

<https://ressources.anap.fr/ressourcesshumaines/publication/2311-referentiel-des-activites-et-des-competences-chaîne-accueil-facturation-recouvrement>

## Référentiel des activités et des compétences Chaîne Accueil - Facturation - Recouvrement

### Sommaire

1. Introduction
2. Le référentiel des activités...
  - 2.1. Le processus
  - 2.2. Les activités**
  - 2.3. Les compétences
  - 2.4. Le niveau de compétence
  - 2.5. Le référentiel des activi...
3. Le diagnostic des compétenc...
4. La gestion des compétences
  - ⊕ 4.1. Usages pour les utilisate...
  - ⊕ 4.2. Mener une démarche de ges...
  - 4.3. Une démarche à mener avec...
5. Annexes
  - 5.1. Annexe 1 : définitions
  - 5.2. Annexe 2 : Référentiel de...
  - 5.3. Annexe 3 : Retour d'expér...

## ↳ 2. Le référentiel des activités et des compétences de la chaîne Accueil - Facturation – Recouvrement

### ↳ 2.2. Les activités

Le référentiel recense les activités à réaliser pour chaque étape du processus. Les tâches qui précisent comment réaliser ces activités ne sont pas décrites. En effet, ce niveau de détail relève de l'organisation propre à chaque établissement de santé et est souvent étroitement lié aux fonctionnalités du logiciel de gestion administrative du patient.

Au total, 62 activités sont répertoriées. Elles sont présentées ci-après, par étape du processus.

#### Étape 1 - Gestion des données administratives : 17 activités

	Activités
<b>ADM1</b>	Planifier un rendez-vous au patient
<b>ADM2</b>	Informer le patient des modalités pratiques du rendez-vous
<b>ADM3</b>	Confirmer le rendez-vous
<b>ADM4</b>	Contrôler l'existence d'une dette et en informer le patient
<b>ADM5</b>	Recueillir et contrôler les pièces justificatives du dossier administratif du patient
<b>ADM6</b>	Vérifier l'identité du patient
<b>ADM7</b>	Gérer les doublons d'identité
<b>ADM8</b>	Identifier, enregistrer et contrôler les débiteurs et les droits associés
<b>ADM9</b>	Réaliser une demande de prise en charge
<b>ADM10</b>	Identifier le reste à charge du patient et l'en informer
<b>ADM11</b>	Identifier les situations avec recours au service social ou à un cadre
<b>ADM12</b>	Établir un devis pour le patient payant intégralement ou partiellement et l'informer sur son reste à charge
<b>ADM13</b>	Promouvoir et enregistrer les prestations liées à l'hôtellerie
<b>ADM14</b>	Accueillir et orienter le patient et les accompagnants
<b>ADM15</b>	Gérer les mouvements
<b>ADM16</b>	Vérifier et actualiser le dossier administratif du patient
<b>ADM17</b>	Gérer l'état civil

**Étape 2 - Gestion des données d'activité : 5 activités**

	Activités
MED1	Précoder en fonction de l'objet de la venue
MED2	Collecter et/ou contrôler les données médico-administratives
MED3	Collecter les données de codage pour l'activité externe
MED4	Collecter les données de codage pour l'hospitalisation
MED5	Saisir les actes, produits et autres prestations liés à la venue

**Étape 3 - Facturation : 6 activités**

	Activités
FAC1	Contrôler l'exhaustivité des informations administratives et médicales
FAC2	Simuler la facturation
FAC3	Contrôler la cohérence des titres (établissements publics) et des factures avant leur émission
FAC4	Générer la facturation par débiteur
FAC5	Transmettre les titres de recette au comptable (établissements publics) et les factures à chaque débiteur
FAC6	Générer et transmettre les fichiers pour alimenter le PMSI

**Étape 4 - Gestion des retours d'information : 12 activités**

	Activités
INF1	Pointer les Accusés de réception logique (ARL) et traiter les anomalies
INF2	Intégrer et pointer les fichiers de retours d'information
INF3	Traiter l'absence de retour d'information de traitement des factures
INF4	Traiter les rejets AMO
INF5	Traiter les informations de paiement AMO
INF6	Traiter les rejets AMC
INF7	Traiter les informations de paiement AMC
INF8	Traiter les retours d'information patients et des autres débiteurs
INF9	Traiter les Plis non distribuables (PND)
INF10	Fournir les pièces justificatives en cas de contrôles AMO
INF11	Pointer les retours de flux du comptable public (HELIOS)
INF12	Traiter les informations de retour PMSI

**Étape 5 - Recouvrement : 7 activités**

	Activités
REC1	Percevoir les règlements de la part patient
REC2	Encaisser les recettes
REC3	Assurer la tenue de la comptabilité (établissements privés)
REC4	Réaliser les relances pour non-paiement
REC5	Gérer le contentieux
REC6	Analyser les propositions d'admission en non-valeur
REC7	Traiter les restes à recouvrer

**Étape 6 - Pilotage : 15 activités**

	Activités
PIL1	Encadrer et animer les équipes
PIL2	Faire monter en compétence les équipes
PIL3	Transmettre ses connaissances à ses pairs
PIL4	Planifier, suivre l'activité et rendre compte à sa hiérarchie
PIL5	Assurer le contrôle interne
PIL6	Assurer la veille technologique
PIL7	Assurer la communication auprès des usagers, des services et des instances
PIL8	Gérer les relations avec les tiers
PIL9	Assurer la veille réglementaire
PIL10	Gérer des projets et l'accompagnement au changement
PIL11	Superviser les dossiers complexes
PIL12	Analyser les indicateurs de la chaîne AFR et leurs impacts financiers
PIL13	Identifier les axes d'amélioration
PIL14	Assurer la coordination interne et externe
PIL15	Définir et formaliser l'organisation

**Ressources associées****KIT DE PRODUCTIONS**

Mener une démarche de gestion des compétences de la chaîne AFR

Date de parution : 09/05/2018

[Télécharger la production](#)