

	Mode Opérateur	
	PO02-MO0009 Mode opératoire de facturation et encaissement des patients - Ambulatoire - PEC	I.E. :4

Détails du document			
Mat. Superviseur	Superviseur	Site	Activité
000031	Lauriane Marie LE FLOUR		Encaissement, facturation, recouvrement et règlement

Historique de l'évolution du document		
I.E.	Date	Justification de la MAJ
2	29/03/2018	Révision annuelle
3	05/12/2019	Modification avec Eyone
4	14/08/2020	Révision suite à audit

Liste des documents de renvoi		
Code	Désignation	Type

Liste des rédacteurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de validation	Heure
Asse NDIAYE	Assistant Comptable		05/12/2019	17:31:00

Liste des vérificateurs				
Nom\prénom	Fonction	Signature	Date de validation	Heure
Kouna Niang SAMBE	Responsable Administrative & Comptable		05/12/2019	17:31:00

Liste des approbateurs				
Nom\prénom	Fonction	Signature	Date de validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		05/12/2019	17:31:00

Objet

Ce mode opératoire a pour objet de décrire les dispositions de facturation et encaissement des patients.

Domaine d'application

Ce présent mode opératoire s'applique à la caisse des structures NEST.

Responsabilité

Le pilote est chargé de l'application de ce mode opératoire.

Description du mode opératoire

Avec prise en charge

Acteur	Action
Caissier (-ière) / Secrétaire médicale	Vérifie l'identité du patient en comparant le nom et la photo (si disponible) de la carte d'assuré et de la pièce d'identité. Si ce n'est pas conforme, refuse la lettre de garantie ou l'utilisation de la carte.
Caissier (-ière) / Secrétaire médicale	Vérifie que l'entreprise concernée ne fait pas partie de celles suspendues en ce moment. Si c'est le cas, refuse l'utilisation de la carte ou de la lettre de garantie. Vérifie que la carte est toujours valable ou que le délai de la lettre de garantie n'est pas passé . Si c'est le cas, refuse l'utilisation de la carte ou de la lettre de garantie.
Caissier (-ière) / Secrétaire médicale	Si l'acte demandé n'est pas une simple consultation, réclame le bulletin justifiant l'exécution dudit acte. Si le document n'est pas disponible, fait payer l'acte par espèce ou prend une garantie jusqu'à obtention du document.
Caissier (-ière) / Secrétaire médicale	Se réfère à la grille tarifaire pour remplir la lettre de garantie et/ou pour calculer la quote-part du patient à lui réclamer et fait payer le patient si besoin.
Caissier (-ière) / Secrétaire médicale	Si le patient est venu sans sa lettre de garantie ou la carte, lui faire payer une caution à hauteur des actes qu'on lui a faits.
Caissier (-ière) / Secrétaire médicale	Avertir le patient que s'il reste 48 h sans amener la lettre de garantie, les actes seront passés comme en espèces et il n'y aura possibilité de remboursement.

Caissier (-ière) / Secrétaire médicale	Après 48h, passer le paiement si la lettre de garantie n'est pas reçue avec une tolérance de 24h pour les actes faits durant les week-ends.
Caissier (-ière) / Secrétaire médicale	Si c'est un habitué, et qu'il est venu sans la lettre ou la carte, et qu'il n'a pas de quoi payer la caution ou la quote-part, lui faire signer une reconnaissance de dette (note de crédit).
Caissier (-ière) / Secrétaire médicale	Remplit toujours le carnet de reçus quelle que soit la situation et remet le premier feuillet au patient si il a payé et le deuxième au médecin.

Gestion des cautions

1. Il est interdit de laisser partir un patient sans payer sa quote-part et/ou sans remettre sa lettre de garantie
2. Le patient doit remettre une caution de la valeur du montant des actes en espèces.
3. Le patient dispose de 48h pour venir rapporter sa lettre de garantie, délai au-delà duquel la caution ne lui sera pas remboursée.
4. Les cautions doivent être versées au trésorier.