



Encadrant(e) Accueil Facturation Recouvrement

Famille : Management, gestion et aide à la décision
Sous-famille : Finances, comptabilité
Code métier : XXXX

Informations générales

Définition :

Assurer le pilotage opérationnel de la chaîne accueil-facturation-recouvrement (AFR). Garantir la qualité du processus et des données administratives et de facturation. Contribuer au contrôle interne et à la sécurisation des recettes. Manager l'équipe de la chaîne AFR.

Autres appellations :

Responsable bureau des entrées.
Responsable patientèle.
Responsable clientèle.
Responsable admissions frais de séjour traitement externe.
Cadre de proximité.
Manager AFR.

Activités

- Analyse des indicateurs de la chaîne AFR et leurs impacts financiers
- Analyse des restes à recouvrer et des propositions d'admission en non-valeur
- Assurer l'interface avec les forces de l'Ordre : Réquisitions, saisies de dossiers médicaux
- Communication et coordination interne et externe (usagers, services, instances, débiteurs)
- Contrôle de l'exhaustivité et de la qualité des données médico-administratives nécessaires à la facturation et sa simulation
- Contrôle interne pour la sécurisation des recettes
- Formalisation et amélioration de l'organisation de la chaîne AFR
- Gestion des doublons d'identité et validation des déclarations auprès de l'état civil
- Management de l'équipe AFR (animer, développer les compétences, reconnaître ...)
- Planification, suivi et reporting de l'activité et des recettes
- Production des fichiers pour alimenter le programme de médicalisation des systèmes d'information (PMSI) et traitement des informations de retour PMSI
- Suivi des mesures de soins sans consentement
- Traitement/Supervision des dossiers complexes de facturation et de recouvrement et des contentieux
- Veille réglementaire/veille technologique
- Vérification des retours d'information des débiteurs et traitement des anomalies



▶ Savoir-Faire

- Analyser les indicateurs de la chaîne AFR et identifier les leviers de sécurisation des recettes
- Animer et encadrer une ou plusieurs équipes, développer les compétences de ses collaborateurs et les évaluer
- Concevoir, formaliser et adapter des procédures / protocoles / modes opératoires / consignes relatives à son domaine de compétence
- Être à l'écoute et adapter sa communication à ses interlocuteurs
- Identifier et analyser des erreurs ou anomalies de la chaîne AFR, en rechercher les causes et définir les actions correctives et préventives
- Mener les projets de transformation et de modernisation en accompagnant le changement dans son périmètre de responsabilité
- Mettre en place et utiliser les outils de pilotage et de reporting adaptés
- Mettre en œuvre les outils d'amélioration continue
- Paramétrer des outils, logiciels, systèmes relevant de son domaine d'activité
- Planifier, organiser, répartir la charge de travail et allouer les ressources pour leur réalisation
- Prendre en compte l'organisation et les autres services de son établissement
- Prévenir, traiter et résoudre les situations de tension

▶ Connaissances requises

Description	Niveau de connaissance
Composition du dossier administratif	Connaissances approfondies
Composition du dossier médical	Connaissances approfondies
Droit des usagers du système de santé	Connaissances opérationnelles
Droit pénal	Connaissances approfondies
Management	Connaissances approfondies
Méthodes de sécurisation des recettes	Connaissances approfondies
Modalités de financement des établissements	Connaissances approfondies
Nomenclatures et référentiels	Connaissances opérationnelles
Organisation et fonctionnement interne de l'établissement	Connaissances approfondies
Règles de facturation	Connaissances approfondies
Règles d'identité-vigilance	Connaissances approfondies
Règles et modalités de paiement	Connaissances approfondies
Soins sans consentement	Connaissances d'expert
Vision et enjeux stratégiques du service / de la direction / de l'établissement	Connaissances approfondies

Connaissances approfondies :

Connaissances théoriques et pratiques approfondies dans un champ donné. Maîtrise des principes fondamentaux du domaine, permettant la modélisation. Une partie de ces connaissances sont des connaissances avancées ou de pointe. Durée d'acquisition de 2 à 4/ 5 ans.

Connaissances opérationnelles :

Connaissances détaillées, pratiques et théoriques, d'un champ ou d'un domaine particulier incluant la connaissance des processus, des techniques et



procédés, des matériaux, des instruments, de l'équipement, de la terminologie et de quelques idées théoriques. Ces connaissances sont contextualisées. Durée d'acquisition de quelques mois à un / deux ans.

Connaissances d'expert :

Connaissances permettant de produire une analyse critique des théories et des principes, de redéfinir des pratiques professionnelles dans un champ ou à l'interface entre des champs différents. Connaissances très contextualisées. Durée d'acquisition de 3 / 5 et plus ans et plus.

Informations complémentaires

Relations professionnelles les plus fréquentes :

- Direction des affaires financières et direction générale pour le suivi de l'activité et des recettes.
- Autres directions pour la logistique et la gestion du quotidien.
- Département de l'information médicale pour la cohérence et l'exhaustivité des données médico-administratives.
- Service social pour la gestion des situations de précarité.
- Pôles pour les échanges d'information médico-administratives (affection de longue durée, dossiers sans acte, cotations, mouvements, ...) et l'amélioration du parcours patient.
- Direction régionale des finances publiques (trésorerie) pour le recouvrement.
- Direction des systèmes d'information pour la gestion des interfaces avec les autres logiciels, la production d'indicateurs et la maintenance du parc.
- Direction des ressources humaines pour la gestion du personnel (gestion prévisionnelle des métiers et des compétences, formation, gestion du temps, contrats, ...).
- Patients, familles et organismes (Assurance maladie, mairies, mutuelles, assurances, ambassades, consulats, conseils généraux, autres établissements, police, justice, transport sanitaire...) pour l'identification des patients et des débiteurs.
- Agence régionale de santé.
- Juge des libertés et de la détention.
- Greffe du tribunal.
- Contrôleur général des lieux de privation de liberté.
- Procureur.
- Commission départementale des soins psychiatriques.

Nature et niveau de formation pour exercer le métier :

- Diplôme de niveau 6 ou 7 en droit et gestion de la santé, management des organisations de santé.

Correspondances statutaires éventuelles :

- Attaché(e) d'administration hospitalière.
- Adjoint(e) des cadres hospitaliers.
- (Catégories A et B).

Passerelles :

- Contrôleur(euse) de gestion.
- Responsable budgétaire et financier.
- Responsable qualité.
- Encadrant(e) de département d'information médicale.
- Encadrant(e) des secrétariats médicaux.