



# Transports de malades : de nouvelles modalités au CH de Haguenau

À partir du mois de juin 2017, les commandes de transports sanitaires prescrits par le Centre Hospitalier de Haguenau sont centralisées et réparties entre les différents transporteurs par l'intermédiaire d'une plateforme de régulation automatisée. Ce dispositif est mis en place par le Centre Hospitalier, avec l'Assurance Maladie et l'Agence Régionale de Santé (ARS), en concertation avec les représentants des transporteurs.

## Pourquoi une plateforme de régulation ?

### POUR LES TRANSPORTEURS, PLUS DE TRANSPARENCE

La plateforme automatisée garantit une répartition des courses plus transparente, et donc une équité entre toutes les sociétés. Les transports à réaliser sont proposés à tour de rôle aux transporteurs qui ont adhéré.

La charge de travail est aussi plus prévisible.

### POUR LES PATIENTS, PLUS DE SÉRÉNITÉ

En améliorant la coordination, la traçabilité et le suivi de la commande, la plateforme permet d'optimiser la démarche, de la prescription à la réalisation du transport. Elle évite donc les aléas d'indisponibilité au patient et réduit ses délais d'attente.

### POUR LE CENTRE HOSPITALIER, DES COMMANDES PLUS SIMPLES

En automatisant des tâches répétitives (contact des transporteurs, relances, etc.), le nouveau dispositif permet de libérer du temps dans les services de l'hôpital, au profit du personnel et des patients.

### POUR L'ASSURANCE MALADIE, DES TRANSPORTS AU JUSTE COÛT

La répartition automatisée des transports permet de choisir le mode de transport le moins onéreux compatible avec l'état de santé du patient : les courses les plus courtes prescrites en TAP sont proposées prioritairement aux taxis, celles qui dépassent 15 km prioritairement aux VSL.

Comment les commandes de transports vont se passer à partir du mois de juin ? Quel est le coût pour les transporteurs ? Comment adhérer au dispositif ? Voici quelques informations utiles pour vous préparer à ce nouveau fonctionnement.

# Comment les commandes de transports vont se passer à partir du mois de juin ?

Un transport est prescrit pour un patient du CH de Haguenau



Les données de la prescription sont intégrées dans la plateforme



SI LE TRANSPORTEUR REFUSE OU NE DONNE PAS DE RÉPONSE DANS LES 7 MINUTES, PASSAGE AU NUMÉRO D'ORDRE SUIVANT DANS LE TOUR DE RÔLE

SI LE TRANSPORTEUR ACCEPTE LA DEMANDE



Le logiciel envoie une alerte (SMS, message vocal ou interface informatique) au transporteur déterminé par le tour de rôle pour lui proposer la course : date, heure, lieux de départ et d'arrivée.

Le logiciel envoie au transporteur une confirmation (SMS, message vocal ou interface informatique) avec les détails de la course : nom et lieu de destination du patient, indication du service hospitalier où le patient sera pris en charge...

Le moment venu, le transporteur réalise la course



Après le transport, l'unité de soins ou le secrétariat médical peut indiquer dans l'outil les éventuelles anomalies constatées dans la réalisation du transport. Le transporteur peut lui aussi signaler les éventuelles anomalies qui ont affecté le transport qu'il a réalisé.

## Libre-choix des patients

Les patients restent bien entendu libres de choisir un transporteur. Lorsque c'est le cas, que le transporteur ait choisi ou non d'intégrer le tour de rôle de la plateforme, il est contacté via la plateforme. Toutes les commandes de transports du CH sont centralisées par cet outil.

## Comment fonctionne l'algorithme du tour de rôle ?



### Transports assis de 15 km ou moins :

La plateforme propose le transport dans l'ordre du tour de rôle. D'abord aux sociétés de taxis qui ont une autorisation de stationnement sur la commune de Haguenau. Ensuite, si aucune n'accepte la course, à celles qui ont une autorisation de stationnement dans une commune à moins de 15 km autour de Haguenau. Enfin, à celles qui ont leur autorisation de stationnement sur la commune de destination du patient. Si malgré tout, la course n'a été prise en charge par aucune de ces sociétés, la plateforme propose la course aux transporteurs VSL (même tour de rôle que pour les transports de plus de 15 km).



### Transports assis de plus de 15 km :

La plateforme propose le transport aux entreprises VSL situées dans un rayon de 25 km autour de Haguenau, dans l'ordre du tour de rôle. Ensuite, si aucune n'accepte la course, elle est proposée aux autres sociétés du département. Si malgré tout la course n'a été prise en charge par aucune de ces sociétés, la plateforme propose la course aux sociétés de taxis (même tour de rôle que pour les transports de moins de 15 km).



### Transports en ambulance

(parce que le patient doit voyager allongé ou sous surveillance) :

La plateforme propose le transport dans l'ordre du tour de rôle aux sociétés d'ambulances basées dans un rayon de 25 km autour de Haguenau. Si aucune n'accepte la course, elle est proposée (toujours dans l'ordre du tour de rôle) aux autres sociétés du département.

**À noter :** pour les transports réalisés par les taxis, un forfait sera mis en place à l'issue des négociations avec les représentants de la profession pour les courses de courte distance effectuées dans le secteur de Haguenau.

## Récompenser votre fiabilité

Un système de bonus/malus va compléter à terme l'algorithme de la plateforme de régulation : il permettra de récompenser la ponctualité, la qualité des prestations et la régularité. À l'inverse, un malus pourra être appliqué (en cas de refus fréquents des courses proposées, de retards répétés, etc.). Le bonus/malus modulera la fréquence à laquelle les transporteurs sont contactés dans le tour de rôle.

## Un fonctionnement choisi avec les transporteurs

Les modalités et les règles de fonctionnement de la plateforme de régulation ont été déterminées en concertation avec les représentants des transporteurs, pour qu'elles répondent au mieux aux besoins et aux contraintes de terrain de la profession. Par ailleurs, un comité de suivi (auquel participent les représentants des transporteurs) évaluera régulièrement le fonctionnement du dispositif pour le faire évoluer ou l'aménager si cela se révèle nécessaire ou utile.

# Quel est le coût pour les transporteurs ?

La plateforme est cofinancée par le Centre Hospitalier de Haguenau (achat de l'outil) et par les transporteurs (redevance servant à couvrir les frais de maintenance de l'outil). La CPAM du Bas-Rhin et l'ARS Grand Est soutiennent le dispositif et fournissent une expertise pour le mettre en place.

La redevance versée par les transporteurs est de 0,25€ TTC par transport assis, et 0,50€ TTC par transport allongé (ambulance). Elle est due pour toutes les courses commandées via la plateforme, y compris celles où le patient a choisi la société de transport. Elle est perçue par le Centre Hospitalier qui effectue une facturation trimestrielle.

## Comment adhérer au dispositif ?

**Pour adhérer au dispositif, il vous suffit de :**

- ▶ prendre connaissance de la convention d'adhésion accessible en ligne : <https://www.ch-haguenau.fr/transports-sanitaires> (cliquer sur « Convention »)
- ▶ imprimer, signer et renvoyer ce document par voie postale au Centre Hospitalier :

**Centre Hospitalier de Haguenau**  
**Service des admissions**  
**64 avenue du Professeur Leriche**  
**67504 Haguenau Cedex**

**À réception de ce document, un code d'accès vous sera envoyé par courriel, vous permettant de :**

- ▶ finaliser votre inscription au tour de rôle sur le portail internet de la plateforme (inscription individuelle, même en cas de groupement d'entreprises)
- ▶ vérifier et compléter les données enregistrées pour votre entreprise (adresse, n° de téléphone, modalités de contact, horaires de disponibilité...)

Bien sûr, seules les sociétés conventionnées par l'Assurance Maladie peuvent adhérer à la plateforme.

**À noter :** que vous souhaitiez intégrer ou non le tour de rôle, il vous faudra renvoyer au Centre Hospitalier la convention signée les informant que vous avez pris connaissance du dispositif.

## En savoir plus

**Pour en savoir plus sur la plateforme de régulation, n'hésitez pas à contacter l'Assurance Maladie :**

- ▶ par téléphone au **0 811 709 067** (de 8h à 17h du lundi au vendredi)
- ▶ par courriel via la messagerie de votre **Espace pro sur ameli.fr**

