

7 - Professionnalisation des métiers de la chaîne Accueil - Facturation - Recouvrement des établissements sanitaires

Contexte

Les actions de transformation et de simplification de la chaîne Accueil - Facturation - Recouvrement (AFR) des établissements de santé, conduisent, dans un contexte de virage numérique, à faire évoluer les activités réalisées par les équipes administratives hospitalières tout au long de la chaîne (premier contact d'un patient, gestion du dossier administratif créé, prépaiement, valorisation ou émission des factures à l'Assurance maladie obligatoire et à une ou plusieurs complémentaires du patient, voire d'un autre tiers, en appliquant des règles dont la clarté et la simplicité sont a minima perfectibles).

Il s'agit donc de permettre aux personnels concernés d'actualiser leurs connaissances et d'adapter leurs méthodes de travail. Cette adaptation ne peut s'envisager sans une réflexion sur les métiers, sur le niveau d'expertise requis et sur le management d'équipe.

Objectifs

Concrètement cette action vise à outiller les directions des affaires financières et de la clientèle pour faire évoluer les compétences des agents en leur procurant :

- les bases réglementaires, organisationnelles et opérationnelles des différentes étapes rénovées de la chaîne AFR ;
- les principes de la communication relationnelle et de la gestion des conflits ;
- la maîtrise des outils bureautiques de base nécessaires à la réalisation de leur activité ;
- les bases nécessaires à l'évolution vers une fonction d'encadrement.

Associant plusieurs établissements à chaque session, la formation sera également l'occasion d'échanges inter-établissements, créant ainsi une dynamique de partage et d'harmonisation des pratiques entre professionnels de la chaîne AFR dans une logique de réseaux ou de communautés de pratiques.

Public

Les profils attendus sont les acteurs de la chaîne AFR, quelle que soit leur catégorie statutaire et professionnelle. La participation à cette formation n'exige pas de prérequis.

Exercice

2020

Nature

AFN

Organisé par
EN COURS