

 <p>ASSOCIATION DE VILLEPINTE</p> <p>ETABLISSEMENT HOSPITALIER SAINTE MARIE</p>	Origine	Document	Numéro	Version	Date d'application
	RAF	FP	001	A	
	TECHNICIEN EN CHARGE DE LA FACTURATION				
					3

Rédacteur	Vérificateur	Approbateur
Nom et fonction : Sandra VANASSE ; Responsable Administratif et Financier	Nom et fonction : Mahmoud MENDJOUR Ingénieur qualité	Nom et fonction : Cédric TCHENG Directeur
Date :	Date :	Date :
Signature :	Signature :	Signature :

Missions

Assurer la gestion de la facturation client

Activités principales

- Création du dossier de chaque patient
- Contrôle des éléments déclencheurs de la facturation patient (état civil des patients et débiteurs)
- Demande de prise en charge auprès des mutuelles et assurances
- Classement des prises en charges hospitalières dans chaque dossier concerné
- Facturation du forfait journalier et des chambres particulières aux mutuelles ou aux ayant droits
- Distribution des factures patients et des reçus de factures acquittées
- Traitement des règlements perçus par les mutuelles ou par les patients ou leurs familles
- Inventaire des dossiers en attente, des liaisons d'identités et des doublons
- Mise à jour des tableaux récapitulatifs de la facturation patient
- Transmission des tableaux récapitulatifs de la facturation en comptabilité pour écriture
- Proposition de services aux patients (télévision, téléphone...)
- Gestion du service téléphone et télévision (proposition, facturation et encaissement) et des logiciels dédiés à la facturation
- Gestion de l'ouverture et de la fermeture du service télévision et téléphone
- Gestion des dépôts de valeurs des patients
- Organisation de la transmission aux autorités compétentes (tribunal, notaires..) des effets personnels des patients décédés au sein de l'hôpital
- Gestion des contentieux pour impayé
- Traitement et règlements de litiges et de contentieux de facturation avec les patients, ayant droits, mutuelles et sécurité sociale

Savoir faire requis

- Utiliser les procédures, directives, protocoles, mises en place dans l'établissement
- Travailler en réseau et en partenariat
- Utiliser les outils bureautiques
- Traiter et résoudre les situations conflictuelles
- Résoudre une situation critique avec un interlocuteur agressif
- Transmettre par écrit des informations
- Définir un plan de classement
- Adapter le classement pour respecter la confidentialité des informations archivées
- Identifier les archives non conformes à la réglementation
- Négocier des accords de paiements des débiteurs

Relations professionnelles

- Administrations et organismes extérieurs DDASS, DRASS, CPAM, CRAM, mutuelles, services de police et gendarmerie, services judiciaires pour constitution ou complément de dossiers
- Patients pour demandes de renseignements administratifs nécessaires à l'établissement de la facture, suivis des litiges
- Services transversaux (soins, paramédicaux, médecins, accueil, assistant sociale...)
- Responsable hiérarchique pour signaler tout dysfonctionnement

Qualités requises

- Grande autonomie.
- Précision.
- Ordre, méthode et organisation.
- Rigueur et honnêteté.
- Discrétion et confidentialité.
- Diplomatie
- Disponibilité
- Capacité d'écoute, sens du contact, sens du relationnel.
- Capacité d'anticipation.
- Connaissances des ethnies
- Travail en équipe

Connaissances requises

- Organisation du système d'information
- Techniques de négociation
- Techniques de communication
- Organisation et fonctionnement interne de l'établissement
- Logiciel dédié à la facturation
- Comptabilité

Conditions particulières d'exercice

Travail en contact avec le public

Remplacement possible du technicien en charge des admissions

Diplôme requis

CAP / BEP de comptabilité secrétariat ou / et expérience dans le traitement de la facturation client et la gestion du contentieux

Évolution / formation

- Développer les compétences en informatique et système d'information
- Plus grande coordination avec les services de soins et les secrétariats médicaux, voire regroupement sous forme de pôles administratifs
- Développer la fonction de conseil aux usagers

Responsable hiérarchique

Voir organigramme de l'établissement