



FICHE DE POSTE

Référent(e) Facturation et Gestion Administrative – Service Patientèle

1. Intitulé du poste

Référent(e) facturation de pôle / Agent de gestion administrative

2. Mission générale

Le/la référent(e) facturation et gestion administrative assure la gestion administrative et le suivi de la facturation des soins de son pôle d'activité.

Il/elle veille à la complétude, à la fiabilité et à l'exhaustivité des dossiers administratifs afin d'optimiser le circuit de facturation et le recouvrement des recettes hospitalières.

Il/elle participe également à l'amélioration continue des pratiques administratives, à l'accompagnement des équipes et au suivi des contentieux liés à la facturation.

3. Positionnement hiérarchique

Sous l'autorité de :

- Directeur des Services Financiers
 - Attaché d'administration – Responsable du service Patientèle
 - Adjoint des cadres
-

4. Relations fonctionnelles

Relations internes

- Agents des accueils administratifs
- Secrétariats médicaux
- Cadres de santé
- DIM
- Assistants sociaux
- Encadrants AMA
- Patientèle des autres sites
- Direction des Affaires Financières

Relations externes

- Usagers, patients et familles
 - Trésorerie Principale
 - Caisses Primaires d'Assurance Maladie (tous régimes)
 - Mutuelles
 - Etablissements hospitaliers du GHT
 - Editeurs informatiques
-

5. Activités principales

Gestion administrative et facturation

- Assurer la gestion administrative des dossiers patients
- Contrôler la complétude et la conformité des données administratives
- Optimiser la facturation des soins et le suivi des recettes
- Réaliser les opérations de fiabilisation du circuit de facturation
- Suivre les dossiers d'hospitalisation et les soins externes
- Traiter les rejets B2 et les contentieux mutuelles
- Assurer le suivi du contentieux et du recouvrement des sommes dues
- Produire des requêtes et analyses via les outils de gestion (Business Object, CGA...)

Relation usagers et accueil

- Gérer les réclamations administratives, courriers et demandes de la Trésorerie
- Assurer l'accueil physique et téléphonique des patients, familles et usagers

Coordination et accompagnement

- Participer aux réunions de service et groupes de travail
- Participer aux projets du service et de l'établissement
- Former et accompagner les agents du pôle sur les outils et procédures
- Réaliser le tutorat des nouveaux agents
- Participer à la diffusion des bonnes pratiques administratives

Démarche qualité

- Participer au suivi des objectifs du service
 - Veiller à la qualité et à la fiabilité des données
 - Contribuer à l'élaboration et à l'application des procédures internes
 - Participer à l'amélioration continue des pratiques professionnelles
-

6. Compétences requises

Compétences techniques

- Bonne maîtrise des logiciels administratifs hospitaliers
- Maîtrise de PASTEL et de la gestion documentaire
- Connaissance des règles de facturation hospitalière
- Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel)
- Capacité d'analyse et de traitement des données
- Connaissance du fonctionnement hospitalier et de la fonction publique hospitalière

Qualités professionnelles

- Rigueur et sens de l'organisation
 - Autonomie dans le travail
 - Capacité à gérer les priorités
 - Sens du travail en équipe
 - Bon relationnel et sens de l'écoute
 - Discrétion professionnelle et respect du secret professionnel
 - Sens du service public
 - Capacité d'adaptation et disponibilité
-

7. Diplômes / Formation

- Catégorie C
 - Formation administrative ou expérience dans le domaine hospitalier appréciée
-

8. Conditions de travail

- Lieu d'exercice : Service Patientèle
 - Horaires de journée
 - Amplitude horaire indicative : 8h00 – 17h00
-

9. Logiciels et matériels utilisés

- PASTEL (gestion administrative et documentaire)
 - CRISTALNET
 - CGA
 - Business Object
 - HELIOS
 - Word / Excel
 - Messagerie professionnelle et Internet
-