



ÄRZTEKASSE

CAISSE DES MÉDECINS



CASSA DEI MEDICI



Système de facturation :

Des solutions sur mesure, y compris pour les services de soins et les organismes de maintien à domicile

Nos services de suivi des débiteur-trice-s sont suffisamment souples pour pouvoir être utilisés pour la facturation par tous les professionnel-le-s du secteur élargi de la santé. Spitex Instinkt GmbH travaille avec nous depuis huit ans et nous transmet ses données de prestations pour la facturation. L'équipe de 27 membres s'occupe d'une cinquantaine de personnes dépendantes et pourvoit ainsi à une meilleure qualité de vie entre leurs quatre murs. Madame Liljana Camaj est une infirmière expérimentée. C'est avec passion qu'elle dirige Spitex Instinkt, firme qu'elle a créée. Sa fille, Madame Adelina Camaj, est responsable de la division administrative de l'entreprise familiale.



Clientèle

Les services de soins et les organismes de maintien à domicile facturent leurs prestations aux assurances de base, à la ville/commune, et aux client-e-s.



Offre

Tous les services de soins et organismes de maintien à domicile peuvent facturer leurs prestations de façon simple et économique avec nous.



Logiciel

Systèmes ERP pour les soins (documentation des soins) avec, si besoin, sortie XML vers la Caisse des Médecins pour la facturation



Avantages

- Un gain de temps mesurable au quotidien
- Des coûts initiaux minimes (formation)
- Des tarifs toujours actuels
- Un conseil professionnel et un accompagnement pendant la transition

Vous vous êtes mis-e-s en quête d'un partenaire externe pour vous assister dans la facturation de vos prestations. Quel est pour vous le principal avantage de cette démarche ?

A. Camaj : Le suivi des débiteur-trice-s et les relances représentent une lourde charge administrative. Notre souci était d'organiser l'exécution de ces tâches de manière aussi simple et efficace que possible.

Qu'est-ce qui a guidé votre recherche de partenaire ?

L. Camaj : La Caisse des Médecins est connue du plus grand nombre. Nous aussi, à titre personnel, nous avions déjà reçu via la Caisse des Médecins des factures pour des soins de santé. L'idée de contacter la Caisse des Médecins s'est donc imposée à nous. De plus, avec l'agence Caisse des Médecins de Kriens, nous disposons d'un partenaire géographiquement très accessible.

Quels ont été les critères décisifs ?

L. Camaj : Les principaux critères étaient les suivants : une communication ouverte, et la possibilité de formuler des souhaits et des attentes pour profiter de solutions personnalisées. La joignabilité d'un partenaire pour le suivi

des débiteur-trice-s est une priorité pour nous. Bien sûr, nous étions aussi à la recherche d'un partenaire qui travaille de manière efficace et à moindre coût.

Qu'est-ce qui vous a décidé-e-s à choisir la Caisse des Médecins pour cette collaboration ?

L. Camaj : Monsieur Renato Ast, responsable de l'agence Suisse centrale, a apporté des réponses à toutes nos questions. Il a été en mesure d'identifier nos souhaits et nos besoins, et de nous soumettre ainsi plusieurs options. Nous avons été conquis par sa droiture. Il lui importait tout autant qu'à nous que nous puissions diminuer nos coûts et travailler efficacement, puisque tel était notre souci. Nous avons beaucoup apprécié.

Pourriez-vous nous rapporter vos expériences relatives à cette collaboration avec la Caisse des Médecins, depuis la prise de contact jusqu'à la mise en service du nouveau système ?

A. Camaj : A ce jour, nous sommes très satisfait-e-s d'une façon générale. La Caisse des Médecins est facilement joignable et nos demandes sont traitées sans délai. Les collaborateurs-trice-s de la Caisse des Médecins nous prêtent toujours une oreille attentive et réfléchissent avec nous. Il y a peu, nous sommes passées à la facturation numérique. Nous avons pu coopérer ici à l'interface entre la Caisse des Médecins et Nexus Suisse. Nexus et nous-mêmes avons été accompagnés pas à pas par la Caisse des Médecins, ce qui a favorisé l'instauration d'une sécurité élevée. La Caisse des Médecins représente nos intérêts comme s'il s'agissait des siens.

Quelles ont été vos expériences avec l'externalisation de la facturation et du suivi des débiteur-trice-s ?

A. Camaj : Nous sommes totalement satisfaits de cette externalisation. Avec notre modèle, le total facturé est viré sur notre compte par la Caisse des Médecins à la date de règlement convenue. Nous disposons ainsi d'une liquidité élevée. La Caisse des Médecins se charge du reste pour nous, de l'envoi

des factures aux relances, sans oublier le recouvrement. Avec le système MediOnline de la Caisse des Médecins, nous bénéficions d'une transparence totale, et nous pouvons même déplacer les dates de rappel.

Où réside, selon vous, la valeur ajoutée de votre collaboration avec la Caisse des Médecins ?

A. Camaj : Avec la Caisse des Médecins, nous avons un solide partenaire qui représente nos intérêts. Tous les trois mois, nous nous réunissons avec la Caisse des Médecins pour évoquer les chiffres, et rechercher des possibilités d'augmenter l'efficacité et d'économiser des coûts. Nous sommes extrêmement bien accompagné-e-s et conseillé-e-s. Nos attentes sont toujours entendues, les problèmes rapidement identifiés et des solutions proposées sans délai. Notre avis et notre expertise comptent. C'est le sentiment que nous procure cette collaboration avec la Caisse des Médecins.

Notre affiliation à la Caisse des Médecins nous permet d'obtenir des données statistiques importantes, qui sont très précieuses pour l'activité opérationnelle d'un organisme de maintien à domicile.

Sous quelles conditions recommanderiez-vous la Caisse des Médecins à d'autres organismes de maintien à domicile ?

A. Camaj : En règle générale, les patient-e-s d'un organisme de maintien à domicile sont des personnes âgées. Notre activité est centrée sur les services de soins, d'accompagnement et de conseil dédiés à cette catégorie d'individus. Nous pouvons nous y consacrer pleinement, sans affecter aucune ressource au suivi des débiteur-trice-s ou aux relances. La capacité ainsi dégagée peut être totalement mise au service de nos client-e-s. En termes simples : pour avoir un souci en moins, nous conseillons d'adhérer à la Caisse des Médecins.

Merci pour cet entretien et le temps que vous nous avez consacré.



Adelina et Liljana Camaj