



## FORMATION DE GESTIONNAIRE TIERS-PAYANT NIVEAU 1

### Programme de Formation

#### Finalité :

Devenir gestionnaire de tiers payant niveau 1.

#### Objectifs pédagogiques opérationnels :

A l'issue de la formation, les apprenants seront capables de :

- Comprendre et savoir interpréter une attestation de sécurité sociale et mutuelle
- Connaître les différents taux de remboursements.
- Différencier les droits de prescriptions en fonction des prescripteurs.
- Connaître les différents types de rejets et leurs solutions.
- Solutionner les différents types de rejets sur chaque LGO
- Lister les solutions apportées dans le fichier de suivi
- Communiquer les problèmes rencontrés aux équipes en place chez les clients

#### Public concerné :

Professionnels de santé en reconversion ou tout public désireux d'exercer un métier de nature administrative.

#### Caractéristiques et modalités :

- Pré requis : Maîtriser l'outil d'assistance à distance, Excel et Word.
- Formateur : Fabien DUFRENE, Manager MP-SANTE, Expert de la gestion du tiers payant.
- Sessions en E-learning sur 48h divisé en x modules de x à Y minutes en fonction de votre agenda.
- Nombre de participants par session d'e-learning : mini 3, maxi 5
- En suivant 3 sessions de 2 demi-journées d'accompagnement collectif par groupe pour la mise en pratique.
- Durée maximale totale : une semaine

#### Moyens et méthodes pédagogiques :

• **Moyens :** La partie théorique se passe en E-learning support consultable à tout moment. Un formateur est à disposition pour répondre aux questions à tout moment sur toute la durée de la session. Un calendrier précis des RDV à distance est préalablement établi.

Session d'accompagnement en Visio avec prise en main des 4 Logiciels de Gestion Officinale leaders en France. Outil de visioconférence et forum de discussions sur DISCORD.

• **Méthodes :** E-learning accompagné par le formateur, pour la compréhension et les questions sur Discord, en channel textuel (type forum), Mises en situations réelles sur poste informatique à distance, cas pratiques, Aide communautaire (échanges de bonnes pratiques).



### Suivi et évaluation :

- Suivi et sanction : Feuilles d'émargements, Certificat de réalisation, Attestation individuelle de formation.
- Évaluation des stagiaires : Pre diagnostic d'évaluation du stagiaire (niveau de départ), QCM pour la partie théorique, correction de cas pour la partie pratique.
- Évaluation du formateur : questionnaire de satisfaction à chaud une fois la formation terminée puis à froid 6 mois après.

### Programme détaillé :

#### Partie Théorique (14h au rythme de chaque participant étalés sur 2j)

- Lecture et analyse des différentes attestations régime obligatoire
- Analyse des cartes de mutuelles avec les différentes codifications
- Aspect réglementaire et législatif
  - Les différents taux de remboursement
  - Taux d'exonération et codage associé (Sécurité sociale générale, Aide Médicale d'État, Notaires)
- Panorama des prescripteurs et financeurs
  - Médecins SNCF
  - Professions réglementées (sage-femme, kinésithérapeute...)
  - Les différentes mutuelles (publiques et privées)
- Erreurs de télétransmissions
- Différents types de rejets et leurs solutions

#### 3 jours de partie pratique (21h : 9h00/12h30-13h30/17h00) :

##### 3ème jour

- Résolution des différents types de rejets sur LGPI
- Résolution des différents types de rejets sur Winpharma

##### 4ème Jour

- Résolution des différents types de rejets sur Smart-RX
- Résolution des différents types de rejets sur Léo

*Toutes les raisons de rejets (environ 80) seront traitées avec leurs spécificités sur chaque logiciel*

##### 5ème Jour

**Ordre du jour :** Revue des problèmes rencontrés les jours précédents et résolutions. Voir doc en ligne (Ameli pro, bdmit, Vidal)

Fonctionnalités essentielles (suivi, reporting) communication au pharmacien par mail et suivi client.

Communication des problèmes rencontrés aux équipes en place chez les clients.

Vue de l'évolution de la profession et du marché et encadrement de l'activité du pharmacien. Veille professionnelle (moniteur du pharmacien, le quotidien, uspo, fspf, Ameli)

Débouchés sur leur future activité. Échanges sur les projets individuels.