



# PROFESSIONNALISATION DES ACTEURS DE LA CHAÎNE ACCUEIL-FACTURATION-RECouvreMENT

## MODULE TRONC COMMUN 1 : ACCUEIL-ADMISSION

ORGANISME « CNEH »

### DURÉE

3 jours consécutifs

La formation en présentiel est précédée de formations à distance à raison de 13 séquences pour environ 1 heure 20

### PUBLIC

Personnels de catégorie B et de catégorie C intervenant dans le domaine de la facturation des soins en établissements de santé

### OBJECTIFS

- Apporter les connaissances nécessaires sur les règles de tarification et de facturation des soins hospitaliers
- Apporter des savoirs spécifiques à l'identitovigilance et à la préservation de la confidentialité
- Apporter des savoirs nécessaires pour faire face aux différentes situations d'accueil du public

### PROGRAMME

#### Module distanciel

- Connaître le fonctionnement d'un hôpital
- Connaître la composition du dossier administratif
- Appliquer les règles d'identitovigilance

#### Formation présentielle

- Les repères sur le coût de la santé en France et sur le paiement des soins : le système de santé en France et son coût ; Les différentes activités d'un hôpital ; budgets et comptes d'un hôpital public
- L'identitovigilance et la confidentialité ; Les instructions du ministère de la santé concernant le recueil de l'identité des patients
- La couverture sociale et les règles de facturation des soins : La justification des droits sociaux
- La couverture sociale et les règles de facturation des soins (suite) : Le calcul du ticket modérateur ; Les nombreux cas d'exonération de ticket modérateur ; L'application du forfait journalier ; L'application du ticket modérateur forfaitaire de 24 € ; Le parcours de soins coordonné ; Les assurances maladie complémentaires ; Les prises en charge particulières ; Le patient non assuré social en France
- Les fondamentaux de « l'accueil attitude » à l'admission : Les conditions d'un accueil réussi ; La notion de service attendu, rendu, perçu ; L'impact d'une formulation positive ; Les principes de construction d'un message clair, accessible et simple ; L'adaptation de son langage, de son vocabulaire et de son comportement à son interlocuteur

### VOUS POUVEZ AUSSI ÊTRE INTÉRESSÉ PAR

- Professionnalisation des acteurs de la chaîne Accueil-Facturation-Recouvrement
  - Module Tronc commun 2 : Facturation-recouvrement
  - Module Expert 1 : Contentieux et recouvrement
  - Module Expert 2 : Les règles de facturation spécifiques
  - Module Expert 3 : L'accompagnement du changement et la conduite de projet
  - Module Expert 4 : Le pilotage et le management de son équipe