

FUNCTIEBESCHRIJVING:

MEDEWERKER PATIËNTENONTHAAL EN CENTRALE TELEFONIE

PLAATS IN DE ORGANISATIE

Functie rapporteert aan: verantwoordelijke patiëntenonthaal

DOEL FUNCTIE

Het onthalen en informeren van patiënten en bezoekers teneinde de administratieve opname van de patiënt te verzorgen en bij te dragen tot het goed functioneren en het bereiken van de objectieven van de organisatie. Het telefonisch doorverwijzen van patiënten en bezoekers naar de correcte dienst en/of medewerker.

TAKEN

RESULTAATSGBIED 1: CENTRALE TELEFONIE

DEELTAAK 1: je behandelt nauwgezet alle inkomende oproepen van het ziekenhuis in het callcenter.

DEELTAAK 2: je beheert de informatie die nodig is voor de vlotte werking van het callcenter zoals databaseer en wachtlijsten.

DEELTAAK 3: je kan de vraag van de klant correct inschatten en doorverbinden naar de juiste dienst of medewerker binnen de organisatie.

RESULTAATSGBIED 2: ONTHALEN EN INFORMEREN VAN PATIËNTEN EN BEZOEKERS

DEELTAAK 1: je verstrekt allerhande administratieve en praktische informatie omtrent de financiële implicaties van een opname of raadpleging in het ziekenhuis.

DEELTAAK 2: je informeert de patiënt over de tussenkomst van verzekeringsmaatschappijen en mutualiteiten in de behandelingskosten.

DEELTAAK 3: je beantwoordt interne en externe telefonische oproepen.

RESULTAATSGBIED 3: BEHANDELEN VAN DE ADMINISTRATIE BETREFFENDE DE OPNAME OF RAADPLEGING

DEELTAAK 1: je verzorgt de administratieve inschrijving van patiënten die zich aanbieden voor een ambulante raadpleging, spoedgeval of opname.

DEELTAAK 2: je verzamelt gegevens voor het opstellen van het administratieve patiëntendossier.

DEELTAAK 3: je verzorgt de registratie van de administratieve patiëntengegevens in het ziekenhuisinformatiesysteem.

RESULTAATSGBIED 4: SAMENWERKEN MET ANDERE DIENSTEN

DEELTAAK 1: je werkt nauw samen met de sociaal medewerkers inzake patiënten die administratief niet in orde zijn.

DEELTAAK 2: je werkt nauw samen met de collega's van de afsprakenplanning en zorgtrajectplanning.

DEELTAAK 3: je neemt actief deel aan alle vormen van werkoverleg.

RESULTAATSGBIED 5: UITVOEREN VAN ANDERE OPDRACHTEN

DEELTAAK 1: je bemant indien nodig het spoedonthaal.

DEELTAAK 2: je factureert en ontvangt de ambulante verstrekkingen, voorschotten voor opnames of andere kasverrichtingen.

DEELTAAK 3: je verwerkt lijsten met uitzonderingen rond inschrijvingen van patiënten waarbij je deze dossiers analyseert, correct interpreteert en klaarmaakt voor een correcte facturatie.

RESULTAATSGBIED 6: WAARBORGEN KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING

DEELTAAK 1: voortdurend op de hoogte blijven van ontwikkelingen binnen het domein.

DEELTAAK 2: volgen van de nodige wettelijke verplichte dienst gebonden opleidingen en bijscholingen.

DEELTAAK 3: bijdragen aan kwaliteitsverbeteringen binnen de afdeling

DEELTAAK 4: actief meewerken aan de veiligheidscultuur in de organisatie.

Deze lijst is niet limitatief.

PROFIEL

WETTELIJKE VEREISTEN

DIPLOMA: niet van toepassing

BIJKOMENDE VEREISTEN:

DIPLOMA: A2 in een administratieve richting of gelijkwaardig door relevante ervaring

ATTESTEN: niet van toepassing

RIJBEWIJS: niet van toepassing

KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Administratieve en organisatorische vaardigheden
- Vlot gebruik courante softwarepakketten
- Kennis en toepassing van de wetgeving op patiëntenrechten en het beroepsgeheim
- Vlotte kennis van de Franse en Engelse taal

COMPETENTIES

KERNCOMPETENTIES

- Professioneel handelen
- Samenwerken
- Patiëntgericht/klantgericht
- Kostenbewust
- Respectvol

FUNCTIE-SPECIFIEKE COMPETENTIES

- Communiceren: schriftelijk en mondeling
- Resultaatsgericht werken
- Stressbestendig zijn
- Nauwkeurig werken
- Analytisch denken