



**GESTIONNAIRE
FACTURATION & CONTENTIEUX DES
SEJOURS**

**DIRECTION DES AFFAIRES FINANCIERES ET
DU CONTROLE DE GESTION**



PRESENTATION DU POSTE

Fonction : Gestionnaire Facturation et Contentieux des séjours
DQT 7h30 (horaires variables – badgeage)

Métier : 45S20 agent d'administration

Situation du poste : Hôpital Dupuytren 1 : Secteur Facturation et Contentieux des séjours - rez-de-chaussée

Présentation du service APAP:

Le service Accueil et Prise en charge Administrative des Patients relève de la Direction des Affaires Financières, de la contractualisation et du contrôle de Gestion.

Il assure l'accueil, l'orientation des usagers et la prise en charge administrative des patients à l'hôpital Dupuytren 1, Dupuytren 2, de Rebeyrol, de la Mère et de l'Enfant (HME) et du bureau administratif des urgences pour adultes (BAU). Il réalise la facturation et le contentieux des soins.

Liaisons hiérarchiques :

- Directeur des affaires financières, du contrôle de gestion
- Attaché d'administration – Responsable de l'Accueil et de la Prise en Charge administrative du Patient
- ACH – responsable de la facturation et du contentieux des soins externes

Liaisons fonctionnelles :

- Les équipes du secteur
- La DAF, la DSI
- Le SIME (Service d'Information et d'Evaluation Médicale)
- Les Cadres Administratifs de pôles
- Les services de soins et le service social
- Les organismes de protection sociale (CPAM-mutuelles...) et les établissements extérieurs
- La trésorerie du CHU



**GESTIONNAIRE
FACTURATION & CONTENTIEUX DES
SEJOURS**

**DIRECTION DES AFFAIRES FINANCIERES ET
DU CONTROLE DE GESTION**



MISSIONS

Missions principales: 2 équipes avec des missions propres et transversales

L'agent sera principalement en charge de la gestion administrative des dossiers d'hospitalisation des patients (pour les secteurs de MCO-SSR-HAD) avant leur passage en facturation.

Il devra veiller au respect de la qualité de la chaîne de facturation, de façon à pouvoir assurer des facturations optimales avec un taux de rejet et de contentieux faible.

L'agent doit connaître et maîtriser :

- La chaîne Admissions, Facturation, Recouvrement
- Les règles de facturations imposées
- Le traitement d'un contentieux dans les délais imposés par la réglementation
- Le suivi et le traitement des Restes à Recouvrer (RAR) en lien avec la TP

Missions spécifiques et permanentes : Facturation des séjours

- Contrôle du dossier administratif du patient dans le respect des règles de qualité interne (identivigilance) et externe (suivant la réglementation en cours sur les règles de facturation)
- Gestion administrative de tous les dossiers d'hospitalisation de tous les sites qui sont non facturables en vue de leur régularisation :
- Vérifier quotidiennement tous les dossiers de la veille via des listes de travail
- Interroger la caisse primaire maladie via le CDR (Consultation des droits – accès internet) ou la plateforme téléphonique de la sécurité sociale sur les droits des patients admis
- Interroger le service social des unités de soins pour tout renseignement relatif à une couverture sociale ou/et complémentaire
- Le cas échéant, appeler ou adresser des courriers aux patients pour interrogation sur l'existence d'une couverture sociale avec demande de justificatifs
- Assurer l'envoi des demandes d'exonération au médecin conseil de la sécurité sociale et assurer le suivi des réponses et la mise à jour des dossiers
- Veiller au renouvellement des CMUc, des ALD
- Faire les démarches auprès des assurances privées pour récupérer des accords de prise en charge
- Faire les demandes d'immatriculation auprès de la Caisse d'Assurance Maladie pour les patients migrants
- Suivi des relances sur les dossiers incomplets
- Saisie des informations sur les débiteurs nécessaires à la facturation dans le logiciel GAM (sécurité sociale, mutuelle, CMU, AME, etc...) pour rendre les dossiers facturables
- Traitement des demandes dématérialisées de prise en charge aux mutuelles via la plateforme 4 Axes :
 - Suivi quotidien des envois (refus, erreurs débiteurs, ...)
 - Traiter les prolongations de demandes de prises en charge
 - Traiter par fax les demandes des mutuelles non dématérialisées ou directement sur les plateformes internet des organismes complémentaires
- Suivre la facturation des dossiers sous régime particulier via des listes de travail GAM :
S'assurer que les séjours des patients rentrent dans le cadre des règles de facturation de la chambre particulière, le cas échéant mettre à jour le dossier
S'assurer que la couverture sociale du patient permette la facturation de la chambre particulière



**GESTIONNAIRE
FACTURATION & CONTENTIEUX DES
SEJOURS**

**DIRECTION DES AFFAIRES FINANCIERES ET
DU CONTROLE DE GESTION**



- Veiller à une facturation optimale des dossiers (éviter les rejets et les contentieux) via des listes de travail :
Contrôle des dossiers avant chaque passage de facturation
Correction des dossiers en anomalie (liste de travail Optifact et Non Fact)
- Répondre aux différents appels téléphoniques et / ou orienter ces appels en fonction de leur nature
- Traitement du courrier et des mails (tri, traitement, expédition, réponses....)

Contentieux des séjours :

- Accueillir et apporter une réponse aux usagers
- Traitement quotidien de la boîte mail B2
- Demander les documents nécessaires au traitement des dossiers
- Veille à la suspension des poursuites pendant le traitement des contentieux patients et mutuelles
- Analyser et traiter tous les rejets (B2, mutuelle, patients)
- Veiller aux délais de forclusion
- Superviser les facturations particulières (IVG, radiothérapies, SMUR...)
- Traiter des listes de travail dans GAM
- Participer à l'élaboration des correctifs ou des nouveaux contrôles à mettre en place
- Surveiller le bon comportement du logiciel de facturation et les passages en refacturation
- Gérer les débiteurs dans GAM
- Compléter et actualiser les tableaux de bord de suivi mis en place
- Participer aux audits le cas échéant
- Participer aux tests des logiciels métier
- Traitement mise sous pli et expédition des titres de recette réémis
- Rechercher dans les différentes documentations à sa disposition les règles qui doivent être appliquées
- Veiller à préserver le secret professionnel dans chacune des missions
- Signaler à l'ACH toutes les anomalies ou manquements constatés
- Etre force de proposition pour le service
- Assurer ponctuellement des tâches relevant d'une autre équipe mais dont le retard compromet la qualité l'exhaustivité de la facturation et/ou des recettes



PARTICULARITE DU POSTE ET RISQUES PROFESSIONNELS LIES A L'ACTIVITE

Formations obligatoires requises :

- Bac –

Spécificités du poste :

- Capacité à appréhender une législation complexe -

	GESTIONNAIRE FACTURATION & CONTENTIEUX DES SEJOURS DIRECTION DES AFFAIRES FINANCIERES ET DU CONTROLE DE GESTION	
--	--	---

<p>Moyens mis à disposition (<i>techniques, humains, financiers</i>) :</p> <p>Prévention - Sécurité (<i>risques liés au poste, habillement, protection</i>) : Travail sur écran - Agressivité (plutôt verbale) de certains usagers -</p>
--

PROFIL REQUIS

<p>Formations – Qualifications (<i>Savoir</i>) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une connaissance de l'institution et des règles de facturation des séjours (circuit de facturation) serait un plus – • Des connaissances en langues étrangères seraient appréciées <p>Connaissances particulières (<i>Savoir-faire</i>) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appétence pour l'informatique : logiciels : GAM – Crossway – Mouvements centralisés – GML : Hospi Continue – URQUAL - listes de travail – Business Object - • Maîtrise des outils bureautiques : Outlook, Word, Excel, power-point - <p>Qualités professionnelles (<i>Savoir-être</i>) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Très bon relationnel : amabilité, sens du dialogue, maîtrise de soi face aux usagers • Rigueur – organisation et discrétion • Adaptabilité à la polyvalence et aux changements • Suivre les consignes • Savoir travailler avec une équipe et en équipe • Sens du service rendu • Savoir rendre compte • Savoir prioriser • Etre autonome, savoir chercher et trouver l'information • Respect du secret professionnel
--