

		Agent d'accueil en charge de la gestion administrative des activités déportées dans les vallées de la Roya et de la Bevera			Page : 1/4
Référence : FP-60/0					
Date	Nature de l'évolution	REDACTION	VERIFICATION	APPROBATION	
28/02/2024	Création	Alexandra GIRARDOT Cadres de santé	Stéphane JANNES Directeur des Affaires Financières	Stéphanie TROMBETTA Directeur des Ressources Humaines	

1. OBJET

Fiche de poste d'agent d'accueil et de gestion des patients
 Service de radiologie déportée de Sospel et Breil-sur-Roya
 Consultations avancées à Sospel et à Breil-sur-Roya

2. DOMAINE D'APPLICATION

Centres Hospitaliers de proximité de Sospel et de Breil sur Roya.

3. RESPONSABILITES

Agent d'accueil en charge de la gestion administrative patients

4. LISTE DE DIFFUSION

Service accueil et gestion patients.

5. PRINCIPALES REFERENCES HAS, REGLEMENTAIRES OU PROFESSIONNELLES

Loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 relative aux droits et obligations des fonctionnaires.

Loi n° 86-33 du 9 janvier 1986 modifiée, portant dispositions statutaires relatives à la Fonction Publique Hospitalière,

Décret n° 90-839 du 21 septembre 1990, modifié, portant statuts particuliers des personnels administratifs de la catégorie C de la fonction publique hospitalière.

Manuel de certification des établissements de santé V2010 (Janvier 2014) HAS :

Critère 3a : Management des emplois et des compétences.



Agent d'accueil en charge de la gestion administrative des activités déportées dans les vallées de la Roya et de la Bevera

Page : 2/4

Référence : FP-60/0

6. DESCRIPTION

INTITULE OU APPARENTES

Adjoint administratif.

DEFINITION

Sous l'autorité du responsable du Bureau des entrées du CH de Menton, l'adjoint administratif est chargé des tâches administratives d'accueil et de prise en charge du patient en application des textes législatifs ou réglementaires.

UNITE FONCTIONNELLE ET HORAIRES

L'agent d'accueil en charge de gestion administrative des patients est présent de 9h30 à 12h30 et de 13h00 à 17h du lundi au vendredi.

LIAISON HIERARCHIQUE DIRECTE

Sous l'autorité hiérarchique du responsable du Bureau des entrées du CH de Menton avec un lien fonctionnel avec le cadre du service et de l'AAH

RELATIONS INTERNES ET EXTERNES

- ✓ Avec la DAF du GHRF (dont le BDE du CH de Menton pour le retraitement des dossiers avec rejet lors de la facturation en flux B2),
- ✓ Avec la Direction Générale
- ✓ Avec la Trésorerie hospitalière de Nice au titre de la régie
- ✓ Avec la Direction des Soins,
- ✓ Avec l'ensemble du personnel médical et non médical de tous les services de l'établissement,
- ✓ Avec différents organismes externes tels la trésorerie, les organismes d'Assurance maladie, les mutuelles et autres assurances.
- ✓ Avec les patients et familles
- ✓ Avec le cadre de santé du service d'imagerie Du CH La Palmosa.
- ✓ Avec les secretariats médicaux des Maisons de Santé Pluri-professionnelles de Breil-sur-Roya et de Sospel

MOYENS MIS A DISPOSITION

L'agent dispose de matériel bureautique: P.C., imprimante, et les logiciels métier nécessaires à ses fonctions (lecteurs de carte vitale, carte CPS pour la consultation des droits en ligne, terminal de paiement électronique – TPE - module DMP, CDRI), Fax, Photocopieur.



Agent d'accueil en charge de la gestion administrative des activités déportées dans les vallées de la Roya et de la Bevera

Page : 3/4

Référence : FP-60/0

MISSIONS, COMPETENCES ET APTITUDES REQUISES

A) Accueil des patients désirant prendre un rendez vous (Pré enregistrement des patients)

- ✓ Accueil et enregistrement informatique des patients arrivant par leurs propres moyens.
- ✓ Constitution du dossier patient sur le logiciel MEDIS/MEDLIEN : vérification de l'état civil, enregistrement adresse, telephone, coordonnées du médecin traitant
- ✓ Recherche et consultation des droits et de la couverture sociale du patient, grâce au module informatique CDRI intégré à la GAM (et prochainement ROC concernant les mutuelles), CPS.
- ✓ Enregistrement des dossiers avec carte vitale, carte de sécurité sociale monégasque, attestation de mutuelle ou carte européenne pour les étrangers faisant partie de la communauté européenne.
- ✓ Bascule du dossier patient vers la gestion des externes
- ✓ Création du rendez vous en imagerie sur le logiciel XPLORE en se servant du dossier précédemment créer dans MEDIS (rattachement par IPP)
- ✓ Enregistrement de l'ordonnance et renseignement de l'examen sur XPLORE
- ✓ Remise au patient des données concernant son rendez vous

B) Accueil des patients en direct (patients urgents ou hospitalisés)

- ✓ Accueil et enregistrement informatique des patients arrivant par leurs propres moyens.
- ✓ Constitution du dossier patient sur le logiciel MEDIS/MEDLIEN: vérification de l'état civil, enregistrement adresse, telephone, coordonnées du médecin traitant
- ✓ Recherche et consultation des droits et de la couverture sociale du patient, grace au module informatique CDRI (et prochainement ROC concernant les mutuelles), CPS.
- ✓ Enregistrement des dossiers avec carte vitale, carte de sécurité sociale monégasque, attestation de mutuelle ou carte européenne pour les étrangers faisant partie de la communauté européenne.
- ✓ Bascule du dossier patient vers la gestion des externes
- ✓ Création du rendez vous en imagerie sur le logiciel XPLORE en se servant du dossier précédemment créer dans MEDIS (rattachement par IPP)
- ✓ Enregistrement de l'ordonnance et renseignement de l'examen sur XPLORE
- ✓ Orientation du patient dans la salle d'attente
- ✓ Après l'examen, encaissement en régie du reste à charge patient si besoin.

C) Accueil des patients ayant déjà un rendez vous

- ✓ Accueil et enregistrement informatique des patients arrivant par leurs propres moyens.
- ✓ Prise en charge du patient directement sur le logiciel XPLORE pour les RDV en imagerie
- ✓ Vérification des nom, prénom et date de naissance du patient ainsi que son rattachement au dossier patient informatisé en vérifiant que le numéro IPP est correct (icone verte).
- ✓ Enregistrement de l'examen à effectuer, du nom du manipulateur en poste et du médecin present sur la vacation. (Ce dernier champ est en programmation automatique).
- ✓ Après l'examen, encaissement en régie du reste à charge patient si besoin.



**Agent d'accueil
Et de gestion des patients
Service de radiologie déportée de
Sospel et Breil**

Page : 4/4

Référence : FP-60/0

D) Autres missions

- ✓ Tenue de régie concernant les restes à charge patient et du compte DFT associé (compte de dépôt de fond au Trésor)
- ✓ Gestion des contentieux en lien avec le comptable public
- ✓ Accueil téléphonique des patients et explications des modalités de prise de rendez vous
- ✓ Pré enregistrement des patients programmés pour un examen d'imagerie ou une consultation avancée à Breil-sur-Roya et à Sospel
- ✓ Traitement des mails en lien avec les missions confiées
- ✓ Supervision des dossiers administratifs créés dans le cadre des consultations avancées.

E) Compétences et aptitudes requises

- ✓ Bon relationnel et capacité à garder sa maîtrise de soi dans toutes circonstances
- ✓ Evaluation des demandes et besoins des patients et usagers
- ✓ Reformuler une demande de renseignement,
- ✓ Utiliser les directives des organismes sociaux
- ✓ Utiliser les outils informatiques,
- ✓ Filtrer et orienter les appels téléphoniques,
- ✓ Identifier les demandes des différents interlocuteurs internes ou externes à l'établissement,
- ✓ Synthétiser et prioriser les informations pour les transmettre à son responsable,
- ✓ Evaluer la pertinence des données administratives transmises au regard du travail à effectuer,
- ✓ Rédiger des courriers administratifs,
- ✓ Travailler en équipe,

CONTRAINTES ET RISQUES INHERENTS AU POSTE

- ✓ Méthodologie et hiérarchisation des tâches,
- ✓ Faire face, dans certaines circonstances, à l'agressivité des patients ou de leurs familles,
- ✓ Nécessité de s'adapter et de se former aux évolutions réglementaires et tarifaires en lien avec la spécialité.

7. DOCUMENTS ASSOCIES

TUTORIEL RADIOLOGIE SOSPEL / BREIL

LOGIGRAMME DE FACTURATION

Fin du document