



ACCUEIL - FACTURATION - RECOUVREMENT

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



<https://ressources.anap.fr/afr/publication/2307-diagnostic-de-maturite-de-la-chaine-accueil-facturation-recouvrement-afr>

Kit de productions ♦ Outil

Diagnostic de maturité de la Chaîne Accueil-Facturation-Recouvrement (AFR)

La sécurisation des recettes et la fluidité du parcours administratif du patient sont au cœur des enjeux de transformation des organisations de la chaîne AFR dans les établissements de santé.

Contexte

Ces transformations s'inscrivent dans un contexte de contraintes financières, de développement de solutions digitales simplifiant les démarches du patient et d'évolution des outils de facturation dans le cadre du programme national Simphonie. Afin d'aider les établissements à se positionner au regard de ces enjeux, l'ANAP a élaboré un outil d'évaluation de la maturité de la chaîne AFR qui leur permet d'identifier leurs points forts et les axes qui seraient à investiguer.

Présentation de l'outil

Il s'agit d'un macro-diagnostic de la chaîne Accueil-Facturation-Recouvrement qui combine trois axes d'analyse :

- La complexité de l'environnement : éléments de contexte de l'établissement qui peuvent apporter une complexité sur la chaîne AFR et générer des freins à la performance (architecture, patientèle, activité...)
- Les résultats obtenus : niveau de performance du processus AFR et de la fluidité du parcours administratif patient
- Les leviers mobilisés : thématiques qui contribuent à l'atteinte des résultats (pilotage, gestion des compétences, système d'information, services aux patients, et communication)

Ce macro-diagnostic vient en support d'une démarche d'amélioration de la performance de la chaîne AFR ; il a pour objectif d'aider les établissements de santé à identifier les thématiques prioritaires à approfondir afin d'élaborer des plans d'action.

A qui s'adresse l'outil ?

Cet outil s'adresse aux directeurs des finances et aux responsables de la chaîne Accueil-Facturation-Recouvrement des établissements de santé MCO.

Accéder à l'outil

> [Outil Diagnostic de maturité de la Chaîne AFR](#)

Glossaire

ANAP
pilotage

Date de parution : 05/07/2018