



MAITRISER LES DETERMINANTS DU TIERS PAYANT : Programme de Formation

Finalité :

Réduire le taux de rejets en Tiers payant

Objectifs pédagogiques opérationnels :

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

- Comprendre et savoir interpréter une attestation sécurité sociale et mutuelle
- Connaître les différents taux de remboursements.
- Différencier les droits de prescriptions en fonction des prescripteurs.
- Enregistrer des Régimes obligatoires et mutuelles au comptoir
- Prendre en main le LGO de l'entreprise en matière de tiers payant.
- Sensibiliser aux produits à remboursements particuliers
- Communiquer sur le tiers payant auprès des patients

Public concerné :

Salariés et/ou professionnels indépendants dans un établissement de santé.

Caractéristiques et modalités :

- Formateur : Vanessa FESTI, Gérante MP-SANTE, Formatrice expérimentée, Experte de la gestion du tiers payant.
- Sessions d'une demi-journée (4h00) in situ
- Pré requis : être professionnel de santé, Maîtriser le LGO utilisé dans l'entreprise
- 2 Sessions de 5 personnes maximum, matin et après-midi, de manière à former l'ensemble de l'équipe officinale.

Moyens et méthodes pédagogiques :

- **Moyens** : Support papier et PDF distribués le jour de la formation.
- **Méthodes** : Cours didactiques, mises en situation, échanges de bonnes pratiques.



Suivi et évaluation :

- Suivi et sanction : Feuille d'émargement, certificat de réalisation, Attestation individuelle de formation.
- Évaluation des stagiaires : Pre diagnostic d'évaluation du contexte et du niveau de départ des stagiaires, QCM de fin de formation.
- Évaluation du formateur et de la formation : questionnaire de satisfaction à chaud une fois la formation terminée.

Programme détaillé (4h00) :

- **Lecture et analyse des différentes attestations régime obligatoire**
- **Analyse des cartes de mutuelles avec les différentes codifications**
 - Que faire lorsque le client n'a pas sa carte
 - Les différents cas de figures (blocages, mises en crédit, rejets...)
- **Aspect règlementaire 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)
- **Prise en main du logiciel utilisé pour le tiers payant à l'officine**
 - Le principe du logiciel, l'ergonomie, le portail (LGPI, SmartRX, LÉO, WinPharma, pharmaland)
 - Cas pratique : Enregistrer une AME et mutuelles à garantie Particulière (100 95 95)
 - Cas pratique : Enregistrer un médecin hospitalier
 - Cas pratique : Enregistrer un LPPR (bas de contention)
 - Fonctionnalités essentielles (suivi, commentaires)
 - Expérimentations, tests et mises en situation réelle.
- **Communication**
 - Mises en situation devant un patient nécessitant les connaissances liées au tiers payant
 - Accompagnement sur le poste de travail