

Date de dépôt : 14 octobre 2015

Réponse du Conseil d'Etat

à la question écrite urgente de Mme Frédérique Perler : : Sous-traitance de la facturation des soins dentaires par la section de médecine dentaire à la Caisse pour médecins-dentistes SA

Mesdames et
Messieurs les députés,

En date du 18 septembre 2015, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une question écrite urgente qui a la teneur suivante :

Afin de garantir l'accès aux soins dentaires pour toute la population, il est prévu de pouvoir bénéficier de soins dentaires auprès de la Clinique dentaire de la jeunesse qui dépend du DIP ou de la section de médecine dentaire, laquelle dépend de la faculté de médecine de l'Université de Genève.

Dans un premier temps, la section de médecine dentaire effectue une estimation des soins et des coûts sous forme de devis. Ensuite, vient un rabais accordé (libellé déduction abattement social/rabais frais de laboratoire exclus), soustrait à l'estimation d'honoraires. Le résultat correspond à la somme que le patient aura à déboursier personnellement.

Jusqu'ici, on ne peut que se réjouir de ce dispositif mis en place pour une population modeste, sans lequel de nombreuses personnes éprouveraient de grandes difficultés à payer ces soins auprès d'un médecin-dentiste privé, si elles n'y renonçaient pas tout simplement.

Cependant, le mode de facturation aux patients mis en place entraîne un certain nombre de difficultés administratives et financières pour les patients bénéficiaires et, semble-t-il, quelques tracasseries pour la comptabilité.

En effet, l'université (soit la comptabilité de la section de médecine dentaire) enregistre les données des soins effectués, puis les adresse à la Caisse pour médecins-dentistes SA pour facturation au patient. C'est donc ladite caisse qui émet les factures (libellées à la fois Université de Genève et

Caisse pour médecins-dentistes, ce qui prête à confusion), et qui en gère l'encaissement.

Suivant le planning des soins à prodiguer, lequel peut s'étaler sur de nombreux mois, il se peut que le patient reçoive plusieurs factures intermédiaires.

Outre le fait que les patients doivent faire preuve d'une gestion particulièrement rigoureuse quant au suivi de la facturation de leurs traitements, cela signifie également, s'agissant d'une population aux moyens financiers modestes que, en dépit d'un devis de soins pouvant atteindre 65% de rabais, ces patients disposent rarement d'un ou de plusieurs milliers de francs à leur disposition afin de s'acquitter de leurs factures.

Ils devront alors solliciter un arrangement de paiement auprès de la Caisse pour médecins-dentistes SA, laquelle va naturellement facturer ce service, que du reste elle propose dans sa note d'honoraires : (...) Par ailleurs, c'est avec plaisir que nous vous proposons la modalité du paiement échelonné, une solution tout à votre avantage. Le verso vous en dira plus.

Le patient voit alors sa facture s'alourdir de quelque 12% de frais supplémentaires pour paiements fractionnés !

Et si par malheur le patient peine à s'acquitter scrupuleusement de ses échéances, la Caisse pour médecins-dentistes SA va rapidement confier le recouvrement de la créance à une maison de recouvrement dont nul n'ignore les procédés qui finissent par essorer les débiteurs financièrement !

En effet, à la créance de base s'ajoutent divers frais dont la légalité est discutable (art. 106 CO, émoluments et frais divers), auxquels vont s'ajouter de nouveaux frais et intérêts supplémentaires pour paiements fractionnés, si bien que le patient se retrouve avec quasiment un tiers de plus à payer qu'initialement... pour rien !

Enfin, si l'on considère l'effort public consacré pour garantir un accès aux soins dentaires en faveur des citoyens à revenus modestes, cet effort ne devrait-il pas dans cette logique inclure tous les aspects de la facturation des soins ?

Mes questions sont les suivantes :

- Pour quelles raisons l'Université de Genève section de médecine dentaire a-t-elle renoncé à son service de facturation, alors que subsiste nécessairement un service de la comptabilité à même d'assurer ce travail et qui du reste l'a fait jusqu'alors ?*

- *Quelles sont les raisons qui ont présidé à sous-traiter la facturation et tout le processus d'encaissement et de recouvrement ?*
- *Quelle instance précisément en a pris la décision ?*
- *La mise en place de cette sous-traitance a-t-elle fait l'objet d'un accord ou d'une autorisation du Conseil d'Etat ?*
- *Quel est le rapport coût/bénéfice de ce type de sous-traitance pour l'Université de Genève, entité subventionnée par l'Etat de Genève ?*
- *Cette sous-traitance, mise en place semble-t-il depuis 2011, a-t-elle fait l'objet d'une évaluation tant du point de vue des bénéficiaires au niveau pratique que du point de vue de l'université ?*
- *Subsidiairement, comment se fait-il que les factures de la Caisse pour médecins-dentistes SA, émises depuis son adresse de Lausanne, portent le logo de l'Université de Genève (avec la mention de l'adresse complète de la Section de médecine dentaire) et celui de ladite caisse ?*
- *De plus, comment se fait-il que l'adresse bancaire figurant sur le bulletin de versement de la Caisse pour médecins-dentistes SA soit Seestrasse 13 Case postale 8820 Wädenswil, et que la banque utilisée ne soit pas une banque genevoise, en l'occurrence la BCGE ?*
- *Enfin, plus généralement, quelle est la position du Conseil d'Etat face à ce type de sous-traitance et les méthodes qui en découlent, dont on suppose qu'elles ne viseraient qu'à satisfaire à des impératifs logistiques et financiers au détriment des intérêts pécuniaires des patients ?*

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

En guise de préambule, le Conseil d'Etat rappelle que la mission première de l'Université de Genève (ci-après : UNIGE), dont dépend la section de médecine dentaire de la faculté de médecine, également appelée clinique universitaire de médecine dentaire (ci-après : CUMD), est l'enseignement. Dès lors, sa vocation purement sociale se concrétise exclusivement au travers de la présence, en son sein, d'une unité d'action sociale, dévolue à la prise en charge des patients les plus démunis et pris en charge financièrement par d'autres organismes (service des prestations complémentaires, Hospice général, etc.).

Système de facturation

Dans le passé, la CUMD envoyait elle-même ses factures. Toutefois, en 2009-2010, dans le cadre d'un audit interne, trois aspects ont été relevés :

1. Le rôle de prestataire médical et celui de l'organe de facturation n'étaient pas correctement séparés. Cette confusion entraînait des risques à plusieurs niveaux.
2. L'importance de passer dès que possible au dossier patient informatisé.
3. La nécessité de renforcer les contrôles dans le dispositif de facturation utilisé jusque-là.

La solution fut trouvée dans l'implantation d'un logiciel de gestion dentaire performant et largement répandu dans la profession (ZAWIN). Cette application répond parfaitement au cahier des charges sur le plan médical. Sur le plan comptable, elle est conçue pour communiquer directement avec la caisse des médecins dentistes (ci-après : CMD) basée à Lausanne. C'est dans cette logique que la CMD a pris en charge la facturation des soins prodigués à la CUMD. Cette solution informatique a été implantée dès mars 2011.

Quant au recouvrement, il a été jusqu'en 2011 confié à l'office de recouvrement et de contentieux (ORC SA) puis, dès 2011 à la CMD. L'externalisation de ce processus n'est donc pas une nouveauté.

Enfin, il faut préciser que, contrairement aux HUG, l'UNIGE ne dispose pas d'un service de facturation et d'encaissement. Si elle comporte bien une division financière, cette dernière n'est ni dotée ni outillée pour émettre à partir de sa plateforme de travail (SAP) un nombre aussi important de factures.

Par ailleurs, dans le cadre de la CUMD, l'émission des factures et le recouvrement sont les dernières étapes d'un processus complexe qui est soutenu par un système d'information dédié (ZAWIN). Dans ces conditions, le choix de se doter d'une comptabilité « auxiliaire » est rationnel tant d'un point de vue métier que d'un point de vue économique.

Il faut encore préciser que les résultats de la comptabilité « auxiliaire » sont bien évidemment rapprochés dans la comptabilité générale de l'Université.

Cette décision a été prise par le rectorat de l'UNIGE, car il s'agit d'un acte de gestion interne qui relève de la compétence du rectorat selon la loi sur l'université, du 13 juin 2008.

Pour l'UNIGE les avantages du nouveau système sont les suivants :

1. Il a permis de dégager un poste de comptable à plein temps qui a pu être mis au service de l'ensemble de la faculté de médecine.

2. Il a permis d'éliminer le risque, identifié par l'audit de 2009-2010, de confusion des tâches et ainsi de mieux gérer le risque inhérent. En effet, la fonction des comptables a été ramenée à son rôle premier au sein de l'institution universitaire, à savoir le contrôle interne des prestations et la passation d'écritures.

Dans l'appréciation de la CUMD, cette solution rapporte plus qu'elle ne coûte.

Evaluation et arrangements financiers

Par rapport au nombre de factures émises en 2014 (13 466), le nombre de plaintes est très marginal (3). Ce ratio, stable depuis 2011, a pu être interprété par l'UNIGE comme un indicateur global de la satisfaction des bénéficiaires, à savoir les patients. C'est pourquoi, celle-ci n'a pas jugé nécessaire de mettre en œuvre une analyse plus poussée et probablement coûteuse.

Enfin, l'externalisation du processus de facturation ne signifie pas que la CUMD se désintéresse du patient une fois les prestations envoyées en facturation. En effet, la CUMD est en relation permanente avec la CMD, en particulier pour les patients en difficulté de paiement. Un traitement au cas par cas est privilégié. Dans ces cas, la décision finale concernant les modalités de paiement revient toujours à la CUMD.

Quant aux conditions pratiquées par la CMD, l'échelonnement du paiement sur les trois premiers mois (90 jours) se fait sans frais si le patient en fait la demande dans les 30 jours dès réception de la facture. Toutefois, le supplément pour les délais de paiement supérieurs à 3 mois est de 15% calculés par année à compter de la date d'échéance de la facture. Il est donc important que les patients contactent la CMD dès réception de leur facture pour pouvoir bénéficier des trois premiers mois sans frais.

Dès 2013, l'UNIGE a mis en œuvre un audit de suivi. Cet audit met en exergue la nette amélioration dans la gestion des risques grâce à ce double processus de recentrage des tâches comptables internes et d'externalisation du processus de facturation. Par ailleurs, cette nouvelle approche permet à la CUMD de fiabiliser et de sécuriser l'ensemble de la structure de gestion en vue d'atteindre l'objectif de recettes fixé en début d'année.

Encaissement

En tant que mandataire, la CMD établit les factures au nom de l'UNIGE, raison pour laquelle les logos et noms des deux entités apparaissent. Le nom du prestataire et répondant des soins, en l'occurrence la CUMD, doit figurer sur la facture. Le nom de la CMD est également mentionné, dans la mesure où la CMD s'occupe de l'encaissement, respectivement des arrangements de paiement. A relever que seul le n° de téléphone du service « patients » de la CMD figure sur la facture ou les rappels. Ce choix est délibéré car il permet l'identification d'un interlocuteur unique pour les patients. Ainsi, les patients appelleront directement la CMD pour les arrangements de paiement et non le service de la comptabilité interne de la CUMD. Comme indiqué plus haut, la CMD s'adresse elle-même directement à la CUMD pour les traitements au cas par cas des personnes en difficulté de paiement.

La CMD procède aux encaissements auprès des patients puis reverse les montants à l'UNIGE sur son CCP. Dans la première phase, les versements transitent donc par la CMD. C'est pourquoi le bulletin de versement comporte l'adresse du siège de la CMD et sa relation bancaire.

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite, Mesdames et Messieurs les Députés, à prendre acte de la présente réponse.

AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :
Anja WYDEN GUELPA

Le président :
François LONGCHAMP