

# **Les incontournables de la chaîne Accueil - Facturation - Recouvrement des soins [240014-DFC]**

## **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**

---

- Identifier les principes de financement et l'organisation de la chaîne Accueil-Facturation-Recouvrement des établissements de santé
- 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 données administratives complètes et actualisées en respectant les règles d'identitovigilance
- Accomplir les formalités d'état civil appropriés (naissances, décès)
- Expliquer au patient la facturation et les éventuels reste à charge
- Déetecter les situations de non prise en charge et les conduites à tenir
- Etablir une relation adaptée à chaque interlocuteur
- Repérer les indicateurs du processus de facturation-recouvrement
- Identifier les différents types de recouvrement et contentieux

## **Renseignements complémentaires**

---

### **Pour plus d'informations :**

- Baptiste LAURENT - 04.91.17.71.38 - b.laurent@anfh.fr

# Programme

---

## JOUR 1

- Repères sur le coût de la santé en France
- Les nouveaux modèles tarifaires en cours de mise en œuvre dans les différents champs sanitaires
- Les principes et processus de financement et d'organisation de la chaîne Accueil - Facturation - Recouvrement
- Quelques repères sur la facturation des prestations et prise en compte du type de couverture sociale du patient
- Les règles de facturation en soins externes / dans le cadre de l'hospitalisation

## JOUR 2

- Analyse des erreurs de gestion (codages, facturation), recherche des causes et modalités correctives
- Instruction du dossier avec données administratives complètes et règles d'identitovigilance
- L'accomplissement des formalités d'état-civil (naissances et décès) appropriés
- Les informations et explications fournies au patient sur la facturation de son dossier et les éventuels reste à charge
- La détection des situations de non prises en charge et les conduites à tenir
- Présentation du travail d'intersession

## JOUR 3

- Retour sur le travail d'intersession
- Comment établir une relation adaptée avec chaque interlocuteur ?
- Le repérage des indicateurs du processus de facturation-recouvrement
- L'identification des différents types de recouvrement et contentieux

**Public**

**Personnel intervenant sur la chaîne accueil - facturation - recouvrement des soins**

**Exercice**

**2026**

**Code de formation**

**3.05**

**Nature**

**AFC**

**Organisé par**

**FORMAVENIR PERFORMANCES**

**Durée**

**21 heures**

**Typologie**

**Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences**