

	<u>GESTIONNAIRE CONTENTIEUX AMC</u> SERVICE DES ADMISSIONS, DE LA FACTURATION DU RECOUVREMENT & DU CONTENTIEUX	DAF
		DATE 23/10/2025
		Page 1 sur 2

(1) ENVIRONNEMENT ET CONTEXTE DE TRAVAIL

- **DIRECTION DE RATTACHEMENT** : Département des Affaires Financières (Mr DREYFUS Florian)
- **METIER DE RATTACHEMENT** : Gestionnaire Facturation
- **GRADE** : Adjoint administratif
- **SECTEUR D'AFFECTATION** : Service Admission Facturation Recouvrement du Centre Hospitalier de Périgueux
- **RATTACHEMENT HIERARCHIQUE** :
 - Hiérarchique N+1 : A.ROINEL - Responsable AFR – Attachée d'Administration Hospitalière

(2) HORAIRES DE TRAVAIL ASSOCIES AU POSTE:

- **TYPE DE ROULEMENT**: Fixe
- **BASE HORAIRE** : 38h/semaine
- **CRENEAUX HORAIRES** : amplitude horaire **du lundi au jeudi** 08h20-17h04 (1h de coupure) - **le vendredi** : horaires 8h00 – 16h04

Le samedi : 8H00 – 16h21

(3) MISSIONS PRINCIPALES

Assurer la gestion administrative des dossiers des patients consultants ou hospitalisés après facturation.

Résoudre les contentieux de facturation AMC. Améliorer la qualité de la facturation en analysant les motifs de rejets.

Assurer le suivi du recouvrement des factures AMC.

Collaboration avec la Trésorerie Hospitalière pour le suivi des mises en demeure et mise en place des saisies sur compte des particuliers et complémentaires santé.

(4) MISSIONS SECONDAIRES

Assurer l'accueil physique et téléphonique ainsi que l'admission des patients dans le logiciel GAM.

(5) TACHES PRINCIPALES

- Assurer l'accueil téléphonique du contentieux
- Traitement des rejets de facturation (Mutuelles) dans le respect des délais de forclusion
- Classement informatique des retours contentieux (mails, courrier...)
- Traitement des NPAI
- Suivi des créances non recouvrées et relances des débiteurs
- Gestion des annulations et rémission des titres sur exercice antérieur
- Mise à jour des tableaux de suivi contentieux et recouvrement
- Travailler en binôme avec l'agent en charge du contentieux des Assurances Obligatoires
- Rédiger les courriers relatifs au traitement contentieux
- Transformation des dossiers facturés HOSP =>EXT et EXT=>HOSP à la demande du DIM

	<u>GESTIONNAIRE CONTENTIEUX AMC</u> <i>SERVICE DES ADMISSIONS, DE LA FACTURATION DU RECOUVREMENT & DU CONTENTIEUX</i>	DAF
		DATE 23/10/2025
		Page 2 sur 2

(6) CONNAISSANCES SPECIFIQUES

- Gestion du contentieux (Rejets Complémentaires et si besoin B2)
- Suivi Réglementaire de l'Assurance Maladie et de la couverture complémentaire,
- Modalités de facturation des soins,
- Bonnes pratiques d'identité-vigilance.

(7) SAVOIR-FAIRE

- Utiliser les logiciels dédiés à l'identification et la facturation : REFERENCE GAM,
- Utiliser les logiciels dédiés aux outils bureautiques : EXCEL, WORD
- Utiliser les outils de suivi mis à disposition : Tableau de bord Qlikview - Hélios
- Travailler en équipe
- Etre attentif aux délais de forclusion des créances
- Etre polyvalent
- Organiser le classement des dossiers
- Identifier les informations communicables à autrui en respectant le secret professionnel

(8) SAVOIR-FAIRE RELATIONNELS – SAVOIR ETRE

- Forte capacité d'adaptation
- Sens de l'organisation
- Sens développé des relations humaines et de l'écoute des usagers
- Tact et discrétion
- Rigueur et méthode
- Gérer ses émotions, son stress

(9) RELATIONS FONCTIONNELLES LES PLUS FREQUENTES

Professionnels des assurances obligatoires et complémentaires, Trésorerie Hospitalière
Service social
Encadrement de la Direction des Affaires Financières (nécessité de disposer d'une adresse Outlook)

(10) CONDITIONS PARTICULIERES D'EXERCICE

En cas d'absentéisme, il est demandé de pallier l'absence du collègue binôme en charge du contentieux des AMO, dans le respect du fonctionnement du service et des horaires.