



**Objectif général:** Assurer l'accueil des patients ambulatoires ainsi que le suivi administratif des consultations pour garantir le bon fonctionnement des services de consultation.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Accueillir les patients	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueille les patients, les rassure si nécessaire et les oriente;</li><li>• Crée ou vérifie le dossier des patients venant en consultation:<ul style="list-style-type: none"><li>- Vérifie si le dossier est complet et si les données (adresse, mutuelle) sont à jour;</li><li>- Contacte les instances concernées (mutuelles, assurances, employeur) pour obtenir des renseignements sur les patients;</li></ul></li><li>• Vérifie les rendez-vous des patients avant de les diriger vers le service adéquat;</li><li>• Sort les documents nécessaires pour le patient (vignette, feuille de prestation);</li></ul>
- Assurer le suivi des consultations	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planifie les nouveaux rendez-vous internes et externes sur base des demandes et des plages horaires des médecins;</li><li>• Encaisse les paiements des consultations;</li><li>• Encode les prestations des consultations sur base de listes préétablies et cochées;</li><li>• Classe et vérifie les dossiers des patients avant de les envoyer à la facturation;</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Classe les documents du service (dossiers des patients) et en assure la mise à jour;</li></ul>



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Possède des aptitudes en organisation et en planification;
- Dispose d'une bonne connaissance de l'organisation de l'institution;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Ecoute les questions pratiques des patients et leur fournit des réponses orales correctes;
- Donne des rendez-vous aux patients qui correspondent à leurs possibilités ainsi qu'à celles des médecins/services concernés;
- Se concerta avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;
- Se concerta quotidiennement avec des services et instances externes pour compléter les dossiers des patients;

### Résolution de problèmes

- En cas de problème avec un patient, essaye de le calmer et de trouver une solution (intercaler un rendez-vous si possible);
- Fait une recherche autonome des données manquantes dans les dossiers des patients en prenant contact avec les instances concernées;

### Responsabilité

- Est responsable de fournir des réponses correctes à des questions pratiques et d'organiser les consultations le plus pratiquement possible;
- Oriente les patients vers le service ou la personne adéquate;
- Veille à ce que la caisse et le livre de caisse soient corrects et ceci, selon les procédures de l'institution;
- Veille à un encaissement correct des consultations;

### Facteurs d'environnement

- Contact quotidien avec des maladies contagieuses;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Peu de contact personnel avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



## L'IFIC VOUS INVITE A LIRE ATTENTIVEMENT LES INFORMATIONS SUIVANTES :

- O A L'EXCEPTION DES TITRES DE FONCTIONS PROTÉGÉS PAR LA LÉGISLATION, LES TITRES DES FONCTIONS SECTORIELLES SONT STRICTEMENT INDICATIFS, C'EST-À-DIRE QU'ILS SERVENT UNIQUEMENT À FACILITER L'IDENTIFICATION DES FONCTIONS AU SEIN DE L'ÉVENTAIL SECTORIEL (GRÂCE À UN TITRE CHOISI SUR BASE DE L'USAGE MAJORITAIRE CONSTATÉ). CEPENDANT, UN MÊME TITRE DE FONCTION PEUT PARFOIS RECOUVRIR DES RÉALITÉS DIFFÉRENTES SUR LE TERRAIN. DONC, SEUL LE CONTENU (ET NON LE TITRE) DE LA FONCTION PEUT ET DOIT SERVIR DE BASE POUR L'ATTRIBUTION D'UNE FONCTION SECTORIELLE.
- O PAR SOUCIS DE LISIBILITÉ, NOS DESCRIPTIONS DE FONCTIONS SONT RÉDIGÉES AU MASCULIN. CEPENDANT, L'ENSEMBLE DE DESCRIPTIONS DE FONCTIONS S'APPLIQUENT À TOUS LES GENRES (M/F/X).
- O LES ÉLÉMENTS SUIVANTS SONT CONSIDÉRÉS COMME ÉTANT LA NORME POUR L'EXERCICE DE TOUTES LES FONCTIONS ET NE SONT DONC PAS DÉCRITS/RAPPELÉS AU SEIN DE CHAQUE DESCRIPTION DE FONCTION, SAUF LORSQU'ILS CONSTITUENT UNE PART SPÉCIFIQUE DE L'ACTIVITÉ :
  - **Le respect de la légalité est la norme pour toutes les fonctions, qui doivent s'exercer conformément aux modalités et conditions prévues dans les différentes sources légales, réglementaires ou conventionnelles d'application tant au niveau sectoriel qu'institutionnel (législations, codes, conventions, procédures, protocoles, etc.).**
  - **Le respect de la confidentialité ou du secret professionnel dans l'exercice de la fonction: s'appliquent à tous conformément à la législation relative au contrat de travail (Article 17, 3°, de la loi du 3 juillet 1978)**
  - **La collaboration aux projets et le soutien des collègues font partie de l'exercice normal de toute fonction (ex : entraide ponctuelle, accueil et accompagnement de jobistes ou nouveaux collègues, participation aux réunions d'équipes, etc.)**
  - **La participation à la vie sociale de l'institution fait partie de l'exercice normal de toute fonction (ex: participation à l'organisation d'évènements internes).**
  - **Le maintien des connaissances : les titulaires de la fonction sont amenés tout au long de leur carrière à s'adapter aux évolutions de leur métier (ex : en suivant les formations organisées par l'employeur, en se tenant au courant des évolutions du métier ou en réalisant des recherches documentaires dans leur domaine d'activité). Le niveau de formation requis pour l'exercice d'une fonction sectorielle repris à la rubrique « connaissance et savoir-faire » englobe la formation en tant que telle ainsi que la formation continue légalement obligatoire pour l'exercice de la fonction en question.**