

Les incontournables de la chaîne Accueil - Facturation - Recouvrement des soins

Contexte

Les actions de transformation et de simplification de la chaîne Accueil – Facturation – Recouvrement 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. Il s'agit donc de permettre aux personnels concernés d'actualiser leurs connaissances et d'adapter leurs méthodes de travail. L'enjeu de sécurisation des recettes, prégnant pour l'ensemble des établissements de santé du territoire national (quels que soient leur statut, leur taille et leurs activités), et la responsabilité accrue des équipes administratives dans cet objectif, invitent à conjuguer performance des organisations et professionnalisation des acteurs. Cette sécurisation passe en particulier par une meilleure valorisation des recettes, une baisse des impayés et donc une maîtrise des pertes sur créances ou des admissions en non-valeur (ANV).

Objectifs

- Assurer au quotidien de manière efficace et appropriée les différentes activités de la chaîne AFR
- Identifier les enjeux de la chaîne AFR
- Expliquer les règles de facturation en soins externes et dans le cadre de l'hospitalisation en fonction du type de couverture et du type de risque du patient
- Analyser les erreurs de gestion, en rechercher les causes et les corriger
- Instruire un dossier avec des données administratives complètes et actualisées en respectant les règles d'identitovigilance
- Accomplir les formalités d'état civil (naissances et décès) appropriés
- Expliquer au patient la facturation de son dossier et les éventuels restes à charge
- Détecter les situations de non prise en charge et les conduites à tenir
- Etablir une relation adaptée à chaque interlocuteur
- Repérer les indicateurs du processus
- Identifier les différents types de recouvrement et contentieux

Renseignements complémentaires

Modalité : Présentiel

Durée : 21 heures

Public

Tout personnel intervenant sur la chaine Accueil - Facturation - Recouvrement des soins

Exercice

2026

Code de formation

4-04

Nature

AFR

Organisé par

FORMAVENIR PERFORMANCES