



# Recrutement

## Le Centre Hospitalier de Valenciennes recrute

### un **GESTIONNAIRE DES SOINS EXTERNES H/F** rattaché au Pôle Santé Publique

**Contexte :** *Le Centre Hospitalier de Valenciennes est une structure de santé comptant près de 5000 salariés travaillant sur plusieurs sites. Ce qui en fait le plus important employeur du Valenciennois.*

*L'établissement a vu son activité et son organisation évoluer de façon radicale ces dernières années avec la mise en place de la Nouvelle Gouvernance et l'investissement de bâtiments flamboyants neufs.*

*Avec près de 2000 lits, le Centre Hospitalier de Valenciennes est le troisième Centre Hospitalier de la grande région après le CHRU de Lille et le CHU d'Amiens. Il est également Hôpital recours pour l'ensemble du Territoire du Hainaut-Cambrésis (800.000 habitants).*

#### **Missions :**

Assurer la gestion de la chaîne administrative des soins externes :

- de la prise de rendez-vous, de l'accueil des usagers, de la création du dossier administratif, de l'encaissement à la facturation exhaustive des consultations et actes externes,
- dans le respect des règles d'identité-vigilance, de confidentialité et de règles de bonnes pratiques de la FIDES.

#### **Activités :**

- Assurer un accueil attentif, courtois, rapide et efficace
- Assurer une communication et/ou information complète et précise à l'utilisateur
- Répondre à la demande des usagers
- Orienter les usagers
- Appliquer les règles d'identité-vigilance lors de la création, de l'actualisation du dossier de l'utilisateur : état civil, adresse....

#### **Activités spécifiques à la prise de rendez-vous physique et téléphonique :**

- Planifier les rendez-vous en fonction des plages et spécificités médicales
- Gérer les reports
- Alerter l'encadrement en cas de reports multiples et de plages surchargées
- Communiquer et rédiger des courriels au personnel médical
- Créer et/ou modifier les plages de rendez-vous selon les impératifs médicaux

#### **Activités spécifiques à la chaîne administrative des soins externes :**

- Enregistrer l'utilisateur dans l'UF de consultation adéquate
- Vérifier les ouvertures de droits auprès des organismes débiteurs :
  - régime principal et complémentaire
- Photocopier les justificatifs sollicités par la gestion patients/facturation

- Encaisser les consultations et actes externes (activité publique et privée)
- Facturer l'exhaustivité des consultations et actes externes, en temps réel, dans le respect des règles de la FIDES
- Réaliser le suivi des indicateurs FIDES
- Prendre en compte les alertes d'erreurs en amont de la facturation et y remédier

### **Relations professionnelles les plus fréquentes :**

Le personnel d'encadrement de proximité et des autres secteurs des consultations  
 Les médecins, les personnels des plateaux techniques et des services de soins  
 Le personnel de la gestion-patients/facturation

### **Savoir & savoir-faire requis :**

- S'exprimer en public, en face à face auprès d'une ou de plusieurs personnes
- Identifier, analyser, prioriser et synthétiser les informations relevant du domaine d'activité
- Maîtriser :
  - o la structure hospitalière et ses spécificités
  - o la gestion de la prise de rendez-vous.
  - o la gestion administrative informatisée des soins externes
  - o la codification des :
    - actes NGAP,
    - codes CCAM – RPPS – praticien
    - forfaits
- Utiliser les outils « bureautique » & les logiciels métiers
- Actualiser en permanence ses connaissances en matière de facturation
- Appliquer les règles de bonnes pratiques d'accueil et d'identité-vigilance
- Gérer l'activité libérale
- Réaliser les encaissements en qualité de régisseur principal ou suppléant

### **Autres compétences :**

- Disposer de qualités relationnelles avérées :
  - o être courtois, souriant, rapide, discret
- Avoir une présentation irréprochable
- Respecter le secret professionnel
- Etre organisé, méthodique, rigoureux, disponible
- Etre autonome et travailler en équipe
- Savoir gérer ses émotions, son stress face aux fluctuations d'activité :
  - o amplitude de travail, afflux massifs ponctuels, agressivité verbale des usagers

### **Conditions particulières d'exercice :**

- Concentration permanente compte tenu des impacts :
  - o d'identité-vigilance et
  - o financiers qui résultent d'un enregistrement en temps réel
- Gestion d'afflux massifs ponctuels d'appels téléphoniques et/ou d'usagers
- Relationnel important avec le corps médical

### **Horaires variables :**

- Organisation de travail cyclique sur 6 semaines
- Horaires « paquebot » modulables en fonction de l'activité médicale :
  - o du lundi au vendredi entre 7h45 et 20h et le samedi de 8h à 12h30

### **Localisation :**

Service des CONSULTATIONS, situé dans le bâtiment Jean Bernard et rattaché au pôle SANTE PUBLIQUE.

Composition du trinôme :

- o Dr Xavier KYNDT, chef de pôle,
- o Valérie DUHEM, Cadre Supérieur de Santé
- o Christine FRANCOIS, Attachée d'Administration Hospitalière.

### **Rattachement hiérarchique :**

Attachée d'Administration Hospitalière

**Contrat :**

CDD 3 mois RENOUELABLE

**CANDIDATURES**

Merci de transmettre votre candidature (CV et lettre de motivation) par mail

A l'attention de Mme Anne-Claude GRITTON, DRH

A l'adresse suivante : [chvalenciennes-939147@cvmail.com](mailto:chvalenciennes-939147@cvmail.com)