



DIRECTION DE LA QUALITE ET DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

PARCOURS MEDICO ADMINISTRATIF PATIENT**PROFIL DE POSTE****Agent Administratif****« Service AGAP » - Accueil et Gestion Administrative des Patients**

Codification du document :	Rédacteur(s) : C. GERNIGON
Date d'application : 01/01/2025	Approbateur(s) : N. NGUYEN C. GERNIGON
	Gestionnaire(s) : C. GERNIGON

LOCALISATION ET RATTACHEMENT**PRESENTATION GENERALE DU SECTEUR D'ACTIVITE**

*Le secteur de l'AGAP, réparti sur les 4 sites du CHU, est constitué d'une équipe d'une centaine d'agents, du responsable de service, de ses adjoint(e)s et coordinateur(trice)s et des responsables de secteurs.

Le service a pour missions principales :

- L'accueil des patients et des usagers :
 - Accueil téléphonique : recevoir, filtrer et transmettre les communications en provenance de l'extérieur, mettre en communication le personnel avec les correspondants internes ou externes.
 - Accueil physique : renseigner et orienter les usagers, collecter des données médico-administratives, délivrer certains documents (ex : bulletin de sortie)
- La gestion des dossiers administratifs : collecter les identités et les données médico-administratives nécessaires à la gestion des séjours et des consultations externes pour assurer la facturation et le recouvrement des recettes hospitalières.

LIEU D'EXERCICE PRINCIPAL :

- Pontchaillou – CCI Centre Chirurgical et Interventionnel

LIEU D'EXERCICE SECONDAIRE :

- Autres sites du CHU selon les besoins du service

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :

- Adjoint des cadres AGAP – Responsable du secteur de rattachement

RELATIONS FONCTIONNELLES PRINCIPALES :

- **Internes :**
 - Unités de soins : encadrement, équipes médicales et équipes soignantes, secrétariats médicaux ; médecins libéraux ;
 - Service Social Hospitalier ;
 - Régie principale et mandataires des sous régies ;
 - DIFSI (Direction des finances et des systèmes d'information) ;
 - DIM (Service des Dossiers Médicaux et de l'Information Médicale) ;
 - DQRU (Direction qualité et relations avec les usagers) ;
- **Externes :**
 - Organismes débiteurs, caisses, mutuelles ;
 - Trésorerie Hospitalière.

ACTIVITES

MISSIONS :

Assurer l'accueil et l'orientation des usagers, la prise en charge et la gestion administrative des hospitalisations et des consultations en lien avec les services de soins afin d'assurer la facturation et le recouvrement des recettes hospitalières.

ACTIVITES PRINCIPALES :

- **Accueillir, informer et admettre le patient :**
 - Préparer sa venue (préadmissions, information sur les formalités d'entrées, accès, protocole sanitaire...) ;
 - Accompagner et renseigner les patients/usagers tout au long de leur parcours (guider sur l'utilisation des bornes digitales, informer sur sa prise en charge, les prestations proposées comme la chambre particulière, leurs droits et devoirs, les outils à disposition comme l'espace patient en ligne, le site internet du CHU, etc.) ;
 - Personnaliser l'accueil pour les patients/usagers qui le requièrent (personnes étrangères, mineurs ou majeurs protégés, personne à mobilité réduite ou en situation de handicap, personnes rencontrant des difficultés financières...).
- **Créer et gérer les dossiers administratifs** en hospitalisation ou consultation externe:
 - Contrôle/vérification de l'identité du patient, en respectant les règles d'identité-vigilance ;
 - Création et suivi du dossier en entrée et en sortie (identité, numérisation des pièces justificatives, gestion des débiteurs et modalités de prise en charge, codage des activités, traitement des échanges avec le patient en multicanal – courrier/courriel/téléphone/autres) ;
 - Suivi de la facturation, traitement des anomalies et des dossiers contentieux ;
 - Encaissement des prestations hospitalières (reste à charge, prestations particulières, activité libérale etc...).
- **Assurer le contact avec les autres services du CHU** (notamment les unités de soins pour les sorties, les mouvements, renseignements divers, le service social, etc.)

EXIGENCES DU POSTE

DIPLÔME(S) PROFESSIONNEL(S) REQUIS OU SOUHAITE(S) :

- BTS SP3S, Bac Pro secrétariat, bac ST2S, ou expérience dans un poste similaire d'Accueil et Gestion Administrative

FORMATION(S) REQUISE(S) OU SOUHAITEE(S) :

- Formation à l'accueil des patients ;
- Formation en techniques de gestion et outils bureautiques (Pack Office, Outlook...).

EXPERIENCE(S), CONNAISSANCE(S) ET SAVOIR FAIRE REQUIS OU SOUHAITE(S) :

- Intérêt pour les relations avec le public ;
- Intérêt pour le domaine de la santé ;
- Sensibilité aux outils numériques et digitaux ;
- Connaissance des règles de gestion et de facturation hospitalière ;
- Connaissance de l'organisation interne du CHU et outils propres à l'établissement (Convergence, Outlook...) ;
- Niveau d'anglais élémentaire (A1) ;

QUALITES REQUISES :

- Aptitude à l'accueil des patients, des familles, des usagers, et des professionnels de santé ;
- Maîtrise de soi dans les situations complexes (plan d'urgence, patients/usagers en difficulté...) ;
- Respect et mise en œuvre des consignes reçues ;
- Tact, diplomatie et discrétion dans le travail ;
- Rigueur, adaptabilité et sens de l'initiative ;
- Esprit d'équipe et disponibilité ;
- Sens de l'amélioration continue ;
- Ponctualité.

CONDITIONS D'EXERCICE :

- Temps plein – 100 %
- **Amplitude horaire:**
 - Du lundi au vendredi : 7h30 à 18h
 - Samedis, dimanches et jours fériés : Permanences sur les postes *Urgences, Accueil et d'orientation* ou autres selon les besoins de service

**CE PROFIL DE POSTE PEUT ETRE MODIFIE EN FONCTION
DES EVOLUTIONS DU SERVICE OU OBLIGATIONS INSTITUTIONNELLES**