

### Fiche technique 3

## Processus de contractualisation

### Définition

La contractualisation, dans le cadre d'une Protection sociale en santé (PSS) - Assurance Maladie Universelle (AMU), permet de fixer les règles afin de clarifier les droits et obligations des parties signataires en ce qui concerne l'achat de prestations ou de services. Cela permet d'organiser l'achat de services auprès des prestataires de soins, de faire une vraie vérification des factures, d'intervenir sur la qualité des soins et d'assurer la défense des droits du patient.

### Parties impliquées, rôles et responsabilités

La contractualisation se fait de façon optimale entre :

1. **Les prestataires** de l'offre assurent l'offre de services ;
2. **Le régulateur ou l'autorité nationale** fixe le cadre normatif pour les prestations par les prestataires : tarifs, plateau de services, paquets, critères d'éligibilité, systèmes d'accréditation, tout en visant une couverture universelle en santé ;
3. **Les assureurs-vérificateurs** assurent la mise en commun des ressources financières, la réception des factures, la vérification des prestations, le remboursement des prestations, la satisfaction des usager ou affiliés, le respect des droits du patient, la qualité des services ;
4. **Le(s) financeur(s)** assure(nt) la disponibilité des fonds, à travers des mécanismes d'impôts, de taxations, de contributions ou un mélange.

Le contrat formel le plus important est entre le régulateur/assureur (souvent la même organisation) et le prestataire. C'est à ce niveau que la protection sociale en santé se matérialise.

### Eligibilité des prestataires

Pour sélectionner les prestataires de soins éligibles, il faut fixer les préalables pour définir les critères d'éligibilité à un mécanisme de financement par la PSS/AMU.

Dans un premier temps, il s'agit de se concentrer sur les formations sanitaires publiques ou 'privées à but non lucratif' parce que plus accessibles d'un point de vue politique et technique. Les paquets de soins sont définis

et les procédures de gestion et le partage d'information déjà établis, bien que souvent non appliqués correctement. Les établissements privés à but lucratif sont plus chers et plus difficiles à contrôler, donc plus complexes à contractualiser.

Pour le secteur public, les critères suivants doivent être respectés :

- Disposer des organes de gestion adéquats ;
- Disposer d'une gestion financière transparente et un compte en banque pour la traçabilité ;
- Disposer du staff compétent minimal nécessaire ;
- S'engager à respecter les normes de qualité et les protocoles de prise en charge standards du pays ;
- Se soumettre aux contrôles et inspections.

### Eligibilité des prestations

Les prestations seront éligibles dans le cadre suivant :

- Le paquet de prestations couvert est dicté par le régulateur ou l'autorité nationale et dépend du niveau de financement disponible et la capacité institutionnelle ;
- De façon générale pour une AMU émergente, les paquets minimaux d'activités (PMA) et les paquets complémentaires d'activités (PCA) seront couverts systématiquement aux niveaux du Centre de Santé et de l'hôpital de district respectivement. Selon les moyens financiers et organisationnels, une PSS/AMU peut décider de graduellement élargir le paquet de soins couvert ;
- Les évacuations médicales sont à inclure dans le paquet afin de réduire les délais critiques ;
- Les modalités spécifiques de paiement/ remboursement sont négociés par l'assureur-vérificateur et sont en principe similaires dans le pays entier.

### Modalités et phases essentielles

Dans la contractualisation il est essentiel de définir :

- le contenu des prestations d'un point de vue quantitatif et qualitatif selon les normes et les protocoles thérapeutiques standards applicables ;
- une tarification standardisée, transparente, de préférence forfaitaire ;



- les conditions de remboursement des prestations, y compris l'application de pénalités financières. Le taux de remboursement doit être suffisamment élevé pour parler de 'protection' réelle et devrait tourner minimalement autour de 80 % de la facture ;
- les mécanismes de suivi et évaluation, y compris l'audit financier ;
- les mécanismes d'arbitrage de ces contrats et cela à chaque niveau.

### Le processus de contractualisation au niveau local

Dans la plupart des pays, les centres de santé (première ligne de soins) et les hôpitaux de district n'ont pas de personnalité juridique. De plus, ils n'ont souvent pas les compétences poussées de gestion financière pour contractualiser avec une AMU. Un modèle de contractualisation avec une équipe cadre de district, qui représente l'ensemble des formations sanitaires du district, est préférable. Ceci signifie que l'équipe cadre de district est responsable pour la signature et le respect du contrat qu'elle signe avec l'AMU. Le réseau de centres de santé et l'hôpital de district sont contractualisés indirectement.

Avantages supplémentaires de contractualiser avec l'équipe cadre de district :

- La portée de l'assurance est le district entier ;
- La position d'autorité de l'équipe cadre de district est renforcée.

Par contre, chaque formation sanitaire concernée doit être considérée individuellement quand il s'agit de la gestion financière (entrées et sorties).

Cette fiche technique fait partie d'une série de 8 fiches techniques

1. Rôle de la tarification des prestations de soins dans l'organisation d'une PSS/AMU
2. Intégration des politiques de gratuité ciblés dans un système national unique de PSS/AMU
3. Processus de contractualisation
4. Le rôle de la défense des droits des utilisateurs des services de santé et de la population entière dans le cadre d'une PSS/AMU
5. Rôle et engagements des États vis-à-vis de la PSS
6. Opérationnalisation et professionnalisation d'un système unique national de PSS/AMU
7. Options pour l'organisation de la Protection Sociale en Santé (PSS) et l'Assurance Maladie Universelle (AMU)
8. Construire une assurance maladie universelle qui maximalise l'équité : analyse des risques et mesures de mitigation, un outil d'aide à la décision

Retrouvez toutes les fiches techniques sur [www.enabel.be](http://www.enabel.be)  
Contact : [karel.gyselinck@enabel.be](mailto:karel.gyselinck@enabel.be)