

	Mode Opérateur	
	PO03-MO0002 Mode opératoire de gestion administrative de la consultation	I.E. :2

Détails du document			
Mat. Superviseur	Superviseur	Site	Activité
000031	Lauriane Marie LE FLOUR		Consultation

Historique de l'évolution du document		
I.E.	Date	Justification de la MAJ
1	04/09/2017	Création
2	14/11/2019	Modification

Liste des documents de renvoi		
Code	Désignation	Type

Liste des rédacteurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de validation	Heure
Soukeyna Maimouna Sarr	Chef de Projet Qualité		14/11/2019	16:21:22

Liste des vérificateurs				
Nom\prénom	Fonction	Signature	Date de validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		14/11/2019	16:35:32

Liste des approbateurs				
Nom\prénom	Fonction	Signature	Date de validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		14/11/2019	16:35:49

	Mode opératoire Gestion administrative de la consultation	Page : 1
---	---	-----------------

Objet

Ce mode opératoire a pour objet de décrire les dispositions de gestion administrative des consultations. Il vise à assurer une gestion rapide, efficace et systématique.

Domaine d'application

Ce présent mode opératoire s'applique à l'ensemble des structures NEST.

Responsabilité

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

Description du mode opératoire

Avant que le patient n'entre en salle de consultation

Acteur	Action	Commentaire
Accueil Consultations	Si c'est la première fois que le patient vient, lui fait remplir la fiche de suivi.	Cette fiche de suivi donne des informations sur le nom, la date de la première consultation, le type de couverture maladie, l'adresse et les coordonnées du patient. Les fiches de suivi ne sont pas données au patient et sont gardées (classées par ordre de numéro) à NEST.
Accueil Consultations	Si le patient est déjà venu à NEST, retrouve son numéro dans la base de données eYONE (ou l'ancienne base de données patient au plateau médical) et sort sa fiche de suivi.	Filtrer par nom, prénom et date de naissance.
Accueil Consultations	Pour toutes les consultations du jour, remplit régulièrement la base de données eYONE.	

Après que le patient est sorti de la salle de consultation

Acteur	Action	Commentaire

Accueil Consultations	Si le patient n'a pas de prise en charge : - Appel le médecin pour connaître l'acte à facturer - Facture au patient la consultation et les éventuels soins réalisés - Encaisse le patient - Donne un exemplaire du reçu de paiement au patient - Donne un autre exemplaire du reçu de paiement au médecin si besoin sinon le garde	
Accueil Consultations	Si le patient a une prise en charge : - Calcule le montant à facturer en fonction du pourcentage et du plafond - Encaisse le patient - Donne un exemplaire du reçu de paiement au patient - Donne un autre exemplaire du reçu de paiement au médecin si besoin sinon le garde En cas d'oubli de la prise en charge : - Le patient laisse une caution égale au montant total de la consultation et des soins - Une décharge de caution lui est remise - Si dans les 48 heures le document attestant de la prise en charge n'est pas parvenu à NEST, le montant de la caution est encaissé.	