

## **Benchmark sur la maturité de la chaîne Accueil, Facturation, Recouvrement dans les établissements de santé, Anap, décembre 2019**

10/12/2019

"Il ressort de ce benchmark un niveau de maturité globalement faible sur l'ensemble des axes, qu'il s'agisse d'établissements publics ou privés non lucratifs.

La complexité de l'environnement a un impact fort sur les résultats de la chaîne AFR. Seuls 27 établissements conjuguent un niveau de complexité et un niveau de performance du processus supérieurs à 50%.

En terme de leviers, le système d'information a le niveau de maturité le plus élevé et la gestion des compétences le plus faible, qu'il s'agisse d'établissements publics ou privés non lucratifs.

Il est à noter que seulement un tiers des établissements déclare :

- Disposer d'un tableau de bord de pilotage de la chaîne AFR
- Avoir mis en place une GPMC pour le personnel de la chaîne AFR
- Demander au patient de venir avec un moyen de paiement".