

## HEALING FIELDS FOUNDATION

Denis Garand, Donna Swiderek, 2008.

Healing Fields Foundation est une organisation à but non lucratif basé à Hyderabad, Inde. Healing Fields a conçu un système articulé innovant impliquant plusieurs acteurs : une compagnie d'assurance privée, 19 ONGs, un réseau de 39 hôpitaux et un intégrateur de services (Healing Fields elle-même).

L'objectif est de fournir aux travailleurs de l'économie informelle et de l'agriculture une couverture de protection sociale comprenant une assurance santé et une assurance contre les accidents.

Le projet a vu le jour en 2005 et était soutenu par USAID. En 2007 le système couvrait 22 415 personnes.

**Le produit d'assurance santé** couvre les soins primaires et secondaires pour seulement une sélection de maladies, le taux de couverture étant de 75% dans la limite d'un plafond annuel de 20 000 roupies par famille. La liste des Groupes Homogènes de Diagnostic inclut l'accouchement, la grossesse et les hystérectomies. Dans le courant de la deuxième année la garantie a été améliorée : les indemnités journalières ont augmenté de 50 roupies à 100 roupies par jour, une garantie de transport de 300 roupies a été ajoutée pour les populations tribales, ainsi que la prise en charge des hystérectomies, de médicaments après l'hospitalisation et les examens avant hospitalisation.

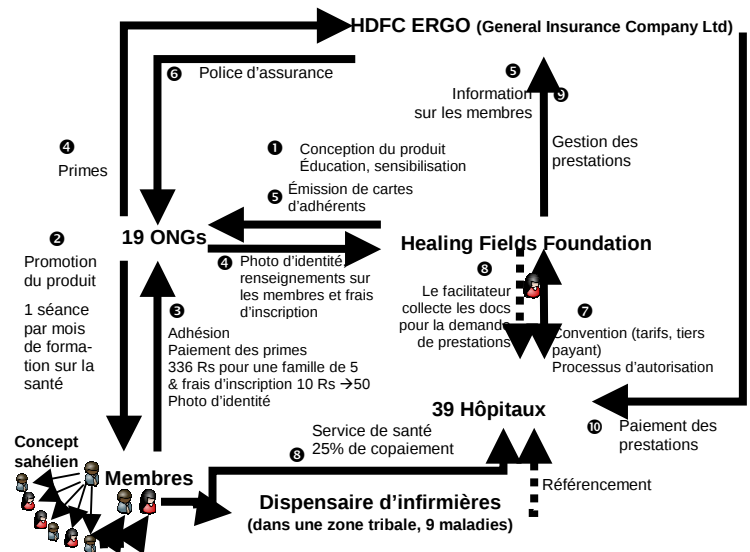
**La couverture accident** couvre le membre et son épouse, le capital assuré pour une incapacité partielle est de 12 500 roupies et pour une invalidité totale de 25 000 roupies. En cas de décès accidentel le capital est de 25 000 roupies et de 5 000 roupies par enfant survivant dans la limite de trois enfants et servira soit à couvrir les frais d'éducation (option a) soit les frais de mariage (option b) dans le cas de filles.

### Healing Fields a plusieurs rôles:

- 1) HF conçoit le paquet des prestations.
- 2) HF développe le réseau des hôpitaux et négocie les tarifs avec eux pour certaines pathologies en utilisant le système des Groupes Homogènes de Diagnostic ou GHD (réduction de 75 %) et un système de tiers payant (quand un patient arrive à l'hôpital il ne débourse qu'un copaiement de 25% du prix du traitement). HF facilite l'hospitalisation et le paiement des prestations grâce à des facilitateurs qui offrent une aide aux patients au niveau de l'hôpital.
- 3) HF a développé un réseau d'ONG partenaires pour promouvoir le projet, faciliter la communication et sensibiliser les communautés locales, enrôler des membres, collecter les primes et les formulaires d'adhésion.
- 4) HF investit énormément de temps pour former les ONG et ses membres dans le domaine de la santé et de la prévention. HF a aussi permis de limiter certains risques de santé publique grâce à l'analyse des demandes de prise en charge (ex : des cas de typhoïde)
- 5) HF a aussi passé des contrats avec des compagnies d'assurance privée et se charge de plusieurs fonctions

(marketing et vente, gestion des adhésions nouvelles et des renouvellements, mise à jour des profils santé des membres, traitement des demandes de prise en charge).

Les articulations peuvent être résumées sur le diagramme suivant :



Au sein de ce programme innovateur, des idées intéressantes et répliquables ont été mises en avant :

### 1) Des dispensaires tenus par des infirmières

Dans une des régions tribales où l'hôpital du réseau d'hôpitaux partenaires plus proche est à 60km des hameaux, une ONG partenaire tient un dispensaire avec des infirmières. Une liste de 9 maladies peuvent être traitées à ce niveau et les infirmières réfèrent les cas plus compliqués à l'hôpital partenaire. La création d'un dispensaire a amélioré l'accessibilité des soins de la communauté et a aidé à réduire le coût des soins.

### 2) Le concept sahélien

Des membres de la communauté reçoivent une formation intensive sur le produit, la police d'assurance et la santé. A leur tour, ils communiquent sur le produit dans leurs villages et reçoivent 10 roupies pour chaque nouvelle adhésion. Ce concept sahélien accroît l'accessibilité et permet de surmonter les barrières de communication dans les zones tribales reculées.

### 3) La prévention des épidémies par le traitement des demandes de prise en charge

Le suivi des prestations a permis d'identifier 4 cas de typhoïde dans la même zone géographique. L'équipe de gestion médicale de Healing Fields a tout de suite prévenu les responsables sanitaires locaux, qui ont fermé la source d'eau, évitant de nouvelles infections.

### 4) Un service aux clients particulièrement développé

Dans chaque hôpital du réseau un facilitateur accompagne les patients aux consultations médicales, s'occupe du processus d'autorisation préalable et envoie toutes les informations et toute la documentation nécessaires pour faire la demande de prise en charge.

+ D'INFOS

[Télécharger le rapport depuis GIMI](#)

Les remarques de membres sont aussi collectées grâce à des visites post-hospitalisation (le 3<sup>ème</sup> jour et le 10<sup>ème</sup> jour après que le

patient ait quitté l'hôpital) et ce à l'aide de deux types d'enquêtes (une enquête de satisfaction du patient et une enquête sur la post-hospitalisation).

Cependant, Healing Fields doit relever plusieurs défis dans les années à venir :

- Les coûts administratifs sont très élevés et doivent être réduits
- Le taux de renouvellement est très faible (15%) avec de très grandes différences entre les ONG (de 0 à 71%)

{Contribution de Mutki Bosco, Healing Fields Foundation et Denis Garand, Consultant}