



ACCUEIL - FACTURATION - RECOUVREMENT

Ressources de l'ANAP sur l'accueil, la facturation et le recouvrement



<http://ressources.anap.fr/afr/publication/2677-benchmark-sur-la-maturite-de-la-chaine-daccueil-facturation-recouvrement-dans-les-etablissements-de-sante-periode-juillet-2018-juin-2019>

Kit de productions ♦ Etat des lieux

Benchmark sur la maturité de la chaîne d'Accueil-Facturation-Recouvrement dans les établissements de santé - Période Juillet 2018-Juin 2019

Ce benchmark présente un état des lieux de la maturité de la chaîne AFR au sein des établissements de santé. Basé sur 250 diagnostics d'établissements (publics et privés non lucratifs) réalisés avec l'outil ANAP d'évaluation de la maturité de la chaîne AFR, il apporte de la visibilité pour les établissements par rapport à leur situation afin que chacun puisse identifier ses points forts et les axes à améliorer en termes de sécurisation, de compétences métiers ou encore de paiement de la part patient.

Présentation de la publication

Proposé depuis 2018, l'outil d'évaluation de la maturité de la chaîne AFR permet aux établissements de réaliser un macro-diagnostic de la chaîne Accueil-Facturation-Recouvrement selon plusieurs axes qui recouvrent la performance, la fluidité du parcours administratif du patient, et les actions engagées en termes de pilotage, gestion des compétences, système d'information, services aux patients, simplification administratif pour le patient, etc., tout en prenant en compte la complexité de l'environnement.

De juillet 2018 à juin 2019, 250 établissements de santé ont réalisé un diagnostic de maturité de leur chaîne Accueil-Facturation-Recouvrement (AFR) à partir de cet outil. Cette publication présente les résultats consolidés de cette analyse comparative.

Ce benchmark souligne un niveau de maturité globalement faible sur l'ensemble des axes, qu'il s'agisse d'établissements publics ou privés non lucratifs. Il en ressort que :

- Les établissements ont porté leurs efforts sur le système d'information (niveau de maturité le plus élevé)
- C'est pour la gestion des compétences des métiers de la chaîne que la maturité est la plus faible, tout type d'établissement confondu.
- Les services aux patients se développent : 55% des établissements ont mis en place des services en ligne, essentiellement pour permettre le paiement des factures.
- Malgré les forts enjeux concernant la sécurisation des recettes, seulement un tiers des établissements déclare :
- Disposer d'un tableau de bord de pilotage de la chaîne AFR.
- Avoir mis en place une Gestion Prévisionnelle des Métiers et Compétences pour le personnel de la chaîne AFR.
- Demander au patient de venir avec un moyen de paiement.

Objectifs

Le benchmark apporte de la visibilité pour les établissements par rapport à leur situation, il permet d'identifier les points forts et les axes à améliorer sur chacun des indicateurs de maturité.

A qui s'adresse cette publication ?

Cette publication s'adresse aux établissements de santé MCO : responsable de la chaîne AFR, DAF, direction générale.



Date de parution : 10/12/2019