

## PROTECTION SOCIALE

### ASSURANCE MALADIE, MATERNITÉ, DÉCÈS

MINISTÈRE DE LA SANTÉ  
ET DES SPORTS

*Direction de l'hospitalisation  
et de l'organisation des soins*

Sous-direction de la qualité  
et du fonctionnement  
des établissements de santé

Bureau des systèmes  
d'information hospitaliers (E3)

#### **Circulaire DHOS/E3 n° 2009-40 du 9 février 2009 relative à la fiabilisation de l'acquisition des droits des assurés dans les établissements de santé**

NOR : SASH0930141C

*Date d'application* : à compter des dates de disponibilité.

*Résumé* : la présente circulaire a pour objet la mise en place dans les services d'accueil et d'admission des établissements de santé de bornes de mise à jour des cartes Vitale, et d'accès au service internet de consultation des droits (CDR).

*Mots clés* : droits des assurés – carte Vitale – CDR, consultation des droits – bornes de mise à jour – UGAP – assurance maladie – accueil – admission des établissements de santé – facturation.

*Références* :

Décret n° 2007-199 du 14 février 2007 relatif à la carte d'assurance maladie et modifiant le code de la sécurité sociale ;

Arrêté du 14 mars 2007 relatif aux conditions d'émission et de gestion des cartes d'assurance maladie ;

Article 115-1 et 115-2 du code de la sécurité sociale relatif aux autorisations (notamment pour les établissements de santé) de consultation du répertoire national d'identification des personnes physiques de l'assurance maladie.

*Annexes* :

Annexe I-1. – Descriptif de l'offre UGAP de location-maintenance de dispositifs de télémise à jour de cartes d'assurance maladie.

Annexe I-2. – Grille de tarifs réservés aux établissements de santé pour l'offre UGAP.

Annexe I-3. – Qualité de service pour l'offre UGAP.

Annexe II. – Descriptif du service internet sécurisé de consultation des droits (CDR) – assurance maladie.

*La ministre de la santé et des sports à Mesdames et Messieurs les directeurs des agences régionales de l'hospitalisation (pour information et diffusion aux établissements de santé), et à Mesdames et Messieurs les directeurs d'établissements de santé (pour mise en œuvre).*

Dans le cadre de la réforme du financement des établissements de santé, deux dispositifs ont été prévus pour faciliter et fiabiliser l'acquisition des données relatives aux droits des patients pris en charge dans un établissement de santé : des dispositifs de télémise à jour de cartes Vitale, plus couramment appelées « bornes de mise à jour », et un service en ligne de consultation des droits, dit « CDR ».

Les dispositifs proposés visent à limiter les rejets de factures et les difficultés de trésorerie subséquentes. La lecture des droits des patients permet de procéder à la facturation selon les droits ouverts et à la télétransmission afférente aux caisses d'assurance maladie ; elle permet aussi en amont d'informer le patient sur les modalités de sa prise en charge. Les établissements pourront utilement se référer aux guides de la MEAH (guide d'admission et guide de lecture des indicateurs de rejet de facturation – recouvrement des produits hospitaliers) concernant l'organisation et le bon usage de ces dispositifs.

Ces dispositifs sont le résultat de travaux engagés au sein d'un groupe de travail piloté par la DHOS, réunissant des experts hospitaliers, des représentants des ARH, des fédérations ainsi que des représentants de l'assurance maladie, du GIE Sesam-Vitale du GMSIH et du GIP CPS.

### **1. Dispositifs de télémise à jour de cartes d'assurance maladie**

La carte Vitale est le mode privilégié d'acquisition des droits. Une attention particulière doit être portée à la mise à jour de la carte avant sa lecture, pour disposer de données à jour.

Chaque établissement veillera ainsi à équiper les postes de travail des agents chargés de l'accueil-admission des patients de dispositifs de télémise à jour de cartes Vitale. La liste de tous les matériels homologués figure sur le site public du GIE Sesam-Vitale.

Pour faciliter la commande par les établissements de santé publics ou participant au service public hospitalier, un marché cadre de « location-maintenance de dispositifs de télémise à jour de cartes d'assurance maladie » a été défini en lien avec l'UGAP. Ce marché intègre les préconisations du « guide à destination des établissements de santé pour l'acquisition des dispositifs de télémise à jour des cartes Vitale » diffusé par la DHOS en septembre 2007, guide issu des travaux du groupe précité. Toutes informations sur les caractéristiques de l'offre UGAP, à tarifs hospitaliers préférentiels, sont disponibles à compter de début novembre 2008 (annexe I-1 à I-3).

### **2. Service internet sécurisé de consultation des droits de l'assurance maladie**

Par ailleurs, pour les situations où la carte Vitale ne serait pas disponible, l'assurance maladie et le GIE Sesam-Vitale mettent à la disposition des établissements de santé un service internet gratuit et sécurisé de consultation des droits, dit « CDR », en remplacement des applications minitel existantes (« feu vert », « B82 » et « TNS-OD »).

Chaque établissement veillera à le mettre à disposition dans les meilleurs délais à compter de sa date de disponibilité, sur les postes de travail des agents chargés de l'accueil-admission des patients, dont les services d'urgence, et des agents chargés de la facturation.

Ce service fournit des informations sur les droits ouverts du patient pour faciliter la facturation ou la reprise de facturation. Il a été mis au point et testé en lien avec des établissements de santé avant généralisation. L'organisation du déploiement de CDR auprès des établissements de santé s'effectue progressivement par la Structure nationale d'accompagnement de l'assurance maladie, en coordination avec les caisses, la DHOS et les ARH (annexe II).

### **3. Modalités de mise en œuvre et de suivi**

Concernant l'offre de « location-maintenance de dispositifs de télémise à jour de cartes d'assurance maladie », toutes informations utiles sont disponibles auprès du réseau des chargés de clientèle du secteur hospitalier de l'UGAP : <http://www.achats-publics.fr/Site-MEDICAL/DR/ContactsDR.htm>.

Concernant le déploiement de CDR, toutes informations utiles sont disponibles sur le site du GIE Sesam-Vitale : <http://www.sesam-vitale.fr/etablissements/index.asp>. En cas de questions particulières, je vous invite à contacter les caisses pivots d'assurance maladie (correspondants) et les agences régionales de l'hospitalisation (chargés de mission systèmes d'information) en charge du déploiement de CDR et de son suivi au sein des comités de pilotage opérationnel LAM/T2A.

Je vous prie de bien vouloir diffuser la présente circulaire, qui sera publiée dans les bulletins officiels du ministère de la santé et des solidarités, à l'ensemble des établissements de santé de votre région.

Vous voudrez bien me rendre compte, sous le présent timbre, des difficultés particulières rencontrées pour sa mise en œuvre.

Pour la ministre et par délégation :  
*La directrice de l'hospitalisation  
et de l'organisation des soins,*  
A. PODEUR

ANNEXE I-1

DESCRIPTIF DE L'OFFRE UGAP « LOCATION-MAINTENANCE DE DISPOSITIFS  
DE TÉLÉMISE À JOUR DE CARTES D'ASSURANCE MALADIE »

**Dates de disponibilité de l'offre UGAP : novembre 2008**

Aperçu des caractéristiques de l'offre UGAP :

- matériel homologué borne de télémise à jour de cartes Vitale point Xiring V2 ;
- forfait annuel avec engagement sur 12, 24, 36 ou 48 mois ;
- différentes options matérielles, de communication, prestations complémentaires ;
- France métropolitaine-DOM.

Tarifs : tarifs préférentiels pour les établissements de santé selon grille tarifaire (hors prix publics indiqués par ailleurs sur le site de l'UGAP).

Délais et modalités de commande pour les établissements de santé :

Côté établissement, la demande de devis s'effectue auprès de l'UGAP.

L'établissement devra renvoyer une fiche de « déclaration préalable à l'installation d'un matériel de télémise à jour ».

Délais et modalités de livraison et de maintenance : les délais et modalités de livraison et de maintenance sont indiqués dans l'annexe I-3.

Support : une assistance téléphonique assurée par Xiring est accessible 6 jours sur 7, aux heures ouvrées.

Contact : réseau des chargés de clientèle du secteur hospitalier de l'UGAP : <http://www.achats-publics.fr/Site-MEDICAL/DR/ContactsDR.htm>

Informations complémentaires :

Annexe I-2, grille des tarifs préférentiels de l'offre UGAP pour les établissements de santé.

Annexe I-3, modalités de livraison, service et maintenance pour l'offre UGAP.

Détails de l'offre UGAP sur le site : <http://www.achats-publics.fr/index.htm>.

Détails matériels, support sur le site : <http://www.pointxiring.info>.

ANNEXE I-2

GRILLE DE TARIFS RÉSERVÉS AUX ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ POUR L'OFFRE UGAP

RÉFÉRENCE UGAP	FORFAIT de location-maintenance	DÉSIGNATION commerciale	RÉFÉRENCE constructeur du dispositif	PRIX forfaitaire pour douze mois (en euros HT)
5010833	Forfait annuel de location-maintenance (engagement sur douze mois)	Point Xiring V2 Ethernet douze mois	HP-ET-L12	296,8
5010834	Forfait annuel de location-maintenance (engagement sur vingt-quatre mois)	Point Xiring V2 Ethernet vingt-quatre mois	HP-ET-L24	180,2
5010835	Forfait annuel de location-maintenance (engagement sur trente-six mois)	Point Xiring V2 Ethernet 36 mois	HP-ET-L36	148,4

RÉFÉRENCE UGAP	OPTIONS de configuration	DÉSIGNATION commerciale	RÉFÉRENCE constructeur	PV HT
1026640	Support dispositif au sol	Pied libre-service	OP-PD-VST	42,4
1026641	Surcoût forfaitaire pour la fourniture d'un dispositif et de ses options dans les DOM et COM (Nota. - Hors support dispositif au sol.)	Point Xiring V2 DOM	HP-SF-DOM	254,4
1026642	Socle inclinable	Socle inclinable point Xiring	OP-SC-VST	21,2

RÉFÉRENCE UGAP	FORFAITS de location-maintenance	DÉSIGNATION commerciale	RÉFÉRENCE constructeur du dispositif	PV HT
5010836	Forfait annuel de location-maintenance (engagement sur quarante-huit mois)	Point Xiring V2 Ethernet quarante-huit mois	HP-ET-L48	127,2
5011924	Forfait annuel de location-maintenance hors communications (engagement sur douze mois)	Point Xiring V2 RTC-GPRS douze mois	HP-G0-L12	296,8
5011928	Forfait annuel GPRS 10 MO par mois (engagement sur douze mois)	Abonnement GPRS 10 MO/mois sur douze mois. Nécessite HP-G0-L12	HP-P10-A12	166,632
5011925	Forfait annuel de location-maintenance hors communications (engagement sur vingt-quatre mois)	Point Xiring V2 RTC-GPRS vingt-quatre mois	HP-G0-L24	180,2
5011929	Forfait annuel GPRS 10 MO par mois (engagement sur vingt-quatre mois)	Abonnement GPRS 10 MO/mois sur vingt-quatre mois. Nécessite HP-G0-L24	HP-P10-A24	164,3
5011926	Forfait annuel de location-maintenance hors communications (engagement sur trente-six mois)	Point Xiring V2 RTC-GPRS trente-six mois	HP-G0-L36	148,4
5011930	Forfait annuel GPRS 10 MO par mois (engagement sur trente-six mois)	Abonnement GPRS 10 MO/mois sur trente-six mois. Nécessite HP-G0-L36	HP-P10-A36	162,18

RÉFÉRENCE UGAP	FORFAITS de location-maintenance	DÉSIGNATION commerciale	RÉFÉRENCE constructeur du dispositif	PV HT
5011927	Forfait annuel de location-maintenance hors communications (engagement sur quarante-huit mois)	Point Xiring V2 RTC-GPRS quarante-huit mois	HP-G0-L48	127,2
5011931	Forfait annuel GPRS 10 MO par mois (engagement sur quarante-huit mois)	Abonnement GPRS 10 MO/mois sur quarante-huit mois. Nécessite HP-G0-L48	HP-P10-A48	159

Prestations complémentaires

RÉFÉRENCE UGAP	DÉSIGNATION	PRESTATION proposée	RÉFÉRENCE prestataire	PV HT
5011932	1 MO GPRS en dépassement du forfait (facturable en fin de période de douze mois)	1 Mo GPRS en dépassement du forfait (pour HP-P10-AXX)	HP-P01-L01	1,59
5010840	Option expertise réseau	Prestation d'expertise réseau	HP-ER-001	1060

ANNEXE I-3

QUALITÉ DE SERVICE POUR L'OFFRE UGAP

LIVRAISON DES DISPOSITIFS	CARACTÉRISTIQUES PROPOSÉES
	<p>Trois jours ouvrés, à compter du lendemain de la réception d'une commande UGAP, conforme pour une quantité de 1 à 19 terminaux (métropole).</p> <p>Cinq jours ouvrés, à compter du lendemain de la réception d'une commande UGAP conforme, pour une quantité de 20 à 99 terminaux (métropole).</p> <p>Dix jours ouvrés, à compter du lendemain de la réception d'une commande UGAP conforme, pour une quantité de 100 à 299 terminaux (métropole).</p> <p>Dix jours ouvrés, à compter du lendemain de la réception d'une commande UGAP conforme, pour une quantité de 1 à 49 terminaux (DOM).</p>
	<p>Livraison <i>via</i> Colissimo, suivi pour quantité de 1 à 19 terminaux avec colisage de regroupement (métropole).</p> <p>Livraison par transporteur pour livraison sur un seul site pour quantités <math>\geq 20</math> avec colisage de regroupement (métropole).</p> <p>Livraison par Chronopost ou Colissimo avec colisage de regroupement pour DOM. Pas de livraison DOM pour support dispositif au sol.</p>
	<p>Documentation fournie avec chaque terminal : manuel d'utilisation, notice rapide de mise en service.</p> <p>Documentation mise à jour disponible en téléchargement au format pdf, sur le site <a href="http://www.pointxiring.info">www.pointxiring.info</a> lors, d'une nouvelle version.</p>
MAINTENANCE DES DISPOSITIFS	CARACTÉRISTIQUES PROPOSÉES
	<p>Livraison sous deux jours ouvrés, à compter du lendemain du jour de l'appel, en métropole.</p> <p>Dix jours ouvrés, à compter du lendemain du jour de l'appel, dans les DOM.</p>
	<p>Métropole : utilisation du service Colissimo suivi de La Poste.</p> <p>DOM : utilisation du service Chronopost ou du service Colissimo suivi de La Poste.</p>
	<p>Le remplacement du terminal se fait après acceptation du devis de remplacement par le client.</p>
MISE À JOUR DES LOGICIELS	CARACTÉRISTIQUES PROPOSÉES
	<p>Mise à jour <i>via</i> internet lors des appels périodiques des terminaux au serveur de gestion de parc TMS.</p>
	<p>Mise à jour <i>via</i> internet, lors des appels périodiques des terminaux au serveur de gestion de parc TMS.</p>
	<p>Le logiciel système et/ou l'application de télémise à jour peuvent être mis à jour séparément ou simultanément.</p>
SUPPORT ET ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE	CARACTÉRISTIQUES PROPOSÉES
	<p>De 9 heures à 18 heures, du lundi au samedi inclus, hors jours fériés. Horaires métropole.</p>
	<p>Assistance directe lors de l'appel par l'utilisateur pour toute difficulté d'installation ou d'utilisation. Dans le cas de difficultés particulières, l'appel est escaladé au niveau 2 qui rappelle le client.</p>
	<p>Le terminal remplacé en échange standard doit être retourné dans un délai de dix jours ouvrés (métropole) ou vingt jours ouvrés (DOM). Une enveloppe préaffranchie est fournie avec le terminal de remplacement.</p>

SERVICES OPTIONNELS	CARACTÉRISTIQUES PROPOSÉES
	<p>Terminal auto-installable avec adresse IP dynamique fournie par le réseau local (DHCP). Possibilité de configuration manuelle du terminal (adresse IP fixe) <i>via</i> menu de configuration.</p> <p>Configuration du réseau local d'établissement. Ouverture des ports 8090 et 4334 et service DNS.</p> <p>Connexion périodique de nuit au serveur de gestion de parc TMS : levée du journal d'exploitation du terminal, mise à jour des paramètres d'exploitation et de sécurité, chargement nouvelle version de logiciel.</p>

ANNEXE II

DESCRIPTIF DU SERVICE INTERNET SÉCURISÉ DE CONSULTATION  
DES DROITS (CDR)-ASSURANCE MALADIE

**Dates de disponibilité du service CDR selon les phases, régions et établissements**

ÉTABLISSEMENTS concernés	RÉGIONS concernées	LIEUX de réunion	PÉRIODES de lancement
Première phase : Etablissements publics et PSPH dans le champ immédiat de la télétransmission	Toutes régions	Bobigny, Lyon, Nantes, Amiens, Strasbourg, Toulouse	Septembre à novembre 2008
Deuxième phase (prévisionnelle) : Etablissements privés avec un service d'accueil des urgences	Toutes régions	Paris	Avril 2009
Troisième phase (prévisionnelle) : Autres établissements de santé publics et PSPH (PSY, SSR, HL). Autres établissements de santé privés	Toutes régions	Définition du plan de déploiement en cours	2009-2010

Aperçu du service CDR version 1: service en ligne de recherche et consultation des droits des affiliés au régime général, MSA, RSI, et MGEN, MFPs, MG, MNAM, BDF, MUT'EST-CE, depuis décembre 2008. D'autres régimes seront couverts en 2009.

Contrat d'utilisation : contrat gratuit d'utilisation pour les établissements de santé utilisateurs hors coûts de connexion.

Modalités de mise en œuvre pour les établissements de santé :

Côté établissement, la mise en œuvre de CDR suppose la désignation d'un correspondant CDR fonctionnel et d'un référent technique.

Le déploiement du service CDR est porté par la structure nationale d'accompagnement de l'assurance maladie, sous forme de réunions de lancement. A compter de la date de la réunion, le service CDR est accessible pour les établissements concernés.

L'installation du service demande quelques pré-requis, notamment l'installation sur les postes clients d'un composant de sécurité pour accéder au service en ligne par authentification forte, et l'utilisation de cartes CPE nominatives. Les établissements peuvent vérifier sur le site du CNDA les logiciels des éditeurs qui ont passé avec succès les tests de compatibilité.

Support : l'assistance technique est assurée par la plateforme nationale de télé service de l'assurance maladie, pour le compte des régimes d'assurance maladie partenaires du service. L'accès est possible, par courriel ou par téléphone (tarif local), sur sollicitation du référent CDR de l'établissement.

Contact : toutes informations utiles sont disponibles auprès du correspondant habituel de la caisse pivot d'assurance maladie dont dépend l'établissement.

Informations complémentaires :

- procédure de commandes de cartes CPE sur le site du GIP CPS : <http://www.gip-cps.fr/index.php> ;
- kit de communication (présentation de CDR, pré-requis, organisation, installation), foire aux questions, statistiques d'utilisation disponibles sur le site du GIE Sesam-Vitale, rubrique « Pratique » : <http://www.sesam-vitale.fr/etablisements/index.asp> ;
- résultats des tests de compatibilité des logiciels des établissements avec le composant de sécurité nécessaire sur le site du CNDA : <http://www.cnda-vitale.fr/ListSante.php> (case à cocher « compatibilité crypto »).