

Coordonner le parcours de soins dentaires et gérer les relations avec les organismes complémentaires

RS7028 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	324, 331
Formacode(s)	35015
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	31/01/2025
Date d'échéance	31/01/2027

Certificateur(s)

EVOLUSANTE · SIRET : 88024101300031

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Cette certification professionnelle vise à reconnaître les compétences et les connaissances spécifiques nécessaires pour assurer une gestion efficace des aspects administratifs et financiers dans le domaine dentaire.

L'un des principaux défis auxquels le secteur est confronté est la complexité croissante des procédures de facturation et des relations avec les organismes complémentaires. Les cabinets dentaires doivent utiliser des régulations, des normes de facturation et des systèmes de remboursement. La certification professionnelle permet d'acquérir les compétences nécessaires pour maîtriser ces processus, assurant ainsi une gestion des transactions financières et administratives. Cela est essentiel pour garantir la viabilité financière des cabinets dentaires et la satisfaction des patients.

Un autre élément clé du contexte de cette certification est l'importance accrue de la relation avec les organismes complémentaires. Les cabinets dentaires doivent établir et maintenir des relations solides avec ces organismes pour faciliter les processus de prise en charge et de remboursement. La certification prépare les professionnels à gérer ces relations de manière proactive, en négociant des accords, en suivant les demandes de prise en charge et en résolvant les litiges. Cela contribue à maximiser les remboursements et à offrir un meilleur service aux patients, en réduisant les coûts et en améliorant l'accès aux soins.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Planifier les rendez-vous des patients avec les dentistes et les autres professionnels de santé dentaire en utilisant un logiciel de gestion spécialisé pour planifier les traitements en fonction des disponibilités et des priorités des patients pour assurer un flux de patients régulier et optimiser l'utilisation du temps des professionnels de santé dentaire.

Maintenir des dossiers patients précis et à jour, y compris les antécédents médicaux, les traitements effectués et les informations d'assurance en mettant en œuvre un système électronique de gestion documentaire garantissant l'exactitude et la confidentialité des informations médicales pour faciliter la prise en charge des soins dentaires et garantir le respect des normes de confidentialité.

Télétransmettre les factures aux organismes obligatoires et complémentaires en utilisant des logiciels de télétransmission agréés, en vérifiant des informations de facturation et l'envoi électronique des données afin d'assurer l'envoi rapide et précis des factures dentaires aux organismes de santé, en respectant les normes et règles de facturation spécifiques, ce qui facilite le processus de remboursement pour les patients et garantit la conformité avec les réglementations en vigueur.

Suivre, traiter et facturer les demandes de prise en charge auprès des organismes complémentaires n'utilisant des logiciels de gestion des demandes de prise en charge, en communiquant avec les organismes complémentaires par téléphone, e-mail ou courrier et soumettant de manière électronique des factures afin d'assurer le traitement efficace

des demandes de prise en charge des patients par les organismes complémentaires, en veillant à ce que les procédures administratives soient suivies et en maximisant les remboursements.

Se conventionner auprès des différents organismes complémentaires en identifiant des organismes complémentaires pertinents pour la pratique, en contactant les services d'adhésion de ces organismes et en suivant les procédures de conventionnement afin d'établir des accords formels avec les organismes complémentaires, ce qui facilite le processus de facturation et permet d'offrir des avantages aux patients bénéficiant de ces assurances complémentaires.

Mettre à jour les dossiers des patients suite aux échanges avec les organismes complémentaires en utilisant des logiciels de gestion des dossiers et en saisissant des informations relatives aux échanges afin d'assurer la précision et l'actualisation des dossiers des patients, facilitant ainsi le suivi des demandes de prise en charge et des remboursements, ainsi que la communication avec les patients lors de leurs visites ultérieures.

Fournir aux patients des informations claires et précises sur les traitements, les coûts associés, les détails de la couverture d'assurance (obligatoires et complémentaires) et les options de paiement en répondant à leurs questions et à leurs préoccupations financières en utilisant des techniques d'écoute active pour favoriser une prise de décision éclairée et renforcer la satisfaction et la fidélisation des patients.

Acquérir les connaissances nécessaires à la gestion du tiers payant en se formant sur les régimes obligatoires et les conventions avec les organismes complémentaires et en se documentant sur les procédures de gestion du tiers payant afin de permettre au personnel de santé de maîtriser les aspects complexes du tiers payant, ce qui facilite la gestion efficace des paiements et des remboursements pour les patients et la structure dentaire.

Gérer le tiers payant au sein de la structure dentaire en utilisant des logiciels de gestion du tiers payant et en communiquant avec les organismes de santé afin d'assurer la gestion optimale du tiers payant, que ce soit partiel ou intégral, en vérifiant les remboursements des organismes de santé, en traitant les rejets et les retours NOEMIE, et en effectuant les rapprochements bancaires, garantissant ainsi une gestion financière précise et efficace.

Assister les patients en leur fournissant des informations détaillées sur les coûts des traitements dentaires, éclaircir leur couverture d'assurance en leur présentant les différentes options de paiement, les programmes d'assurance disponibles ainsi que les aides financières accessibles afin de faciliter la compréhension des patients sur les choix financiers et assurantiels, garantissant ainsi un accès sans entrave aux soins dentaires

Gérer les paiements des patients et les recouvrements des créances impayées, en suivant les délais de paiement et en résolvant les problèmes de facturation en suspens et assurer une gestion financière efficace en suivant les paiements des patients et en agissant rapidement pour récupérer les paiements en retard ou impayés pour maintenir la stabilité financière de la structure dentaire.

Secteur d'activité et type d'emploi

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

1 - Professionnels de santé dentaires : Les chirurgiens-dentistes et les autres professionnels de santé dentaire doivent respecter les règles établies par l'Ordre National des Chirurgiens-Dentistes, ainsi que les lois et décrets régissant leur pratique. Cela inclut des règles sur la déontologie, la formation continue et les conditions d'exercice.

2 - Parcours de soins coordonnés : La loi HPST (Hôpital, Patients, Santé et Territoires) de 2009 et la loi de modernisation de notre système de santé de 2016 encouragent la coordination des soins, y compris dans le domaine dentaire. Les chirurgiens-dentistes doivent s'inscrire dans ce cadre pour assurer une prise en charge globale et coordonnée des patients.

Loi HPST (Hôpital, Patients, Santé et Territoires) : Cette loi de 2009 a introduit des dispositions visant à renforcer la coordination des soins entre les différents acteurs de santé. Elle définit les modalités de coopération entre professionnels de santé et encourage la mise en place de parcours de soins coordonnés.

3 - Gestion du tiers payant : La gestion du tiers payant pour les soins dentaires est régie par les mêmes règles que pour les autres soins médicaux. La loi de modernisation de notre système de santé de 2016 a notamment introduit des mesures pour simplifier l'accès au tiers payant et en favoriser l'usage. Les dentistes peuvent proposer le tiers payant pour les patients, notamment ceux bénéficiant de la CMU-C (Couverture Maladie Universelle Complémentaire) ou de l'ACS (Aide au paiement d'une Complémentaire Santé).

La Loi de modernisation de notre système de santé de 2016 : Cette loi a introduit des mesures spécifiques pour faciliter la gestion du tiers payant et améliorer l'accès aux soins pour les patients. Elle vise à simplifier les démarches administratives liées aux remboursements des soins par les organismes d'assurance maladie.

4 - Relations avec les organismes complémentaires : Les relations entre les professionnels de santé, y compris les dentistes, et les organismes complémentaires (mutuelles, assurances santé) sont régies par des conventions et

accords spécifiques. Ces conventions définissent les conditions de prise en charge, de facturation et de remboursement des soins. Les dentistes doivent se conformer à ces conventions pour assurer une gestion correcte des relations avec les organismes complémentaires.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Une formation préalable dans le domaine de l'administratif, ou une expérience professionnelle équivalente.

Des compétences de base en informatique, notamment la maîtrise des logiciels de gestion des dossiers patients et/ou de bureautique.

Une aptitude à la communication et au service à la personne, étant donné que la formation implique des interactions fréquentes avec les patients et les fournisseurs de soins de santé.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE

2 professionnels du secteur, en activité et extérieurs à Evolu'Santé

Le directeur de Evolu'Santé ou son représentant

Le Président du jury est un professionnel en activité extérieur à Evolu'Santé.

Parité : moitié homme – moitié femme

Paritaire : moitié employeurs – moitié employés

Base légale

Date de décision	31/01/2025
Durée de l'enregistrement	2 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	31/01/2027
Date de dernière délivrance possible	30/07/2027

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Coordonner le parcours de soins dentaires, la gestion du tiers payant et des relations avec les organismes complémentaires | Evolu'Santé | Recrutement, formation et accompagnement des personnels médicaux (evolusante.fr)

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7028/>

Où se former

Formations référencées	2
Organismes	1
Régions couvertes	1
Prix indicatif	3 600 €
Durée	150 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	41
Parcours menés à terme	31

Taux d'achèvement	76 %
Période	09/2025 – 09/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	46
Montant total engagé	170 160 €
Coût moyen par dossier	3 699 €
Durée moyenne	152 h
Période	06/2025 – 08/2026
France compétences	62 %
France Travail	21 %
Reste à charge titulaire	15 %
OPCO	1 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.