

Facturation des honoraires par des prestataires externes

Eu égard à la diversité des offres actuelles, il est assez difficile de trouver la solution la plus avantageuse. Quelques points à considérer.

Le corps médical dispose de conseillers expérimentés avec les spécialistes de FMH Services (Factoring & Encaissement). Compte tenu de sa longue expérience et de ses connaissances approfondies du marché du factoring et de l'encaissement, nous avons posé quelques questions sur ce sujet à M. Olivier Piguet.

M. Piguet, un nombre croissant de prestataires de facturation émergent sur le marché de la santé. Comment évaluez-vous la situation ?

L'externalisation de la gestion des débiteurs, de la facture d'honoraires à l'encaissement, à des entreprises spécialisées s'inscrit dans la tendance et représente pour les cabinets médicaux une solution mieux adaptée et plus avantageuse que d'engager de propres ressources en personnel pour cela. Le cabinet peut ainsi admettre et traiter plus de patients et se concentrer sur ses tâches essentielles. Pourtant, il faut faire attention de ne pas s'exposer à des frais cachés et des risques de réputation! En effet, tous les prestataires ne disposent pas d'une expérience suffisante dans le secteur de la santé et certains imposent des taxes et intérêts excessifs aux patients, mettant ainsi, à mon avis, en péril la réputation du cabinet concerné.



Qu'entendez-vous par là ?

Un exemple: certains prestataires de factoring appliquent une taxe de 1 % sur les honoraires facturés, de manière non pas limitée à titre de promotion, mais fixe. Une telle solution n'est pas économiquement viable. Une partie des coûts sont donc répercutés sur les patients qui doivent, outre des intérêts élevés (p. ex. en cas de retard ou de paiement par acompte), aussi s'acquitter de taxes pour la facturation et la gestion des débiteurs. À cela s'ajoute que de nombreux patients sont refusés pour le factoring, c'est-à-dire qu'une facture sur deux n'est pas reprise et le médecin continue d'assumer le risque de défaillance sur débiteurs. Un point que je considère comme particulièrement délicat est celui des intérêts facturés aux patients. Ils sont souvent très élevés, parfois à la limite d'un taux usurier. Sans compter que certains prestataires transmettent les données de patients à des tiers à des fins de marketing. Le médecin doit donc se demander s'il veut imposer cela à ses patients.

Et la branche de l'encaissement ?

Ici aussi, il y a quelques moutons noirs. Les médecins sont donc bien avisés de contrôler les entreprises chargées de l'encaissement mandatées par le prestataire pour la facturation, y compris leurs conditions générales et le tarif des émoluments. Car ces thèmes sont un sujet récurrent parmi les organisations de protection des consommateurs et la presse spécialisée. Il suffit de saisir les mots clés comme «frais de recouvrement» ou «frais du créancier» dans Google pour s'en rendre compte. Une chose est claire, les dettes et les frais supplémentaires doivent être assumés par le responsable du retard de paiement. Pourtant, il s'agit de faire preuve d'un peu de retenue pour des patients en retard de paiement qui se retrouvent en difficulté financière sans faute de leur part (accident, maladie).

De quoi faut-il tenir compte pour la facturation d'honoraires externe ?

Il faut demander des offres à tous les prestataires importants et ne pas se limiter à l'avis de ses collègues, même si ceux-ci pratiquent dans la même discipline. Chaque cabinet a des besoins individuels en matière de liquidités, d'informatique, d'assurances, d'aménagement du cabinet, etc. Les erreurs de jugement peuvent par conséquent coûter cher. Le sujet est complexe et les différences entre les prestataires sont importantes. Il ne faut en aucun cas se laisser éblouir. Une taxe de service basse ne garantit pas automatiquement des coûts globaux bas. Certains prestataires excluent explicitement certaines taxes (p. ex. pour l'impression des factures, le service de rappels, l'envoi de documents, etc.) ou ne proposent pas certaines prestations. Ces charges sont facturées séparément et ne sont pas bon marché. Elles représentent donc un montant considérable à la fin de l'année. Il faut

aussi vérifier pour quelle durée on est lié par le contrat, si l'on dispose d'une liberté de choix pour le logiciel du cabinet ou si on est obligé d'utiliser une solution donnée. Ce dernier point peut être un inconvénient lors d'un changement ultérieur du prestataire ou du logiciel lorsqu'il faut transférer les données des patients.

Quels autres points importants faut-il observer ?

Dans quel délai touchez-vous vos honoraires ? Le jour de la facturation ou seulement plusieurs semaines après ? Votre avoir d'honoraires est-il rémunéré ? S'agit-il d'un véritable factoring ou seulement d'un préfinancement limité ? Ce ne sont là que certaines des questions qui sont pertinentes, notamment en cas d'ouverture d'un nouveau cabinet avec un besoin en liquidités important. L'encaissement peut-il être exclu pour pouvoir soi-même choisir le prestataire ? Cela est sans autres possible pour certains prestataires de facturation, comme FMH Services (Factoring & Encaissement).

FMH Services (Factoring & Encaissement)
mediserv AG*

Neuengasse 5
2502 Biel/Bienne
Telefon 032 560 39 00

mail@fmhfactoring.ch
www.fmhfactoring.ch

* mediserv SA est une entreprise de factoring indépendante sur le plan juridique et économique recommandée par la société coopérative FMH Services.