

Résultat de l'enquête USPO

Visiodroits*

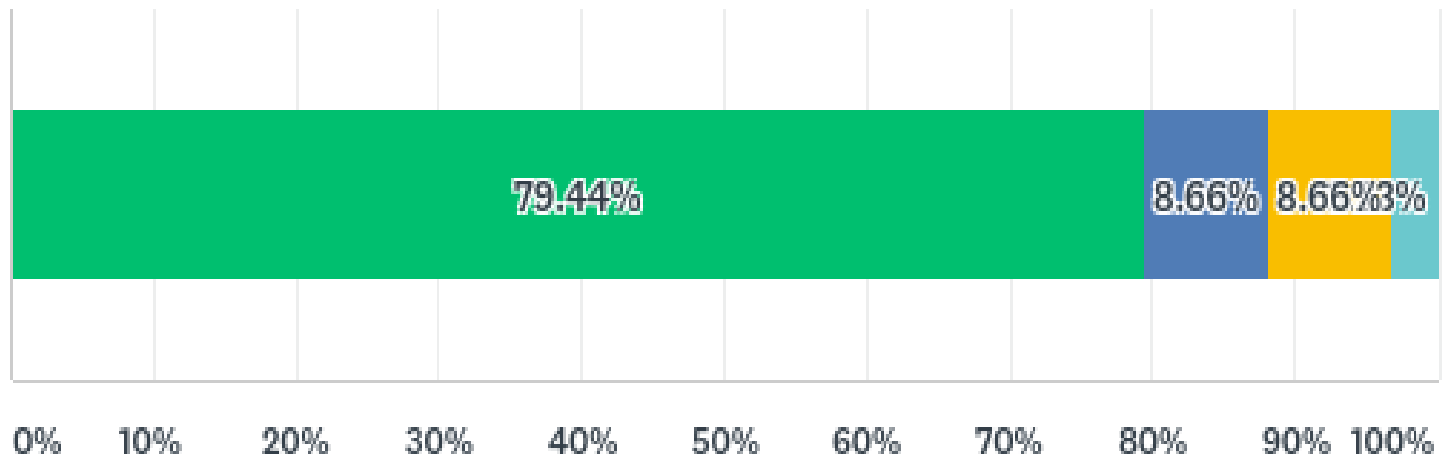
niveau de satisfaction et évolutions
souhaitées par les pharmaciens

Réponses de pharmaciens en juillet-Août
2019

*Visiodroits permet le contrôle des droits depuis les logiciels des pharmaciens pour les assurés notamment de SP-Santé et de i-Santé.

Un service identifié et utilisé

Q1 Etes-vous utilisateur de Visiodroits ?



 Oui je l'utilise actuellement

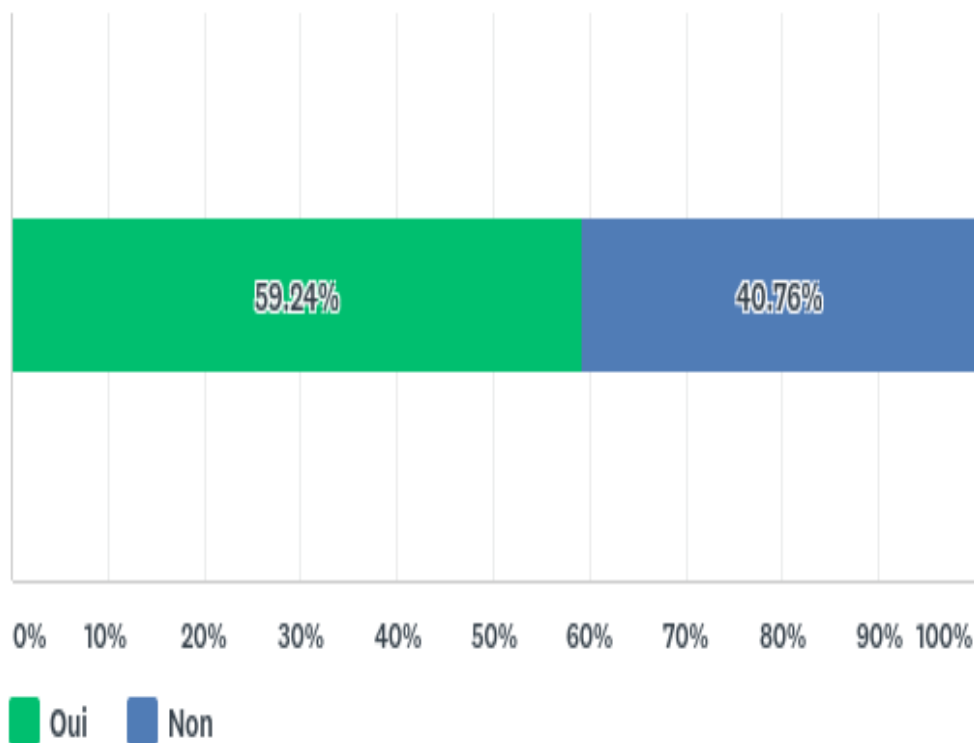
 Je l'ai utilisé pendant une période mais je ne l'utilise pas actuellement

 Non je ne l'ai jamais utilisé - Visiodroits n'est pas activé dans ma pharmacie

 Je ne sais pas si ma pharmacie utilise Visiodroits  Autre (veuillez préciser)

Une transparence à améliorer pour systématiser la garantie de paiement

Q2 Avez-vous déjà identifié dans votre LGO la trace de l' accord de la garantie d'ouverture des droits après la consultation de Visiodroits ?



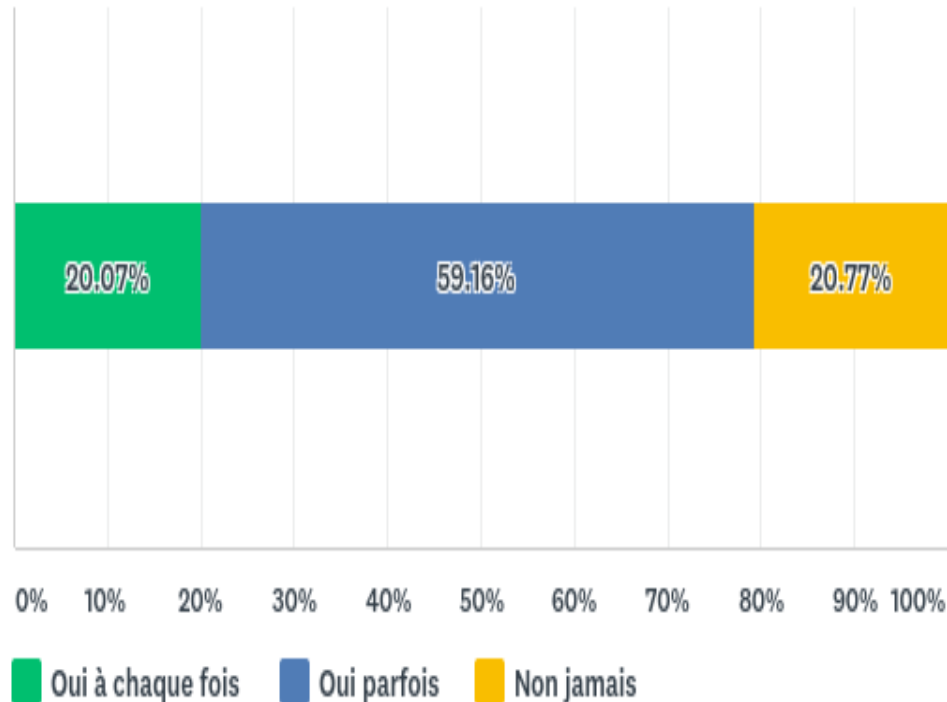
Quelle preuve pouvons-nous fournir de notre bonne foi, pour remplacer la copie des cartes qui est une preuve matérielle concrète, ... le virtuel restant ... virtuel et aléatoire ?

il faut pouvoir montrer une réponse d'arrêt des droits et mettre la preuve devant le patient

Expliquer pourquoi l'assuré n'a plus de droits alors que la carte est à jour et que les factures sont rejetées. C'est ingérable quand le client est en face de nous et qu'on a aucune solution!!!!!!

Des pratiques diverses dans l'attente d'une meilleure normalisation

Q3 En cas de réponse négative de Visiodroits (l'assuré n'a pas de droits), est-ce que vous faites quand même le tiers payant ?



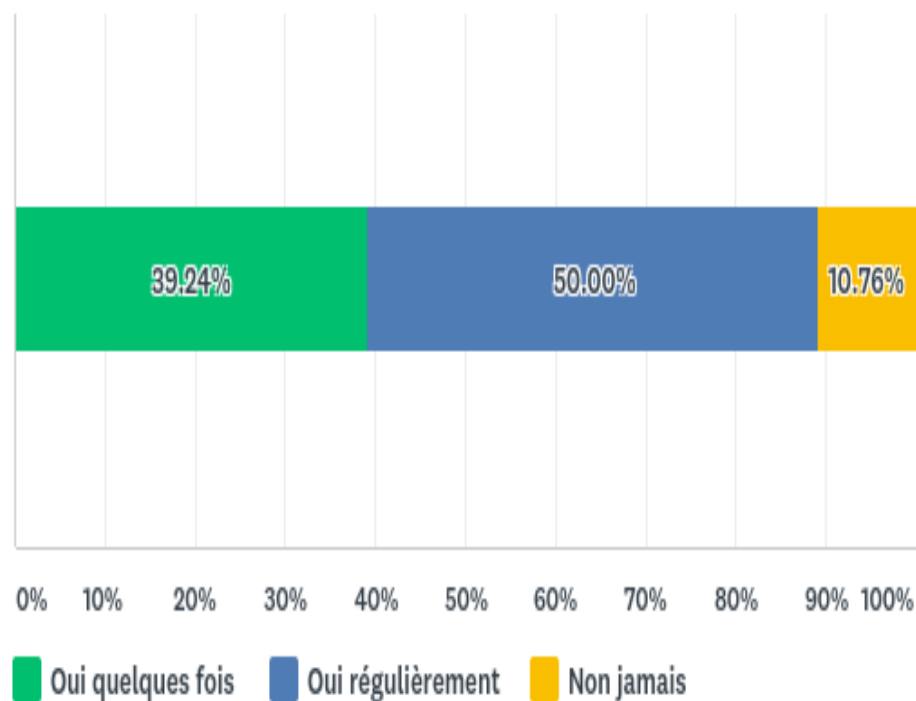
Visiodroits bloque les droits des assurés à la date du dernier passage en pharmacie. Et donc soit nous redemandons la carte soit nous forçons le dossier lors de la tarification. Bcp de soucis pour rien, nous pensons que ça n'apporte strictement rien par rapport à la carte papier hormis du boulot en plus!

Pour certaines mutuelles, le service fonctionne parfaitement quant à l'ouverture ou fermeture des droits. Pour d'autres, c'est plus incertain.

*Enormément de retour sans droits alors que les clients sont à jour. C'est pour cela que j'ai arrêté de l'utiliser sinon tous les jours **nous mettions en doute la parole de nos clients** et redemandions les cartes papier. Le logiciel suggère de s'appuyer sur l'information de la carte papier en cas de retour négatif donc aucun intérêt pour visiodroit tant que les bases de données ne sont pas bien mises à jour avec le risque de fâcher nos clients fidèles auxquels il faut presque à chaque fois redemander à voir la carte. Pour quand des services de contrôle qui fonctionnent et ne nous font pas perdre une fois de plus notre temps comme beaucoup d'autres choses ces derniers temps.*

Des « faux négatifs » qui mettent en difficulté les pharmaciens

Q4 Avez-vous été concernés par une absence de réponse positive ou négative de Visiodroits (pas de réponse explicite de type « Service non ouvert par l'AMC ») ?



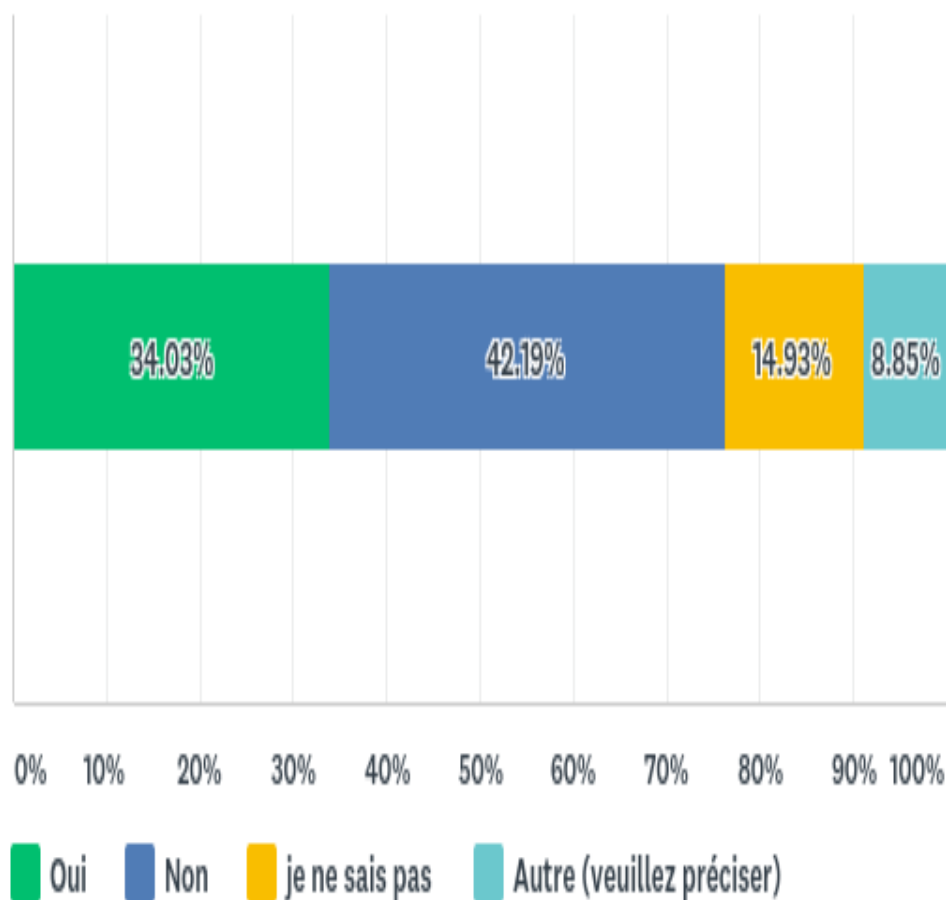
Il faudrait que Visiodroits ne fonctionne que pour les mutuelles qui adhèrent et pas pour tout le groupe car c'est ce qui nous donne des faux négatifs à chaque fois et nous oblige à contrôler la carte papier régulièrement .

Je me réfère toujours à la carte papier car Visiodroits nous donne souvent des droits non ouverts (alors que si) donc nous n'y faisons plus attention.

Quand on signale qu'une interrogation ne fonctionne pas pour un assuré ou pour une mutuelle, il n'y a personne pour résoudre le problème (tout le monde se décharge de la responsabilité) donc ça ne marche jamais correctement.

Les droits ne se réactivent qu'au moment de la facturation et non au moment de la lecture de la cv ce qui nous a obligé au départ à redemander systématiquement les cartes de mutuelle. Perte de temps et incompréhension des patients.

Q5 Estimez-vous que Visiodroits améliore la garantie de paiement des factures, par rapport à la situation antérieure de droits annuels sur les attestations papier ?



*Ca conforte
l'existence de droits.*

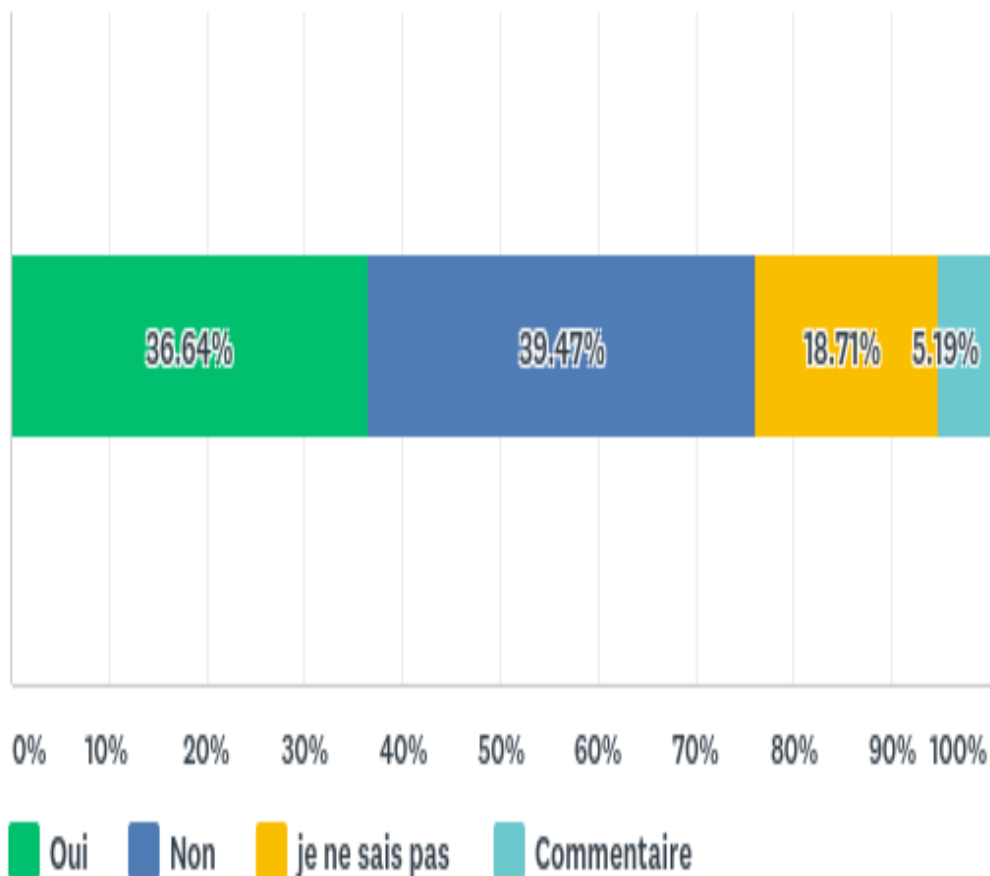
*En cas de rejet ou d'erreur de paiement,
les mutuelles ne prennent jamais en
compte la présence d'un retour positif
de Visiodroits.*

*Il existe souvent des
rejets alors que la
personne est couverte.*

*Si le service était
fiable, on l'utiliserait
avec confiance; ce
n'est pas le cas.*

*Parfois la mutuelle
ne veut pas payer
même si
Visiodroits est OK.*

Q6 Estimez-vous que des droits réduits à une journée (consultation systématique en ligne pour toutes les factures) poseraient des difficultés dans votre exercice ?



OK si le fonctionnement est permanent et efficace.

Il faut tenir compte des difficultés techniques de connexion internet. Cette question ne s'applique pas à Visiodroit qui incrémente 3 mois de droits!

NON. Mais pour facturation d'avances vignettes, besoin de connaître la période de droits sur une période plus large que la journée.

Il faut imaginer un système avec une actualisation mensuelle et non quotidienne, afin de faciliter les flux.

Toutes les pharmacies ne sont pas connectées en haut ou très haut débit, donc risque de problème de liaisons avec les serveurs des caisses.

Si c'est automatique, pourquoi pas, comme pour Cleyris ou ADRI, sinon ça va être compliqué. Il faudrait une garantie de paiement dès lors que les feux sont au vert.

**Q7: Selon vous, quels seraient les éléments indispensables pour que Visiodroits remplacent les dates de fin de droits présents en carte papier (attestation papier sans date de fin de droits) ?
Plusieurs réponses possibles**

ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Le respect de la garantie de paiement pour toutes les factures (zéro rejet)	92.44%	587
L'identification automatique des patients sans saisie manuelle, par ex par un Data Matrix permettant d'inscrire dans le LGO	39.21%	249
Le stockage de droits pour une utilisation en cas d'impossibilité de se connecter	60.79%	386
Commentaire	8.98%	57
Total Respondents: 635		

Il y a trop de bugs entre les mutuelles, centres de paiement puis Visiodroits pour remplacer les cartes papier

Pas de carte du tout avec consultation automatique des droits ne nous permettant pas de forcer un dossier s'il n'y a plus de droits valables après téléconsultation du serveur. Et en cas de panne réseaux faire régler l'assuré et le rembourser en 2 ou 3j max.

Simplement la garantie de paiement et si possible qu'ils ajoutent la compatibilité des doubles numéros de sécu sociale pour les enfants. Il serait temps !

Il faudrait uniquement une réponse de Visiodroits sans date sur la carte papier car comment refuser le tiers payant à un assuré qui présente une carte papier avec des droits ouverts sans que celui ci proteste? Il y a aussi le problème des ayants droits dont le numéro des n'est pas le même sur la carte vitale et la carte mutuelle et qui a bien des droits ouverts et pour lesquels Visiodroits donnera une réponse négative bref que de problèmes en pratique.

Essayer de trouver un système pour les ayant droits et surtout les enfants ayant un autre numéro de sécu. Même si les droits ne sont pas à jour, si on ne fait pas attention les droits s'ouvrent automatiquement le jour de la délivrance!

SOLUTIONS

pour donner confiance aux pharmaciens et envisager l'utilisation systématique dans les LGO des droits à la journée

- **1- L'urgence : ne plus mettre en difficulté les pharmaciens dans leur relation avec des patients – faux négatifs et faux positifs**
 - 0 % de rejet des factures accréditées
 - La fin des retours « service non ouvert »
 - En cas de retour négatif au pharmacien pour absence de droits, envoi par l'AMC ou OTP d'un message (mail/SMS) à l'assuré
 - Des interlocuteurs dédiés soit de façon centralisée (i-Santé) soit par AMC (SP-Santé)
 - Des améliorations sur des sujets identifiés : gestion des ayants droits, des locations, consultation d'une date antérieure (recyclage)
- **2- Des évolutions indispensables avant d'envisager des attestations papier sans périodes de droits**
 - Le socle : droits accrédités <=> garantie de paiement
 - La transparence et le détail des taux PH7, PH4, PH2, LPP
 - Un mode dégradé en cas d'impossibilité de connexion
 - La simplification de la saisie par lecture d'un code 2D avec intégration des données dans les LGO
 - un cadre conventionnel national rénové