

	Mode Opérateur	
	PO02-MO0006	I.E. :3
	Mode opératoire de facturation et encaissement des patients - Ambulatoire	

Détails du document		
Mat. Superviseur	Superviseur	Processus
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	25/09/2020	Modification avec le prépaiement

Liste des documents de renvoi		
Code	Désignation	Type

Liste des rédacteurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Asse NDIAYE	Assistant Comptable		07/10/2021	17:28:38

Liste des vérificateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Kouna Niang SAMBE	Responsable Administrative & Comptable		08/10/2021	12:41:57

Liste des approbateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		08/10/2021	12:54:24

	Mode opératoire Facturation et encaissement des patients - Ambulatoire	Page : 1
---	--	-----------------

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

Sans prise en charge

Acteur	Action	Commentaires
Secrétariat	Accueille le patient au secrétariat et vérifie le rendez-vous et le motif.	Les motifs de RDV dans le CRM doivent être renseignés au moment de la prise de RDV pour déterminer plus facilement le montant du ticket (consultation, échographie, contrôle...). La décision de faire accéder en salle d'attente les patientes sans RDV ou les patientes redirigées par la sage-femme en consultation gynécologique sera donc faite par le secrétariat, conformément à la procédure de gestion des rendez-vous et de la file d'attente (PO01-M00002).
Secrétariat	Détermine le montant du ticket et le communique à la caisse.	Le montant du ticket correspond au prix de la consultation et des éventuels actes programmés avec le praticien. En effet, dans certains cas, il est possible de savoir avant la consultation si des actes doivent être faits (bulletin d'échographie, de monitoring, consultation prénatale avec échographie dans le carnet, etc...).
Secrétariat	Orienté tous les patients vers la caisse quel que soit le cas : 1. Espèces 2. Contrôle gratuit	Les contrôles gratuits doivent être prescrits par le praticien sur l'ordonnance.

Patient	Règle à la caisse et reçoit deux copies du reçu de paiement.	Même si le patient ne doit rien payer, il doit passer prendre un ticket à la caisse pour double contrôle du statut. Dans ce cas, le motif doit être mentionné sur le reçu (Résultats, Contrôle, etc...).
Patient	Remet une copie du reçu de paiement au secrétariat pour attester du règlement et peut ensuite accéder à la salle d'attente.	Le secrétariat est responsable de la vérification des reçus. Sans reçu, l'accès à la salle est refusé.
Praticien	Après la prestation du praticien, si des soins ont été réalisés en plus, ils doivent être facturés et payés. Le praticien (médecin ou sage-femme) doit signaler au secrétariat les actes réalisés pour régulariser la facturation.	
Patient	Règle l'éventuel surplus. En cas de non-paiement des actes, le patient doit signer une reconnaissance de dettes, déposer une pièce d'identité (CNI ou permis) qu'il récupérera lorsqu'il reviendra régulariser sa situation.	De plus une pastille de couleur avec le montant dû est ajoutée sur son dossier par le secrétariat pour rappel lors de la prochaine visite.

Cas spécifique des patientes du programme sage-femme

La délivrance d'une carte programme sage-femme en cas d'adhésion est désormais obligatoire et devra être présentée lors de chaque visite de la patiente.

Les patientes du programme sage-femme respectent la procédure de prépaiement des patients sans prise en charge. Cependant, lors de l'étape 2 où la secrétaire détermine le montant à régler et envoie la patiente à la caisse, elle doit se rapprocher de la sage-femme pour connaître le cas de la patiente. Deux cas sont possibles :

1. La patiente est à jour du règlement de ses échéances :
 - a. Le secrétariat tamponne l'étape correspondante sur la carte du programme sage-femme de la patiente et l'envoie à la caisse
 - b. La patiente ne doit rien payer, mais récupère son reçu indiquant le motif pour accéder à la salle de consultation
2. La patiente n'est pas à jour du règlement de ses échéances :
 - a. Le secrétariat tamponne l'étape correspondante sur la carte du programme sage-femme de la patiente et l'envoie à la caisse
 - b. La patiente règle la (ou les) échéance(s), récupère son reçu indiquant le motif pour accéder à la salle de consultation

Si les patientes du programme sage-femme se présente en dehors du cadre de leur suivi prénatal pour voir la sage-femme de garde, les mêmes règles s'appliquent et la prestation est facturée. Il est du ressort de la sage-femme de signaler.

Avec prise en charge

Acteur	Action	Commentaires
Secrétariat	Accueille le patient au secrétariat et vérifie le rendez-vous et le motif.	
Secrétariat	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.	
Secrétariat	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.	Si le patient n'est pas en mesure de présenter la lettre de garantie, la procédure de facturation et encaissement espèces est appliquée. Il dispose de 48h pour ramener sa lettre de garantie et se faire rembourser (tolérance de 24h supplémentaires les week-end).
Secrétariat	Détermine le montant du ticket et le communique à la caisse.	Le montant du ticket correspond à la quote-part du patient sur la consultation et des éventuels actes programmés avec le praticien. En effet, dans certains cas, il est possible de savoir avant la consultation si des actes doivent être faits (bulletin d'échographie, de monitoring, consultation prénatale avec échographie dans le carnet, etc...).
Secrétariat	Orienté tous les patients vers la caisse quel que soit le cas : 1. Quote-part à payer 2. Patients pris en charge à 100%	
Patient	Règle à la caisse qui récupère la lettre de garantie et le patient reçoit deux copies du reçu de paiement.	Même si le patient ne doit rien payer, il doit passer prendre un ticket à la caisse pour double contrôle du statut. Dans ce cas, le motif doit être mentionné sur le reçu (Résultats, Contrôle, etc...).
Patient	Remet une copie du reçu de paiement au secrétariat pour attester du règlement et peut ensuite accéder à la salle d'attente.	Le secrétariat est responsable de la vérification des reçus. Sans reçu, l'accès à la salle est refusé.

Praticien	Après la prestation du praticien, si des soins ont été réalisés en plus, ils doivent être facturés et payés. Le praticien (médecin ou sage-femme) doit signaler au secrétariat les actes réalisés pour régulariser la facturation.	Si l'acte demandé n'est pas une simple consultation, le secrétariat réclame le bulletin justifiant l'exécution dudit acte.
Patient	Règle l'éventuel surplus. En cas de non-paiement des actes, le patient doit signer une reconnaissance de dettes, déposer une pièce d'identité (CNI ou permis) qu'il récupèrera lorsqu'il reviendra régulariser sa situation.	De plus une pastille de couleur avec le montant dû est ajoutée sur son dossier par le secrétariat pour rappel lors de la prochaine visite.

RÈGLES DE GESTION

Générales

- Sans reçu, l'accès à la salle est refusé.
- Les patients pouvant être exempté de paiement (mais passage obligatoire à la caisse pour récupérer un reçu) sont :
 - Les patients pour lesquels un contrôle a été prescrit
 - Les patients disposant d'une prise en charge à 100%
 - Les patients venant pour amener des résultats
- Dans le cas où le patient est exempté de paiement, le motif doit être mentionné sur le reçu (Résultats, Contrôle, etc...).

NB : dans le cas d'une visite pour des résultats, une vérification de la date des résultats doit être faite afin de ne pas autoriser l'entrée en salle de consultation si les résultats datent de trop longtemps (délai à fixer par Dr Diop).

- La réconciliation entre les reçus de la caisse et du secrétariat doit être faite à chaque descente afin de s'assurer que tous les patients sont en règle.
- Toute patiente qui vient voir la sage-femme de garde, quelle que soit la date de son précédent ou de son prochain RDV avec son praticien (médecin ou sage-femme) règle la consultation.
- La facturation du monitoring est obligatoire et suit exactement le même principe que la facturation des échographies.
- Les paiements par Orange Money sont interdits au-delà de 100 000 FCFA.

Gestion des cautions

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