face à la multitude de motifs de rejets.

En général les pharmaciens reçoivent la plupart de leurs rejets du régime obligatoire par mail deux jours après la télétransmission de la facture.

Mais certaines caisses sont encore à l'ère du papier. Ces rejets sont à gérer en priorité : ils sont plus simples à traiter grâce aux indications de traitement inscrites sur les courriers.

Une fois ces rejets traités, il ne faut pas oublier de gérer ceux qui arrivent au moment de la télétransmission. Ils sont aussi disponibles sur le site internet du concentrateur ou consultables sur le logiciel de gestion de l'officine. Ces rejets concernent autant le régime obligatoire que le régime complémentaire. Certaines caisses de régime obligatoire n'envoient pas de courrier ou l'envoient avec du retard.

Quant aux mutuelles, elles ne fournissent aucune explication concernant le traitement. Elles sont très peu à envoyer des courriers aux professionnels de santé pour justifier du rejet. Il faut alors l'analyser en s'aidant des différents outils mis à disposition : les documents numérisés dans la fiche client, son historique de délivrance, les sites internet des organismes payeurs, ou alors contacter l'organisme directement par téléphone ou par mail.

Pointage des bordereaux de règlement

Un bordereau de règlement est un document envoyé par un organisme payeur (par exemple la CPAM). Ce document regroupe l'ensemble des factures réglées par cet organisme pour la pharmacie sur une période donnée. Ils sont soit envoyés par courrier ou par mail, soit consultables sur le site internet de l'organisme payeur.

Le pointage consiste à vérifier que les factures annoncées comme réglées sur le bordereau apparaissent bien comme telles dans le logiciel de gestion de la pharmacie. Les bordereaux aident également lors du rapprochement bancaire : ils permettent de faire le lien entre un virement et les factures auxquelles il correspond.

Les impayés

On appelle communément “les impayés” les factures de plus d’un mois qui n’ont pas fait l’objet d’un règlement.

Causes des impayés

Les factures font partie de la liste des impayés pour différentes raisons :

- Rejet de plus d’un mois non traité
- Rejet de plus d’un mois en attente de règlement (réclamation auprès de l’organisme payeur en cours, attente de retour de l’assuré)
- Facture ni réglée ni rejetée
- Facture non transmise suite à un bug
- Facture non transmise du fait de sa nature (AT non transmis, HAD...)
- Écart de règlement

Traiter les impayés

Gérer ces factures demande un certain savoir-faire. Il faut trouver le juste équilibre entre le traitement des anciennes factures impayées et les factures récentes à ne pas non plus laisser de côté. Il faut définir des priorités : le pharmacien doit traiter en premier les factures à gros montant et celles arrivant à échéance.



Petit rappel : le délai de forclusion d’une facture est de 2 ans et le trimestre en cours. Au delà il ne sera plus possible de se la faire régler.

Les pertes de temps

Gestion des rejets et des impayés, pointage des bordereaux, etc.

Toutes ces tâches demandent un savoir-faire et une connaissance pointue du tiers-payant pour le gérer au mieux et le plus rapidement possible.

Le pharmacien ou préparateur non formé qui doit gérer le tiers-payant consacre moins de temps à son cœur de métier : la délivrance et le conseil. La plupart des officines n'ont pas le personnel formé pour cette tâche. La personne qui le traite perd plus de temps qu'une personne spécialisée et experte en tiers-payant.

Il existe une multitude de solutions pour aider l'équipe officinale à optimiser la gestion du tiers-payant : formations de l'équipe officinale, délégation de la gestion du tiers-payant, suivi statistique, etc.

Optimiser la gestion de son tiers-payant, c'est gagner du temps et revaloriser le métier de pharmacien.

02 Comment optimiser la gestion du tiers-payant dans votre pharmacie ?

« L'avantage principal
de la gestion du tiers-payant ?
Le gain de temps. »

Former son équipe

L'équipe officinale a besoin de connaître l'ensemble des opérations clés dans la gestion du tiers-payant pour éviter un maximum d'erreurs au comptoir.

Former son équipe c'est la rendre autonome. C'est aussi permettre à la pharmacie de gérer au mieux le traitement de ses rejets et impayés et donc de récupérer plus rapidement la trésorerie.

Les différents types de formation

Plusieurs thèmes de formation peuvent être proposés aux pharmaciens sur la gestion de leur tiers-payant. En voici quelques exemples :

- **Le recyclage des factures et la gestion des rejets**
pour mieux comprendre les motifs de rejets, les traiter et les anticiper.
- **Les erreurs au comptoir**
pour améliorer la délivrance en officine, et ainsi éviter les erreurs qui génèrent des rejets.
- **Le pointage des bordereaux et le rapprochement bancaire**
pour acquérir une méthode optimale de pointage qui facilite le rapprochement bancaire.

Les avantages de la formation

Le gain de temps

L'avantage principal de la gestion du tiers-payant ? Le gain de temps. Le temps moyen passé par l'équipe officinale pour la gestion du tiers-payant représente 932 heures annuelles.

Une équipe officinale formée sera plus efficace pour la gestion du tiers-payant. Grâce à moins d'heures passées en back office et l'acquisition d'habitudes et automatismes, les tâches de gestion sont facilitées et accélérées.

La satisfaction client

L'équipe formée sera plus présente en front office et évitera les erreurs au comptoir. Le patient bénéficiera d'une délivrance de meilleure qualité. C'est donc une satisfaction client assurée.

La valorisation financière

Avec une formation sur la gestion du tiers-payant, les employés d'officine éviteront les erreurs au comptoir et les rejets. La pharmacie récupère sa trésorerie plus rapidement, ses délais d'encaissement sont accélérés et sa rentabilité améliorée.

La formation est un outil clé dans l'optimisation de la gestion du tiers-payant. Mais le pharmacien peut aussi avoir accès à d'autres outils et méthodes complémentaires qui l'accompagnent au quotidien : outil de gestion en interne, externalisation du tiers-payant, suivi statistique, etc.

Le de Backoffice

Il est possible de suivre des formations personnalisées et mutualisées. Que ce soit pour les débutants qui souhaitent connaître les bases de la gestion du tiers-payant ou pour les niveaux intermédiaires familiers à l'environnement officinal, qui souhaitent approfondir leurs connaissances.

Quel que soit le besoin ou le niveau, il existe toujours une formation adaptée. Il est aussi possible de former toute l'équipe officinale grâce aux formations collectives.

Suivez des formations proposées par des organismes de formation agréés. Les formations des salariés pourront dans ce cas être prises en charge par l'OPCA dans le cadre de leur CIF.

Gérer en interne le tiers-payant

Contrôle de gestion, collaboration officinale, autonomie, etc. La gestion en interne du tiers-payant compte de nombreux avantages, à condition que l'équipe officinale soit compétente ou formée. Cette solution est tout à fait envisageable pour le pharmacien mais elle implique une organisation solide en interne.

Contrôle de gestion

Grâce à une gestion en interne du tiers-payant, le pharmacien sait exactement où il en est dans la gestion des rejets et impayés. Il peut d'ailleurs gérer son tiers-payant de manière flexible : quelle que soit l'heure de la journée et à n'importe quelle fréquence. Gérer son tiers-payant en interne, c'est aussi s'assurer une liberté de gestion.

Une tâche partagée par l'équipe

La gestion du tiers-payant peut être faite par le pharmacien, un membre de l'équipe officinale ou bien par toute l'équipe.

Si chaque employé de pharmacie est apte à gérer le tiers-payant, finies les absences au comptoir ou les pertes de temps ! Il y aura toujours un membre de l'équipe officinale pour conseiller le patient. En choisissant la gestion en interne du tiers-payant, c'est l'équipe toute entière qui s'implique et participe aux tâches de gestion en back office.

Autonomie

L'un des avantages de la gestion en interne du tiers-payant est l'autonomie : le pharmacien peut gérer son tiers-payant sans avoir à adapter son rythme de travail aux visites d'un prestataire externe. Bien entendu le pharmacien doit être formé à la gestion du tiers-payant pour être efficace.

Pour bénéficier d'un accompagnement plus complet et faciliter la gestion de son tiers-payant, le pharmacien peut opter pour l'externalisation et confier son tiers-payant à des professionnels spécialisés.

Le de Backoffice

Pour gérer son tiers-payant en interne, il existe des solutions digitales intuitives et simples. Un outil en interne peut vous aiguiller dans ces tâches. Pour faciliter la gestion, il est aussi possible de définir des alertes et d'avoir accès à des courriers de relances déjà prédéfinis.

Il est préférable de choisir un outil accessible sur tous les supports (tablette, ordinateur, smartphone, etc.) qui s'adapte automatiquement à la résolution de l'écran. La gestion de votre tiers-payant devient plus simple et accessible.

Déléguer la gestion du tiers-payant

Certains pharmaciens rencontrent des freins quand il s'agit de la gestion du tiers-payant. Il leur est possible de déléguer cette tâche en toute confiance pour être certain qu'elle soit réalisée dans les temps et correctement.



« Déléguer, c'est choisir de passer plus de temps en front office avec les patients. **Le pharmacien retrouve enfin son rôle de conseil et de délivrance.** »

Pourquoi déléguer ?

Une pharmacie compte en moyenne 5% de rejets. Plus vite la télétransmission est faite, plus vite le pharmacien sera réglé. Le manque de temps ou la peur de perdre du temps et la complexité des démarches sont souvent des freins retenus à la gestion du tiers-payant en interne pour les pharmaciens.

C'est pourquoi certains professionnels de santé préfèrent externaliser la gestion de leur tiers-payant. On parle aussi de délégation.

Finies les heures passées en back office à gérer le tiers-payant. Déléguer, c'est choisir de passer plus de temps en front office avec les patients. Le pharmacien retrouve enfin son rôle de conseil et de délivrance.

Les différents modes de délégation

Deux types d'externalisation s'offrent à la pharmacie : déléguer partiellement ou déléguer entièrement la gestion de son tiers-payant.

Déléguer partiellement consiste à engager un prestataire extérieur pour un certain nombre d'heures et continuer conjointement la gestion du tiers-payant en officine.

La délégation totale se résume à confier l'intégralité de la gestion du tiers-payant à un organisme extérieur.

Dans les deux cas, un audit est dressé en fonction d'un certain nombre de critères qui peuvent varier : nombre de rejets mensuels, montant des impayés, chiffre d'affaires référent tiers-payant, etc.

Le rôle du prestataire extérieur

Plus besoin de gérer les rejets et impayés, de pointer les bordereaux ou de faire des rapprochements bancaires. Le prestataire extérieur gère le tiers-payant, contacte régulièrement les caisses et les mutuelles et délivre un suivi statistique au pharmacien (les motifs de rejets, les personnes responsables des erreurs, l'évolution du nombre de rejets, etc.). Il le conseille et l'accompagne dans une démarche d'amélioration continue de sa gestion du tiers-payant.

L'idéal est de bénéficier d'un accompagnement individuel pour avoir droit à un point personnalisé et régulier avec des spécialistes du tiers-payant. Dans ce cas de figure le prestataire extérieur peut se connecter à distance sur un ordinateur de la pharmacie ou se déplacer en officine.

Le de Backoffice

Une gestion externalisée vous permettra de réduire les encours avec un taux moyen d'impayés inférieur à 1%, contre une moyenne de 3% en France.

Externaliser, c'est faire confiance à un gestionnaire qualifié et s'assurer une gestion optimale de son tiers-payant. Régulièrement, l'officine et le prestataire se réunissent pour faire un point personnalisé. En fonction des évolutions, les deux parties décident ou non d'ajuster la formule d'accompagnement choisie.

Quel que soit le type de délégation, vous aurez accès à des données statistiques qui vous permettront d'avoir une vue générale sur la gestion de votre tiers-payant.



Petit rappel : l'enquête menée par le syndicat USPO révèle que le coût annuel moyen de gestion du tiers-payant est compris entre 13 246€ et 28 601€ et le temps moyen passé, supérieur à un mi-temps.

Externaliser la gestion du tiers-payant c'est réduire les coûts : en déléguant la gestion du tiers-payant à un expert, le pharmacien pourra maîtriser ses coûts et récupérer plus rapidement sa trésorerie. Externaliser le tiers-payant, c'est également redonner du temps au personnel officinal pour conseiller la patientèle et retrouver un rôle de conseil.

Maintenir le tiers-payant à long terme

Gérer son tiers-payant sporadiquement ne suffit pas. Les pharmaciens ont besoin d'assurer et de maintenir leur tiers-payant dans le temps. La meilleure solution est de dresser un bilan des évolutions qui servira à fixer des objectifs sur le moyen et long terme.

Faire un bilan de la gestion du tiers-payant

Dresser un bilan permet de suivre l'évolution de la gestion du tiers-payant. Le pharmacien pourra répondre aux questions suivantes :

- Combien d'heures mensuelles sont nécessaires à la gestion du tiers-payant ?
- A-t-on besoin d'augmenter le nombre d'heures de prestation ?
Ou au contraire la pharmacie voit-elle le temps consacré à la gestion du tiers-payant diminuer ?
- Quelle est l'évolution du nombre de rejets ?
- Les motifs de rejets ont-ils évolué ?
- Quels sont les motifs de rejets redondants ?
- Quel est le nombre de rejets par caisse ?
- etc.

Grâce au bilan, le pharmacien a une vue globale sur les améliorations réalisées et sur les points qui restent à améliorer. Au vu des réponses, il pourra définir des objectifs, se projeter et ajuster le mode de gestion de son tiers-payant sur le moyen ou long terme.



on estime à 20h par semaine
le temps dédié à la gestion
du tiers-payant

Définir des objectifs concernant le tiers-payant

Le pharmacien doit fixer des objectifs pour planifier au mieux son activité. Voici une liste non exhaustive des objectifs qui peuvent être fixés :

Les objectifs en termes de trésorerie

La trésorerie d'une officine est souvent fragile. Le pharmacien avance le tiers-payant aux patients mais doit aussi faire face aux différentes charges imputées à son officine.

Par exemple, pour s'assurer une certaine sécurité financière il peut se fixer un solde minimum de trésorerie à X€ ou un montant maximum de sortie de trésorerie. Il peut aussi décider de récupérer sa trésorerie en moins de X jours.

Les objectifs en termes de coûts et de temps

En moyenne on estime à 20 heures par semaine le temps dédié à la gestion du tiers-payant. Le pharmacien peut décider d'un nombre maximum d'heures à dédier pour la gestion de son tiers-payant, l'objectif étant d'optimiser au mieux cette tâche. Le coût de gestion annuelle du tiers-payant peut aussi devoir être réduit de X%.

Les objectifs en termes de rejets

En termes d'objectifs, le pharmacien peut également décider de réduire le nombre de rejets de X% par mois. Pour cela, il devra identifier les causes des rejets (code caisse obsolète, modification du prix des médicaments, etc...) et les comprendre pour les éviter.

Les objectifs en termes de pratique

Le pharmacien peut décider de mettre en pratique toute la théorie acquise lors des formations pour éviter les erreurs au comptoir.

Le de Backoffice

Le meilleur moyen d'établir des objectifs et de les respecter ?
Avoir des statistiques qui permettent de suivre l'évolution de votre tiers-payant.

Grâce à un outil statistique performant, vous avez accès au nombre de rejets et aux différents motifs de rejets. Pour chaque type de rejet, l'outil vous communique le nom des personnes qui la commettent mais aussi quelles sont les erreurs que chaque personne fait au comptoir.

Vous avez aussi la possibilité de connaître le temps consacré à la gestion de votre tiers-payant puisque l'outil décompte les heures d'utilisation du logiciel.

L'accès aux données statistiques permet de savoir s'il est possible de continuer la gestion en interne, s'il est préférable de former les collaborateurs de l'officine ou bien d'engager un prestataire externe.

Conclusion

La pratique du tiers-payant se révèle très coûteuse pour les pharmaciens. Les coûts cachés de gestion peuvent être exorbitants et le temps dédié à cette tâche, très important. La bonne gestion de votre tiers-payant est essentielle pour vous assurer un gain de temps, une sécurité financière et la satisfaction client.

Backoffice vous accompagne dans la gestion de votre tiers-payant. Nous vous proposons **un outil de gestion interne, des offres de formation, et la possibilité d'externaliser votre tiers-payant.**

Bénéficiez d'un suivi personnalisé et flexible par un gestionnaire Backoffice qualifié. Quel que soit le mode de délégation choisi (partielle ou totale), vous avez accès à un outil statistique pour suivre l'évolution de votre tiers-payant.

Pour obtenir davantage d'informations sur nos offres,
n'hésitez pas à nous contacter au 04 27 11 83 97
ou par mail à backoffice@lagestiondutierspayant.fr