
	<b>Traiter les multi factures TP simple</b> <b>Almerys – Opérateurs</b>	<div>MO</div> <div>Mode opératoire</div>
--	--	--

<b>Processus :</b>	<b>Sous-Processus :</b>	<b>Référence :</b>	<b>Statut :</b>
Traiter les rejets des multi factures TP Simple Almerys. Destiné aux opérateurs.			
<b>Approbateur :</b>	<b>Fonction :</b>	<b>Date :</b>	<b>Signature :</b>
<b>Valideur :</b>	<b>Fonction :</b>	<b>Date :</b>	<b>Signature :</b>
J.MARTIN	Directeur de Production des Services		
<b>Diffusion auprès de :</b>	Ensemble des collaborateurs		
<b>En accès pour :</b>	Ensemble des collaborateurs		
<b>Localisation :</b>			
<b>Sommaire</b>	<p><b>A.      DOMAINE D'APPLICATION</b></p> <hr/> <p><b>B.      OBJECTIFS DU MODE OPERATOIRE</b></p> <hr/> <p><b>C.      MOYENS ET OUTILS</b></p> <hr/> <p><b>D.      DESCRIPTION DES PROCESSUS</b></p> <hr/> <p><b>1. ANALYSE DE LA FACTURE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>« Est-ce que la facture est liquidée ? »</li> <li>« Est-ce que le bénéficiaire est géré par Almerys ? »</li> <li>« Est-ce que les droits du bénéficiaire sont ouverts à la date des soins ? »</li> </ul> <p><b>2. SAISIE DE LA FACTURE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>« Est-ce que la validation de la saisie est possible ? »</li> </ul> <p><b>3. ANALYSE / TRAITEMENT DU MOTIF DE REJET</b></p> <p>Schéma du processus d'analyse et de traitement</p> <p>Consignes de saisie pour le Tableau Excel Trame SSTT</p> <p>Recherche et saisie des coordonnées du PS</p> <p>Clôture de la tâche dans le GTO</p> <p><b>4. ENVOI DE LA REPONSE AU PS PAR MAIL</b></p>		
<b>Date de péremption</b>		<b>Responsable de l'actualisation</b>	
<b>Version</b>	<b>Date</b>	<b>Modifications</b>	<b>Auteur</b>
V 1.0	08/12/2015	Création	D.O'GHEARD
V 1.1	21/01/2016	Modification	D.O'GHEARD
V 1.2	23/02/2016	Modification	D.O'GHEARD

*Le présent document contient des informations qui sont la propriété d'Almerys. L'acceptation de ce document par son destinataire, implique de la part de ce dernier, la reconnaissance du caractère confidentiel de son contenu et l'engagement de n'en faire aucune reproduction, aucune transmission à des tiers, aucune divulgation et aucune utilisation commerciale sans l'accord préalable d'Almerys.*

	<b>Traiter les multi factures TP simple</b> <b>Almerys – Opérateurs</b>	<b>MO</b> <b>Mode opératoire</b>
---	--	-------------------------------------

## A. DOMAINE D'APPLICATION

Ce mode opératoire s'applique à tous les collaborateurs ayant pour traitement les multi factures Tiers Payant Simple Almerys.

## B. OBJECTIFS DU MODE OPERATOIRE

Ce mode opératoire décrit la manière de traiter les rejets des multi factures Tiers Payant Simple pour des motifs donnés afin de standardiser l'analyse et le traitement et instaurer une procédure commune à tous les collaborateurs.

A l'issue de l'analyse, hormis lors de saisies de factures abouties, l'opérateur devra systématiquement compléter un fichier Excel, puis pour certains motifs, envoyer la réponse au PS directement par email.

Certains rejets feront l'objet d'un retour au gestionnaire Almerys via ce même fichier Excel, afin que le traitement soit finalisé.

## C. MOYENS ET OUTILS

Les outils mis à la disposition des opérateurs sont :

- L'outil GTO
- L'outil VALERYS
- L'outil AGICA
- L'outil EXCEL
- L'outil AGAPS
- L'outil de messagerie

## D. DESCRIPTION DES PROCESSUS

### 1. ANALYSE DE LA FACTURE

Lorsque l'opérateur recevra le document multi factures :

- il devra se connecter à l'outil GTO conformément au **mode opératoire Utilisation GTO v.1.2**
- « Est-ce que la facture est liquidée ? » : il recherchera et analysera **en priorité** l'état de chaque facture dans AGICA conformément au **Module AGICA de Mars 2013** et au **Module Différents Etats de facture v.1** :

*Le présent document contient des informations qui sont la propriété d'Almerys. L'acceptation de ce document par son destinataire, implique de la part de ce dernier, la reconnaissance du caractère confidentiel de son contenu et l'engagement de n'en faire aucune reproduction, aucune transmission à des tiers, aucune divulgation et aucune utilisation commerciale sans l'accord préalable d'Almerys.*

Il conviendra d'ouvrir l'outil AGICA, puis l'onglet AGATE et enfin **Visu trace factures**



Liste des factures - Utilisateur: DOGHEARD

Nombre de lignes affichées : 9  
Nombre total de lignes / sélection : 9

Quitter

Etat des factures : Tous

P S	Adhérent	Début nom	Date	Création	N° facture	Titre	Début soins	Montant RC	Spécialité	Nature	Etat
782006118	1810592044060		17/05/1981	14/07/2015	383625		11/07/2015	8,97	50	B2 / CC LIQUIDE	
782006118	1810592044060		17/05/1981	30/06/2015	382023		27/06/2015	12,71	50	B2 / CC LIQUIDE	
782006118	1810592044060		17/05/1981	4/06/2015	379106		2/06/2015	25,58	50	B2 / CC LIQUIDE	
782006118	1810592044060		17/05/1981	1/05/2015	375816		29/04/2015	33,66	50	B2 / CC LIQUIDE	
783711872	1810592044060	CAZANAULT	17/05/1981	1/05/2015	230041917		25/04/2015	6,75	30	B2 RC LIQUIDE	
782006118	1810592044060		17/05/1981	4/01/2015	362182		2/01/2015	5,58	50	B2 / CC LIQUIDE	
782007017	1810592044060	CAZANAULT	17/05/1981	19/05/2014	633428		16/03/2014	6,92	50	B2 RC LIQUIDE	
782006118	1810592044060		17/05/1981	13/04/2014	336101		11/04/2014	9,00	50	B2 / CC LIQUIDE	
782006118	1810592044060		17/05/1981	21/01/2014	326519		18/01/2014	23,48	50	B2 / CC LIQUIDE	

Le classement est par défaut dans l'ordre de création.

Il est possible de classer par **n° de facture** ou de **NNI (Adhérent)** ou par **date de soins** en faisant un double clic sur le champ.

Il est fortement conseillé de classer les factures par n° dès l'ouverture de la visualisation.

**\*\*\* Attention \*\*\* Ne pas confondre les états « Liquidé » et « Liquidé Nul »**

- « Liquidé » : La facture est liquidée

- « Liquidée Nul » : La part RC de la facture est liquidée à zéro. 2 possibilités :

=> Le contrat ne prévoit pas le TP pour la spécialité

=> Les droits contractuels sont clos

*Le présent document contient des informations qui sont la propriété d'Almerys. L'acceptation de ce document par son destinataire, implique de la part de ce dernier, la reconnaissance du caractère confidentiel de son contenu et l'engagement de n'en faire aucune reproduction, aucune transmission à des tiers, aucune divulgation et aucune utilisation commerciale sans l'accord préalable d'Almerys.*

**1.1. Recherche facture**

PS

NNI

Zone de commentaire

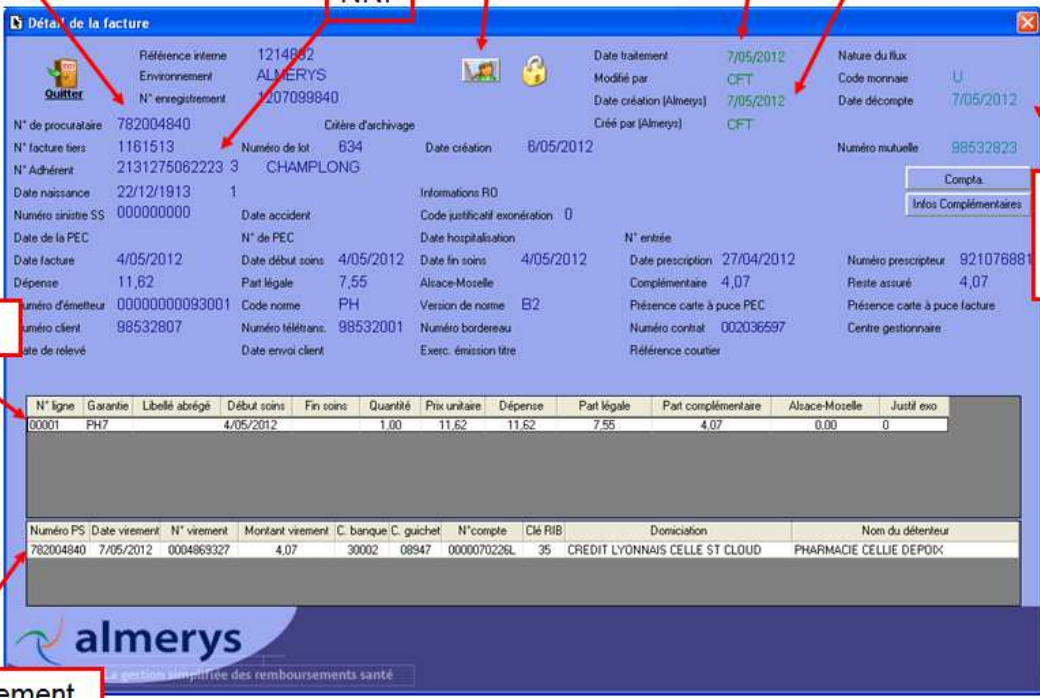
Dernier traitement

Avant dernier traitement

Date liquidation facture

Ligne acte

Infos virement



N° ligne	Garantie	Libellé abrégé	Début soins	Fin soins	Quantité	Prix unitaire	Dépense	Part légale	Part complémentaire	Alsace-Moselle	Justif exo
00001	PH7		4/05/2012		1.00	11.62	11.62	7.55	4.07	0.00	0

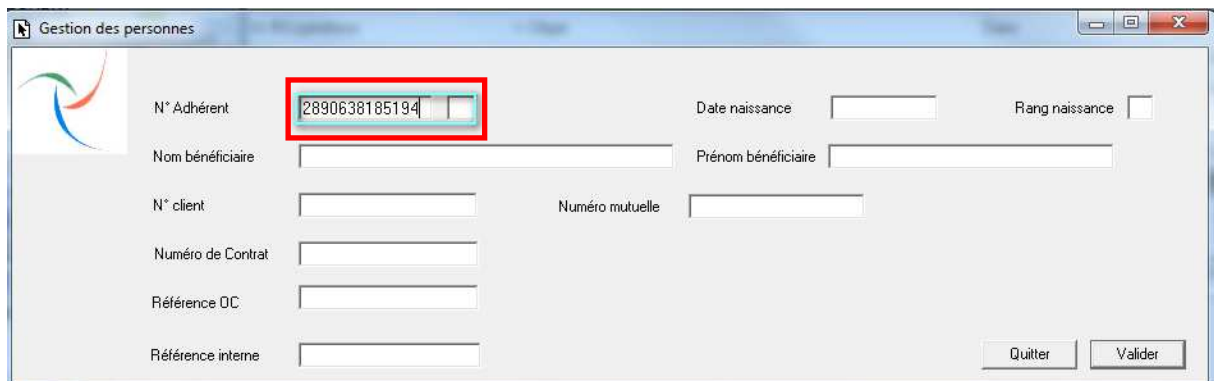
Numéro PS	Date virement	N° virement	Montant virement	C. banque	C. guichet	N°compte	Clé RIB	Domiciliation	Nom du détenteur
782004840	7/05/2012	0004863327	4.07	30002	08947	0000070226L	35	CREDIT LYONNAIS CELLE ST CLOUD	PHARMACIE CELLIE DEPOIX

**\*\*\* Attention \*\*\* Vérifier qu'il ne s'agit pas d'une demande de complément de facture.**

- **si la facture est liquidée** : renseigner le **Tableau Excel Trame SSTT** avec la date de la liquidation.
- **si la facture n'est pas liquidée** : rechercher le bénéficiaire dans la base ALMERYS sur PROTIPS et consulter ses droits à la date des soins
- L'opérateur doit impérativement **analyser la facture globale au préalable** afin de déterminer si le retour au PS fera partie des motifs suivants :
  - 100 % RO
  - Destinataire de paiement incertain
  - Facture assuré
  - Facture de + 2 ans
  - Parcours de soins non respecté

Si c'est le cas, il utilisera donc le motif adapté, sinon, il poursuivra son analyse de façon plus précise en recherchant le bénéficiaire dans la base de données ALMERYS :
- **« Est-ce que le bénéficiaire est géré par Almerys ? »** : déterminer si le bénéficiaire est connu ou non conformément au **Guide de Saisie V.2.2** en vigueur.

Les droits du bénéficiaire des soins sont à consulter via PROTIPS. La recherche du bénéficiaire des soins s'effectue de la manière suivante :


Référence	Adhérent	Date	Rg	Nom bénéficiaire	Prénom bénéficiaire	Nom mutuelle	Contrat	N° mutu
012269376	2890638185194	2/04/2008	1	BERDAH VOLMAR	Mohamed	APRIL SANTE PREVOYANC 6354885		9853691
012269376	2890638185194	2/04/2008	1	BERDAH VOLMAR	MOHAMED	APRIL SANTE PREVOYANC 6354885		9853691
012269377	2890638185194	12/09/2010	1	BERDAH VOLMAR	Said	APRIL SANTE PREVOYANC 6354885		9853691
012269377	2890638185194	12/09/2010	1	BERDAH VOLMAR	SAID	APRIL SANTE PREVOYANC 6354885		9853691
012269374	2890638185194	23/06/1989	1	VOLMAR	Ingrid	APRIL SANTE PREVOYANC 6354885		9853691
012269374	2890638185194	23/06/1989	1	VOLMAR	INGRID	APRIL SANTE PREVOYANC 6354885		9853691

**\*\*\* Attention \*\*\*** Avant de faire un retour pour « Bénéficiaire inconnu », il convient de rechercher le bénéficiaire des soins par nom et prénom. Il peut être connu sous un autre NNI.



Gestion des personnes

N° Adhérent :  Date naissance :  Rang naissance :

Nom bénéficiaire :  Prénom bénéficiaire :

N° client :  Numéro mutuelle :

Numéro de Contrat :

Référence OC :

Référence interne :

Quitter Valider

Référence	Adhérent	Date	Rq	Nom bénéficiaire	Prénom bénéficiaire	Nom mutuelle	Contrat	N° mutu
012269377	2890638185194	12/09/2010	1	BERDAH VOLMAR	Said	APRIL SANTE PREVOYANC	6354885	9853691
012269377	2890638185194	12/09/2010	1	BERDAH VOLMAR	SAID	APRIL SANTE PREVOYANC	6354885	9853691

Le bénéficiaire des soins n'est pas connu sous un autre NNI.

Si plusieurs homonymes ressortent, **il faudra bien prendre en compte la date de naissance** indiquée sur la facture.

- « Est-ce que les droits du bénéficiaire sont ouverts à la date des soins ? » : il convient dans un deuxième temps de s'assurer que le bénéficiaire des soins est couvert pour la spécialité désirée et que ses droits sont ouverts à la date des soins.

Les droits du bénéficiaire des soins sont à consulter via PROTIPS. La recherche du bénéficiaire des soins s'effectue comme décrit ci-dessus. Afin de visualiser la carte de TP, il convient de double cliquer sur la ligne

Liste des bénéficiaires trouvés

Référence	Adhérent	Date	Rq	Nom bénéficiaire	Prénom bénéficiaire	Nom mutuelle	Contrat	N° mutu
012269376	2890638185194	2/04/2008	1	BERDAH VOLMAR	Mohamed	APRIL SANTE PREVOYANC	6354885	9853691
012269376	2890638185194	2/04/2008	1	BERDAH VOLMAR	MOHAMED	APRIL SANTE PREVOYANC	6354885	9853691
012269377	2890638185194	12/09/2010	1	BERDAH VOLMAR	Said	APRIL SANTE PREVOYANC	6354885	9853691
012269377	2890638185194	12/09/2010	1	BERDAH VOLMAR	SAID	APRIL SANTE PREVOYANC	6354885	9853691

Lorsque plusieurs lignes apparaissent, il convient de sélectionner la carte en fonction de la date des soins :

Cartes Almerys

Mutuelle	Contrat	Date début	Date fin	Éditée le	Conditions de TP	Carte
APRIL SANTE PREVOY	6354885	12/10/2010	31/12/2010	14/10/2010	SI RESPECT PDS	20100004937047

Les colonnes qui correspondent à la spécialité facturée sont-elles présentes sur la carte de tiers payant ?

Si oui, il faut vérifier le taux de remboursement :

Bénéficiaire	Régime	N° INSEE	Garantie	Radiation	TP	PHAR	BIO	RAD	AUX	SE	OPT	SDENT	PROD	HOSP	XXXX
Référence	Qualité	Date naissance			NOEMIE										
VOLMAR Ingrid	01	2890638185194	AA1		NON	100%	100%	100%	100%	100%	PEC	100%	PEC	PEC	-
012269374	A	23/06/1989													
BERDAH Mourad	01	1880739352258	AA1		NON	100%	100%	100%	100%	100%	PEC	100%	PEC	PEC	-
012269375	C	21/07/1988													

### Libellés de colonnes / Spécialités

PH2 - PH4 - PH7 - PH7/L - PHAR : pharmacie

MS : médecin spécialiste

MGS : médecin généraliste et spécialiste

BIO : laboratoire

SE : soins externes

AUX : auxiliaires médicaux (infirmier, masseur-kiné, orthophoniste, sage-femme, orthoptiste...)

RAD : radiologie

MK : masseur-kiné

SDENT : soins dentaires (sans pec)

TRA : transport

MG : médecin généraliste

Pour les centres de soins ou pluridisciplinaires, il convient de regarder si la colonne « SE » figure sur la carte.

*Le présent document contient des informations qui sont la propriété d'Almerys. L'acceptation de ce document par son destinataire, implique de la part de ce dernier, la reconnaissance du caractère confidentiel de son contenu et l'engagement de n'en faire aucune reproduction, aucune transmission à des tiers, aucune divulgation et aucune utilisation commerciale sans l'accord préalable d'Almerys.*

En règle générale, si une colonne n'est pas présente sur la carte TP, c'est que le bénéficiaire n'est pas couvert pour la prestation en question. Par exemple, sur la carte ci-dessous, les colonnes MG et Sdent ne sont pas présentes, c'est que le bénéficiaire des soins n'est pas couvert pour les prestations des médecins généralistes et pour les soins dentaires.

Bénéficiaire Référence	Régime Qualité	N° INSEE Date naissance	Garantie	Radiation	TP NOEMIE	PHAR	BIO	RAD*	AUX	XXXX	XXXX	XXXX
VAN DESSEL SOPHIE J14909977	01 A	2820651454353 22/06/1982	100		OUI	100%	100%	100%	100%	-	-	-
CHANTRENS CEDRIC	01	1811051454422	100		OUI	100%	100%	100%	100%	-	-	-

Il existe une exception pour le transport pour la mutuelle April, Smatis et ECA où la colonne n'est pas présente sur la carte mais les adhérents peuvent être dispensés de l'avance des frais concernant cette spécialité et une exception pour la mutuelle Intérieure et April où également la colonne MS/MG n'apparaît pas mais nous gérons la spécialité.

**IL CONVIENT DONC DE TENTER DE SAISIR LA FACTURE. SI VALERYS VALORISE : REGLEMENT DE LA FACTURE, SINON REJET POUR « BENEFICIAIRE NON COUVERT ».**

#### ❖ Les droits carte sont ouverts

##### ▪ Droits carte ouverts

**Exemple : transport effectué le 20/11/2011.**

Pour ce bénéficiaire, une carte de TP est valable du 01/01/2011 au 31/12/2011.

La date des soins étant le 20/11/2011, les droits du bénéficiaire sont donc **ouverts** à la date des soins.

**DROITS CARTE OUVERTS : SAISIR LA FACTURE**

Cartes Almerys							
Mutuelle	Contrat	Date début	Date fin	Restituée le	Motif restitution	Editée le	Condition
AON	00000086413	01/01/2011	31/12/2011			29/11/2010	SI RESI
AON	00000086413	01/01/2012	31/12/2012			28/11/2011	SI RESI
AON	00000086413	01/01/2013	31/12/2013			20/11/2014	SI RESI

##### ▪ Carte restituée

**Exemple : transport effectué le 10/09/2014.**

Si le terme « **Restitution** » figure sur la carte dans le motif de restitution, il convient de sélectionner dans le **Tableau Excel Trame SSTT** le motif « **Manque Consigne** » et de noter dans la colonne « **Commentaires Complémentaires** » : « **Restitution** ».

**DROITS CARTE OUVERTS : SAISIR LA FACTURE AFIN DE LA DEMATERIALISER**

Cartes Almerys							
Mutuelle	Contrat	Date début	Date fin	Restituée le	Motif restitution	Editée le	Condition
AON	00000104474	01/01/2014	31/12/2014	30/07/2014	Restitution	04/12/2013	SI RESI
AON	00000104474	01/01/2014	31/12/2014	30/07/2014	Restitution	04/12/2013	SI RESI
AON	00000104474	01/01/2013	31/12/2013			14/01/2013	SI RESI

▪ **Droits contractuels clos**

**Exemple : transport effectué le 30/12/2010.**

Pour ce bénéficiaire, une carte de TP est valable du 12/10/2010 au 31/12/2010. Des actes réalisés durant cette période seront pris en charge selon les garanties du contrat. Cependant, les droits contractuels sont ouverts du 12/10/2010 au **29/12/2010** : cela signifie que la liquidation de la facture sera bloquée pour les soins postérieurs au 29/12/2010. Le paiement ne pourra pas être effectué par l'opérateur. Il convient de sélectionner dans le **Tableau Excel Trame SSTT** le motif « **Droits fermés** » et de noter dans la colonne « **Commentaires Complémentaires** » : « **Droits contractuels clos** »

**DROITS CARTE OUVERTS : SAISIR LA FACTURE AFIN DE LA DEMATERIALISER**

Droits contractuels					Suspensions			
N° mutuelle	Adhésion	Radiation	Date effet	N° contrat	Ile	Domaine	Date début	Date fin
98536915	12/10/2010	29/12/2010	30/12/2010	6354885				
98536915	12/10/2010	31/12/2010	14/10/2010	6354885				

Cartes Almerys						
Mutuelle	Contrat	Date début	Date fin	Editée le	Conditions de TP	Carte
APRIL SANTE PREV	6354885	12/10/2010	31/12/2010	14/10/2010	SI RESPECT PDS	20100004937047

- « Liquidée Nul » : La part RC de la facture est liquidée à zéro. 2 possibilités :

=> Le contrat ne prévoit pas le TP pour la spécialité

=> Les droits contractuels sont clos

▪ **NPAI**

Si le terme « **NPAI** » figure sur la carte dans le motif de restitution, il convient de sélectionner le motif « **Manque Consigne** » et de noter dans la colonne « **Commentaires Complémentaires** » : « **NPAI** »

**DROITS CARTE OUVERTS : SAISIR LA FACTURE AFIN DE LA DEMATERIALISER**

Cartes Almerys							
Mutuelle	Contrat	Date début	Date fin	Restituée le	Motif restitution	Editée le	Conditions
S2H OPTILYS TP GÉN	505873750011555	01/01/2012	31/12/2012	29/12/2011	NPAI	02/12/2011	SI RESPEC

Cartes Almerys							
Mutuelle	Contrat	Date début	Date fin	Restituée le	Motif restitution	Editée le	Conditions
GPS HCR	03402400	01/01/2014	31/12/2014	18/12/2013	NPAI	28/11/2013	SI RESPEC
GPS HCR	03402400	21/03/2013	31/12/2013			10/06/2013	SI RESPEC
GPS HCR	03402400	20/03/2013	31/12/2013			04/06/2013	SI RESPEC



❖ Les droits carte sont clos

▪ Date de fin du contrat

**Exemple : transport effectué le 15/01/2014.**

Pour ce bénéficiaire, une carte de TP est valable du 01/01/2013 au 31/12/2013.

La date des soins étant le 15/01/2014, il n'y a aucune carte de TP en cours de validité.

Les droits du bénéficiaire sont donc **fermés** à la date des soins.

Il convient de sélectionner dans le **Tableau Excel Trame SSTT** le motif « **Droits fermés** ». **Ne rien noter dans Commentaires complémentaires.**

**SI LA FACTURE N'EST PAS PRESENTE DANS LA BASE AGICA, IL CONVIENT DE LA SAISIR AFIN DE LA DEMATERIALISER.**

Cartes Almerys								
Mutuelle	Contrat	Date début	Date fin	Restituée le	Motif restitution	Editée le	Conditio	
AON	00000086413	01/01/2011	31/12/2011			29/11/2010	SI RESI	
AON	00000086413	01/01/2012	31/12/2012			28/11/2011	SI RESI	
AON	00000086413	01/01/2012	31/12/2012			28/11/2011	SI RESI	
AON	00000104474	01/01/2013	31/12/2013			14/01/2013	SI RESI	
AON	00000104474	01/01/2013	31/12/2013			14/01/2013	SI RESI	

▪ Soins à cheval sur deux périodes (deux contrats différents)

**Exemple : des actes en série d'auxiliaires médicaux du 12/08/2013 au 15/01/2014.**

Après avoir contrôlé les garanties du contrat du bénéficiaire, et si ce dernier est couvert pour la spécialité concernée, l'opérateur doit sélectionner le motif de retour « **Erreur contenu facture** » puis sélectionner l'erreur « **Soins à cheval sur deux contrats** ». Si les droits ne sont ouverts que pour l'une des deux périodes il convient de sélectionner le même motif et la même erreur.

**NE PAS SAISIR LA FACTURE**

Cartes Almerys							
Mutuelle	Contrat	Date début	Date fin	Editée le	Conditions de TP	Carte	
S2H SANTECLAIR GE	0001665070	01/01/2015	31/12/2015	18/12/2014	SI RESPECT PDS	20140015174824	
S2H SANTECLAIR GE	0001073980	01/01/2014	31/12/2014	22/11/2013	SI RESPECT PDS	20130008105248	
S2H SANTECLAIR GE	0001073980	02/01/2013	31/12/2013	10/01/2013	SI RESPECT PDS	20130000422835	

**Si le bénéficiaire est géré par Almerys et possède des droits à la date des soins :**  
**L'opérateur devra saisir sur VALERYS les factures conformément au Guide de Saisie V.2.2 en vigueur.**


## 2. SAISIE DE LA FACTURE

Lorsque l'opérateur aura analysé la facture, il tentera la saisie :

- « Est-ce que la validation de la saisie est possible ? » :
  - => **Oui** : la facture sera réglée.
  - => **Non** : l'opérateur devra identifier le bon motif de rejet après analyse et renseigner le **Tableau Excel Trame SSTT** et/ou envoyer la réponse au PS par mail.


## 3. ANALYSE / TRAITEMENT DU MOTIF DE REJET

*Le présent document contient des informations qui sont la propriété d'Almerys. L'acceptation de ce document par son destinataire, implique de la part de ce dernier, la reconnaissance du caractère confidentiel de son contenu et l'engagement de n'en faire aucune reproduction, aucune transmission à des tiers, aucune divulgation et aucune utilisation commerciale sans l'accord préalable d'Almerys.*

 <b>almerys</b>	<b>Traiter les multi factures TP simple</b> <b>Almerys – Opérateurs</b>	<b>MO</b> <b>Mode opératoire</b>
--	--	-------------------------------------


Sélection du motif dans la liste déroulante MOTIF DE TRAITEMENT	Action de l'opérateur	L'opérateur enverra la réponse au PS par mail directement	L'opérateur retournera le Tableau Excel Trame SSTT au gestionnaire Almerys
100% RO	Si la facture présente la notion de 100% RO, alors il n'est pas utile de chercher si le bénéficiaire est connu, ni si les droits sont ouverts.	OUI	
A contrôler			OUI
Acte déjà payé	-> Renseigner la colonne « DATE » -> Renseigner la colonne « Commentaires complémentaires » obligatoirement avec le n° de facture sur laquelle figure(nt) l'acte/les actes déjà payé(s) <b>UNIQUEMENT</b> Ne plus recopier la phrase qui figure sur Valerys « Acte en doublon par rapport à la facture payée dont le numéro enregistrement est » <b>Si dans AGICA, la facture est rejetée pour « Doublon total facture » : sélectionner le motif « Acte déjà payé » et saisir le numéro de la facture sur laquelle les actes sont réglés.</b>		OUI
Bénéficiaire inconnu / indéterminable	<b>Attention à la recherche par nom / prénom</b>	OUI	
Bénéficiaire non couvert par la garantie		OUI	
Complément de facture			OUI
Demande duplicata	<b>A sélectionner au-delà de 2 éléments manquants. (Voir Motifs 'Manque Détails')</b>	OUI	
Destinataire de paiement incertain	<b>A ne pas confondre avec Manque PS ou PS Inconnu.</b>	OUI	
Document non exploitable			OUI
Doublon PS PS	<b>A sélectionner si la facture est réglée sous un autre numéro PS. (ne pas préciser le N° PS dans la cellule Commentaires Complémentaires.)</b> -> Renseigner la colonne « DATE »		OUI
Droits fermés	-> Renseigner la colonne « Commentaires complémentaires » si besoin <b>Si droits carte clos, ne pas mettre de commentaire.</b> <b>SI LA FACTURE N'EST PAS PRESENTE DANS LA BASE AGICA, IL CONVIENT DE LA SAISIR AFIN DE LA DEMATERIALISER.</b>		OUI
Erreur contenu facture	-> Renseigner l'erreur dans la colonne « <b>ERREUR CONTENU FACTURE</b> » : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acte MAU : cet acte doit être obligatoirement facturé avec un acte AMI 1 ou AMI 1.5</li> <li>- Code acte inconnu</li> <li>- Code(s) acte(s) différent(s) entre les documents</li> <li>- Date de la facture antérieure à la date des soins</li> <li>- Document fourni non conforme : le document fourni ne permet pas le règlement par Almerys : merci de nous transmettre une facture conforme (feuille de soins CERFA, facture informatique, quittance détaillée...). Ne seront pas considérés comme valables les bordereaux de virement / décomptes du régime obligatoire ou tout autre document provenant du régime obligatoire, les documents du RSI.</li> <li>- Incohérence entre la date des soins sur la facture et celle indiquée sur le récapitulatif</li> <li>- Incohérence entre l'identité du bénéficiaire des soins et le numéro de sécurité sociale</li> <li>- Incohérence entre l'identité du bénéficiaire et la date et/ou le rang de naissance</li> <li>- Le prix unitaire des actes est non conforme</li> <li>- Montants différents entre les documents</li> <li>- <i>Présence de plusieurs n° Adeli</i></li> <li>- Les soins sont à cheval sur deux contrats.</li> </ul>	<b>OUI</b> (sauf si « Présence de plusieurs n° Adeli » renseigné)	<b>OUI</b> (uniquement si « Présence de plusieurs n° Adeli » renseigné)
Facture Assuré		OUI	

Le présent document contient des informations qui sont la propriété d'Almerys. L'acceptation de ce document par son destinataire, implique de la part de ce dernier, la reconnaissance du caractère confidentiel de son contenu et l'engagement de n'en faire aucune reproduction, aucune transmission à des tiers, aucune divulgation et aucune utilisation commerciale sans l'accord préalable d'Almerys.

	<b>Traiter les multi factures TP simple</b> <b>Almerys – Opérateurs</b>	<b>MO</b> <b>Mode opératoire</b>
---	--	-------------------------------------

Facture de + de 2 ans	<b>Vérifier qu'il n'y ait aucune trace de la facture au préalable dans AGICA.</b> <b>-&gt; Si la facture est présente dans AGICA, alors saisir en 'commentaire complémentaire' : Facture à Forcer.</b>	<b>OUI</b> (Si aucune trace de la facture dans AGICA)	<b>OUI</b> Si facture présente dans AGICA
Facture déjà payée (uniquement s'il s'agit du même numéro PS)	-> Renseigner la colonne « <b>DATE</b> » avec la date du paiement Ne plus recopier la phrase qui figure sur Valerys « La facture de soins avec le num. enregistrement xxx dont la date de soins est le xxx, d'un montant de xx, a déjà été payée »	<b>OUI</b> (uniquement si la date de paiement est renseignée)	
Incohérence document tâche	-> Renseigner la colonne « <b>Commentaires complémentaires</b> »		<b>OUI</b>
Histo Client	- Renseigner la colonne « <b>DATE</b> » avec la date du paiement obligatoirement - Renseigner la colonne « <b>Commentaires complémentaires</b> » en nommant la <b>mutuelle concernée</b> puis le <b>n° de facture</b> . <b>Ex : April sur la facture n° 123.</b> <b>S'il n'y a aucun numéro de facture renseigné, inutile de mettre 'facture n°0'. Il convient de noter uniquement le nom de la mutuelle.</b> <b>Si toutefois, le numéro de la facture initiale est le même que la facture réglée, alors, il convient de noter le numéro de la facture initiale.</b>		<b>OUI</b>
Manque détail	-> Renseigner la colonne « <b>MANQUE DETAIL – Détail manquant</b> » : - l'acte majoré ne peut être facturé seul, merci de préciser l'acte ou les actes complémentaire(s). - <u>Bénéficiaire des soins</u> : nom, prénom, date de naissance et numéro de sécurité sociale - Date de la facture - <u>Détail des actes effectués</u> : code, montant, coefficient, quantité et date des soins pour chacun des actes réalisés (si l'opérateur parvient à identifier que l'acte manquant est <b>un acte de prélèvement</b> , alors il pourra le préciser dans le commentaire complémentaire) - Montant de la part RC - Montant total de la dépense - Numéro de la facture ( <b>si aucune date de soins renseignée !</b> ) -> Renseigner la colonne « <b>Commentaires complémentaires</b> » pour un second élément manquant. <b>Ex</b> : Si l'opérateur renseigne 'détail des actes effectués', inutile de rajouter 'code acte' dans commentaires complémentaires <b>Au-delà de 2 éléments manquants, renseigner le motif « Demande de duplicata »</b>	<b>OUI</b> (uniquement si le détail manquant est renseigné)	
Manque PS ou PS inconnu	<b>A ne pas confondre avec Destinataire de paiement incertain.</b> Choisir ce motif UNIQUEMENT si le PS n'est pas identifiable ou inconnu de la base AGAPS. (rechercher un éventuel flux, ou grâce au n° de téléphone / adresse, nom prénom etc...)		<b>OUI</b>
Montant demandé <> Montant calculé			<b>OUI</b>
Parcours de soins non respecté		<b>OUI</b>	
Part RC demandée <> Part RC calculée			<b>OUI</b>
Manque Consigne	-> Renseigner la colonne « <b>Commentaires complémentaires</b> »		<b>OUI</b>

Le présent document contient des informations qui sont la propriété d'Almerys. L'acceptation de ce document par son destinataire, implique de la part de ce dernier, la reconnaissance du caractère confidentiel de son contenu et l'engagement de n'en faire aucune reproduction, aucune transmission à des tiers, aucune divulgation et aucune utilisation commerciale sans l'accord préalable d'Almerys.

	<b>Traiter les multi factures TP simple</b> <b>Almerys – Opérateurs</b>	<b>MO</b> <b>Mode opératoire</b>
---	--	-------------------------------------

### Présentation du Tableau Excel Trame SSTT

Le **Tableau Excel Trame SSTT** se présentera sous cette forme et contiendra les informations suivantes :

OPERATEUR SSTT	SSTT - TRAITE LE:	GESTIONNAIRE ALMERYS	ALMERYS - TRAITÉ LE:	CRITERE D'ARCHIVAGE	N° PS	NUMERO DE SECURITE SOCIALE	NUMERO DE LA FACTURE	REPONSE A VOTRE RECLAMATION

MOTIF DE TRAITEMENT	MANQUE DETAIL Détail Manquant	DATE	ERREUR CONTENU FACTURE Incohérence	MONTANT DEMANDÉ <> DE MONTANT CALCULÉ Motif	PART RC DEMANDÉE <> PART RC CALCULÉE Motif	COMMENTAIRES COMPLEMENTAIRES

RAISON SOCIALE DU PS	MAIL DU PS	FAX DU PS	N° DANS LA VOIE	COMPLÉMENT AU N° DANS LA VOIE	TYPE DE VOIE	LIBELLÉ DE VOIE	COMPLÉMENT ADRESSE	CODE POSTAL	COMMUNE


- **Opérateur SSTT** : il s'agit de l'opérateur qui effectue le traitement
- **SSTT - traité le** : date du traitement par l'opérateur
- **Gestionnaire Almerys** : *réservé au Gestionnaire Almerys*
- **Almerys-traité le** : *réservé au Gestionnaire Almerys*
- **Critère d'archivage** : numéro NUO
- **N° PS** : il s'agit du numéro FINESS/ ADELI du professionnel de santé concerné
- **Numéro de sécurité sociale** : il s'agit du numéro national d'identification
- **Numéro de la facture** : le numéro de la facture concernée **OBLIGATOIREMENT (ou date de fin de soins à l'envers !)**
- **Réponse à votre réclamation** : il s'agit de la réponse envoyée au PS concernant le traitement de sa réclamation
- **Motif du traitement** : motif de rejet de la facture
- **Manque détail - détail manquant** : liste déroulante dédiée au choix du motif de traitement « Manque détail »
- **Date** : saisir ici la date de règlement de(s) l'acte(s) / la facture déjà payé(es)
- **Erreur contenu facture** : liste déroulante dédiée au choix du motif de traitement « Erreur contenu facture »
- **Commentaires complémentaires** : colonne dédiée à la saisie d'informations complémentaires
- **Raison sociale et Mail du PS** : copier-coller ces informations via AGAPS lorsque la cellule est orange **obligatoirement**
- **Fax du PS à Commune** : *réservé au Gestionnaire Almerys*

### Consignes de saisie pour le Tableau Excel Trame SSTT

L'opérateur devra :

- renseigner la feuille « *Motifs externalisés* » uniquement et saisir les informations en minuscules
- saisir dans les cellules blanches et oranges uniquement (saisie interdite dans les cellules grises)
- saisir des critères d'archivage à **10 chiffres** sans espace, saisir des numéros PS à **9 chiffres** sans espace
- saisir des numéros de sécurité sociale de **13 caractères** sans espace, sans clef, sans " | "
- sélectionner le motif de rejet dans la liste déroulante uniquement (aucune saisie possible)
- sélectionner le détail manquant dans la colonne « *Manque Détail* » **uniquement** dans la liste déroulante (aucune saisie possible). La saisie d'un détail manquant supplémentaire sera possible dans la colonne « *Commentaires complémentaires* »
- sélectionner pour le motif « *Erreur contenu facture* » l'erreur constatée dans la colonne « *Erreur Contenu Facture – Incohérence* » uniquement dans la liste déroulante (aucune saisie possible).
- relire la phrase « *Réponse à votre réclamation* » et vérifier la cohérence de celle-ci. **Ne rien copier-coller dans cette cellule.**
- **ne pas envoyer de réponse au PS si le n° de facture n'est pas renseigné (si pas de numéro de facture, saisir la date de fin de soins à l'envers, ou « 0 » en dernier recours)**
- ne pas déverrouiller les cellules ni ôter la protection
- utiliser le motif de rejet « *Manque consigne* » si aucun motif de rejet ne correspond à son analyse.
- si le n° PS et/ou le numéro de la facture ne sont pas renseignés, alors les cellules « Raison sociale » et « Mail du PS » resteront grisées.


*Le présent document contient des informations qui sont la propriété d'Almerys. L'acceptation de ce document par son destinataire, implique de la part de ce dernier, la reconnaissance du caractère confidentiel de son contenu et l'engagement de n'en faire aucune reproduction, aucune transmission à des tiers, aucune divulgation et aucune utilisation commerciale sans l'accord préalable d'Almerys.*

	<b>Traiter les multi factures TP simple</b> <b>Almerys</b>	<b>MO</b> <b>Mode</b> <b>opérateur</b>
---	---	--

**Réponses automatiques des motifs qui partiront de la boîte mail de l'opérateur :**

<b><u>MOTIF DE TRAITEMENT</u></b>	<b><u>RÉPONSE A VOTRE RÉCLAMATION</u></b>
100% RO	<p>Nous sommes au regret de vous informer que nous ne pouvons donner une suite favorable à votre demande de remboursement.</p> <p>En effet, nous avons réceptionné une facture précisant que les prestations réalisées sont remboursées à 100 % par le Régime Obligatoire. Merci d'annuler les réclamations envers Almerys.</p>
Bénéficiaire inconnu/ indéterminable	<p>Nous sommes au regret de vous informer que nous ne pouvons donner une suite favorable à votre demande de remboursement.</p> <p>En effet, le bénéficiaire des soins est inconnu de la base de données d'Almerys.</p> <p>Nous vous conseillons de vérifier les éléments de votre facture (NIN, nom, prénom et date de naissance) ou bien de vous rapprocher de votre patient.</p>
Bénéficiaire non couvert par la garantie	<p>Nous sommes au regret de vous informer que nous ne pouvons donner une suite favorable à votre demande de remboursement.</p> <p>En effet, le contrat d'assurance complémentaire du bénéficiaire des soins ne prévoit pas le remboursement des prestations facturées, dans le cadre du tiers-payant.</p> <p>Merci d'annuler les réclamations envers Almerys.</p>
Demande de duplicata	<p>Nous sommes au regret de vous informer que nous ne pouvons donner une suite favorable à votre demande de remboursement.</p> <p>En effet, nous ne disposons pas d'assez d'éléments pour vous apporter une réponse dans l'immédiat.</p> <p>Merci de bien vouloir nous faire parvenir le duplicata de la facture comportant les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numéro du Professionnel de Santé</li> <li>- Bénéficiaire des soins (Nom, Prénom, Date de naissance et Numéro de Sécurité Sociale)</li> <li>- Numéro et Date de la facture</li> <li>- Montant total de la dépense et montant de la part RC</li> <li>- Codes, montants, dates, quantités et coefficients des actes réalisés</li> <li>- Actes pris en charge à 100 % par le Régime Obligatoire</li> </ul>

*Le présent document contient des informations qui sont la propriété d'Almerys. L'acceptation de ce document par son destinataire, implique de la part de ce dernier, la reconnaissance du caractère confidentiel de son contenu et l'engagement de n'en faire aucune reproduction, aucune transmission à des tiers, aucune divulgation et aucune utilisation commerciale sans l'accord préalable d'Almerys.*

	<b>Traiter les multi factures TP simple</b> <b>Almerys</b>	<b>MO</b> <b>Mode</b> <b>opérateur</b>
---	---	--

Destinataire de paiement incertain	<p>Nous sommes au regret de vous informer que nous ne pouvons donner une suite favorable à votre demande de remboursement.</p> <p>En effet, en l'absence d'information sur la pratique du Tiers-Payant (case tiers payant complémentaire non cochée, part assurée précisée ...), nous vous demandons de nous indiquer la part RC attendue ou de réémettre la facture vers le patient et d'annuler les réclamations envers Almerys.</p>
Facture Assuré	<p>Nous sommes au regret de vous informer que nous ne pouvons donner une suite favorable à votre demande de remboursement.</p> <p>En effet, la facture transmise est destinée à l'assuré. S'il s'agit d'une demande de remboursement dans le cadre du Tiers Payant, merci de nous faire parvenir une facture destinée à l'organisme complémentaire sur laquelle ne doit pas figurer de part assuré.</p>
Facture de + de 2 ans	<p>Nous ne pouvons intervenir sur le règlement de ce dossier.</p> <p>Comme mentionné dans la convention que vous avez signée avec la Société Almerys, suivant l'article 6.2, «les réclamations ne seront acceptées par les signataires que pour les prestations et les remboursements effectués depuis moins de deux ans».</p> <p>Nous vous invitons à vous mettre en relation avec votre patient.</p>
Facture déjà payée	<p>Nous sommes au regret de vous informer que nous ne pouvons donner une suite favorable à votre demande de remboursement.</p> <p>En effet, votre demande a déjà fait l'objet d'un règlement par Almerys en date du :</p>
Manque détail	<p>Nous sommes au regret de vous informer que nous ne pouvons donner une suite favorable à votre demande de remboursement.</p> <p>En effet, certains éléments nécessaires au traitement de votre facture sont manquants.</p> <p>Merci de vérifier / compléter chacun des éléments suivants afin de nous permettre de réaliser le remboursement des prestations :</p>
Parcours de soins non respecté	<p>Nous sommes au regret de vous informer que nous ne pouvons donner une suite favorable à votre demande de remboursement.</p> <p>En effet, les prestations ont été réalisées hors parcours de soins. Le Tiers Payant ne peut donc être appliqué. Merci d'annuler les réclamations envers Almerys.</p>

*Le présent document contient des informations qui sont la propriété d'Almerys. L'acceptation de ce document par son destinataire, implique de la part de ce dernier, la reconnaissance du caractère confidentiel de son contenu et l'engagement de n'en faire aucune reproduction, aucune transmission à des tiers, aucune divulgation et aucune utilisation commerciale sans l'accord préalable d'Almerys.*

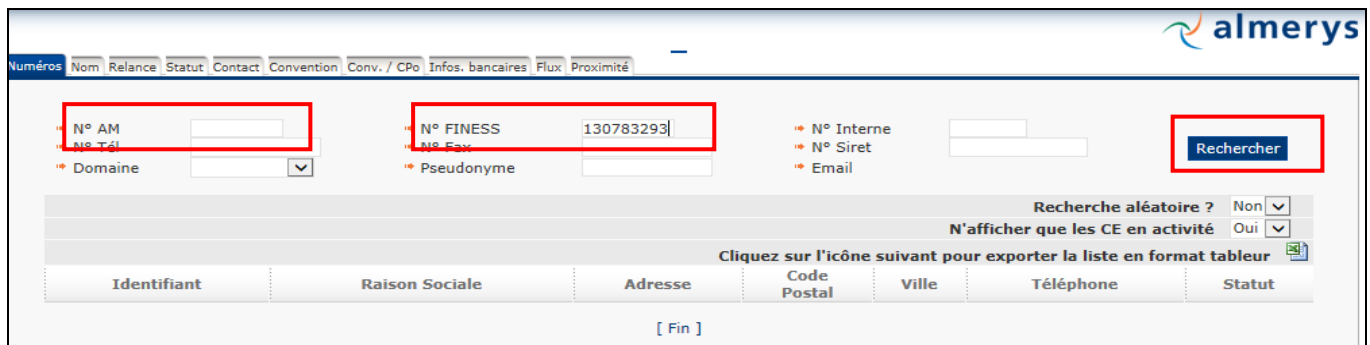


### Recherche et saisie des coordonnées du PS

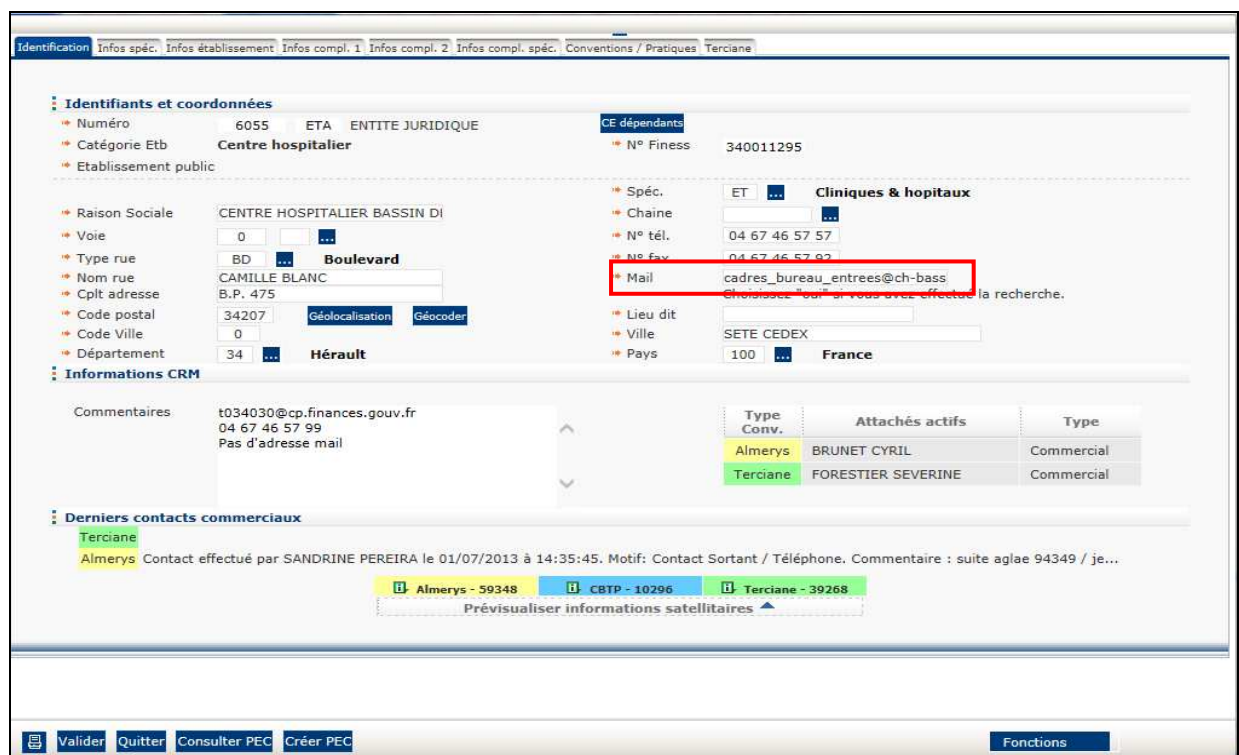
Il conviendra d'effectuer les recherches des coordonnées dans AGAPS conformément au Mode opératoire **MO002 - Recherche d'un Professionnel de Santé dans AGAPS v1.0**

AGAPS -> Saisie du numéro du PS -> **Rechercher**

➡ N° FINESS pour les centres de soins // ➡ N° AM pour les autres PS



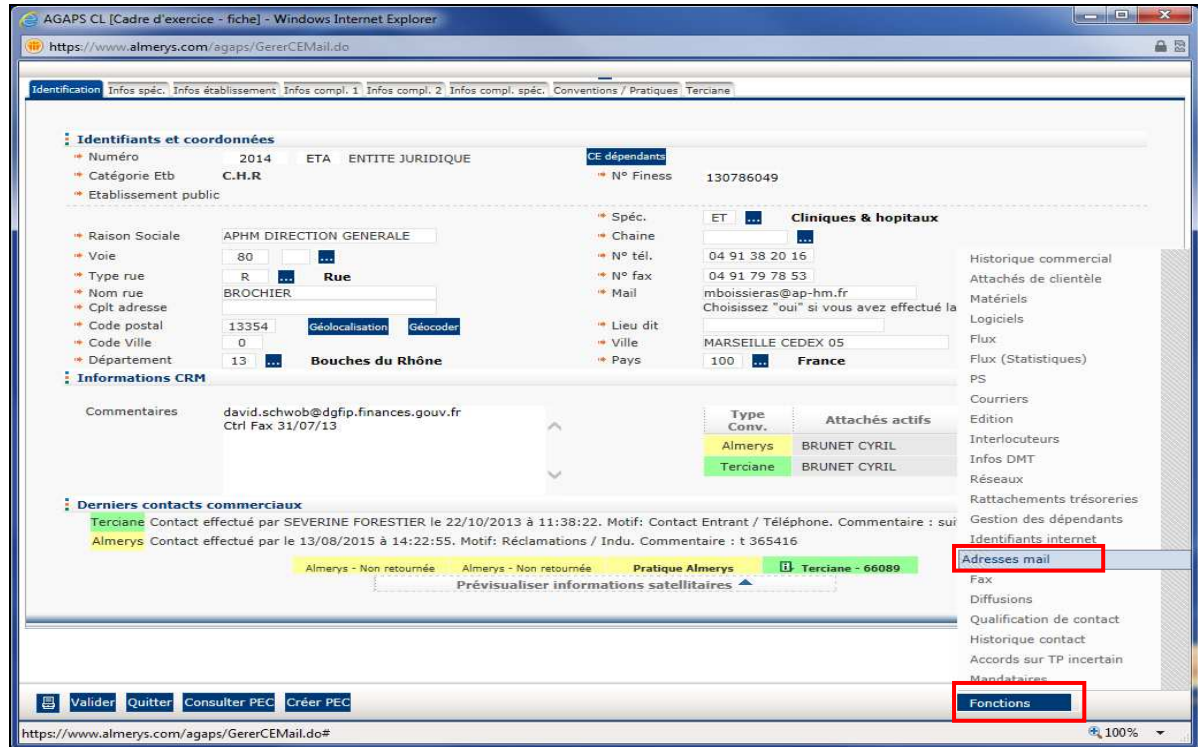
Hormis pour les centres de soins (ayant un 0 en troisième position), il convient de copier-coller l'adresse mail située sur dans l'onglet **Identification** ➡ Mail.



**Si lors de la recherche, aucun PS n'est identifiable, il est impératif de vérifier que le N° PS saisi est correct.**

*Le présent document contient des informations qui sont la propriété d'Almerys. L'acceptation de ce document par son destinataire, implique de la part de ce dernier, la reconnaissance du caractère confidentiel de son contenu et l'engagement de n'en faire aucune reproduction, aucune transmission à des tiers, aucune divulgation et aucune utilisation commerciale sans l'accord préalable d'Almerys.*

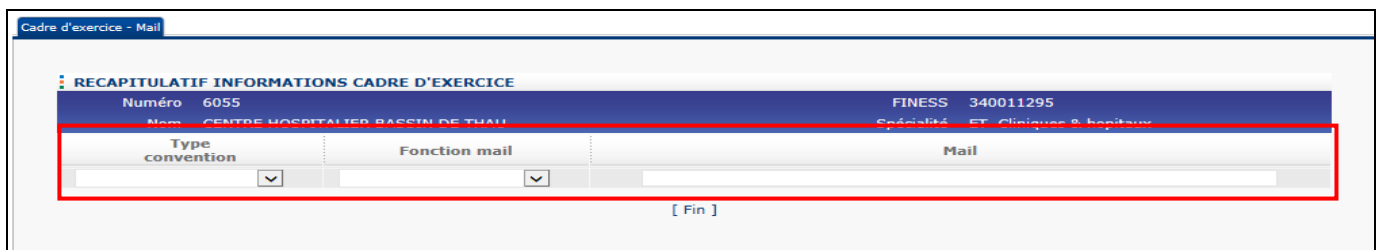
**\*\*\* Attention \*\*\*** Pour les adresses mail des centres de soins (ayant un 0 en troisième position), il est nécessaire d'aller chercher l'adresse mail ici : AGAPS -> Saisie du numéro FINESS -> **Rechercher** -> **Fonctions** -> Adresses mail



Dans le cas où apparaissent 2 lignes « Retour PS » avec 2 mails différents, il convient de prendre en compte la deuxième ligne.

RECAPITULATIF INFORMATIONS CADRE D'EXERCICE		
Número	2	FINESS 010000032
Nom	CH DE BELLEY	Spécialité ET Cliniques & hopitaux
Type convention	Fonction mail	Mail
Almerys	Prises en charge	sylvie.vincent@ch-belley.fr
Almerys	Retours PS	hospitalisations@ch-belley.fr
Almerys	Retours PS	sylvie.vincent@ch-belley.fr
CBTP	Prises en charge	karine.flores@ch-belly.rss.fr

Dans le cas où aucune adresse mail n'apparaît, il convient de prendre en compte l'adresse mail figurant dans la page d'entête, onglet **Identification** ➔ Mail.



Le présent document contient des informations qui sont la propriété d'Almerys. L'acceptation de ce document par son destinataire, implique de la part de ce dernier, la reconnaissance du caractère confidentiel de son contenu et l'engagement de n'en faire aucune reproduction, aucune transmission à des tiers, aucune divulgation et aucune utilisation commerciale sans l'accord préalable d'Almerys.

Identification Infos spéc. Infos établissement Infos compl. 1 Infos compl. 2 Infos compl. spéc. Conventions / Pratiques Terciane

**Identifiants et coordonnées**

Numéro 6055 ETA ENTITE JURIDIQUE CE dépendants  
Catégorie Etb Centre hospitalier N° Finess 340011295  
Etablissement public

Raison Sociale CENTRE HOSPITALIER BASSIN DI  
Voie 0 BD Boulevard  
Type rue BD Boulevard  
Nom rue CAMILLE BLANC  
Cplt adresse B.P. 475  
Code postal 34207 Géolocalisation Géocoder  
Code Ville 0  
Département 34 Hérault

Spéc. ET Cliniques & hopitaux  
Chaine  
N° tél. 04 67 46 57 57  
N° fax 04 67 46 57 92  
Mail cadres\_bureau\_entrees@ch-bass  
Lieu dit  
Ville SETE CEDEX  
Pays 100 France

**Informations CRM**

Commentaires t034030@cp.finances.gouv.fr  
04 67 46 57 99  
Pas d'adresse mail

Type Conv.	Attachés actifs	Type
Almerys	BRUNET CYRIL	Commercial
Terciane	FORESTIER SEVERINE	Commercial

**Derniers contacts commerciaux**

Terciane  
Almerys Contact effectué par SANDRINE PEREIRA le 01/07/2013 à 14:35:45. Motif: Contact Sortant / Téléphone. Commentaire : suite aglae 94349 / je...

Almerys - 59348 CBTP - 10296 Terciane - 39268

Prévisualiser informations satellitaires

Valider Quitter Consulter PEC Créer PEC Fonctions

Copier puis coller pour chaque facture du listing (hormis les saisies abouties) les coordonnées du PS :

➔ **Raison Sociale** (obligatoire)

➔ **Mail** (obligatoire)

dans les colonnes dédiées du **Tableau Excel Trame SSTT** puis cliquer sur **Quitter** sur la page AGAPS sans rien avoir modifié au préalable.

RAISON SOCIALE DU PS	MAIL DU PS

Raison Sociale CENTRE HOSPITALIER BASSIN DI  
Voie 0 BD Boulevard  
Type rue BD Boulevard  
Nom rue CAMILLE BLANC  
Cplt adresse B.P. 475  
Code postal 34207 Géolocalisation Géocoder  
Code Ville 0  
Département 34 Hérault

Chaine  
N° tél. 04 67 46 57 57  
N° fax 04 67 46 57 92  
Mail cadres\_bureau\_entrees@ch-bass  
Lieu dit  
Ville SETE CEDEX  
Pays 100 France

**Informations CRM**

Commentaires t034030@cp.finances.gouv.fr  
04 67 46 57 99  
Pas d'adresse mail

Type Conv.	Attachés actifs	Type
Almerys	BRUNET CYRIL	Commercial
Terciane	FORESTIER SEVERINE	Commercial

**Derniers contacts commerciaux**

Terciane  
Almerys Contact effectué par SANDRINE PEREIRA le 01/07/2013 à 14:35:45. Motif: Contact Sortant / Téléphone. Commentaire : suite aglae 94349 / je...

Almerys - 59348 CBTP - 10296 Terciane - 39268

Prévisualiser informations satellitaires

Valider **Quitter** Consulter PEC Créer PEC Fonctions

Le présent document contient des informations qui sont la propriété d'Almerys. L'acceptation de ce document par son destinataire, implique de la part de ce dernier, la reconnaissance du caractère confidentiel de son contenu et l'engagement de n'en faire aucune reproduction, aucune transmission à des tiers, aucune divulgation et aucune utilisation commerciale sans l'accord préalable d'Almerys.

## Clôture de la tâche dans le GTO

Conformément au **mode opératoire Utilisation GTO v.1.2**

- Il conviendra de clôturer la tâche dans le GTO en choisissant au niveau du motif « **FIN OK** », peu importe le traitement réalisé (saisie, retour dans le tableau ou envoi direct par mail au PS).
- L'opérateur enverra les réponses au PS si elles peuvent être envoyées directement.

### 4. ENVOI DE LA REPONSE AU PS PAR MAIL

- Les envois s'effectueront par mail depuis votre boîte mail.
- Les adresses mails <sup>1</sup> ayant été recherchées via AGAPS.
- Mettre en Copie Conforme Cachée « Ccc : » <sup>2</sup> l'adresse **service.azur@almerys.com**  
**\*\*\* Attention \*\*\* Ne pas saisir dans Copie Conforme « Cc » qui se trouve au-dessus**
- Rajouter impérativement le numéro du PS concerné dans l'objet après « Traitement de vos réclamations PS » <sup>3</sup>

A:

Cc:

Ccc:

Objet:

Voici la trame du mail <sup>4</sup> (elle vous sera envoyée par mail et vous ne devrez en aucun cas la modifier sans notre accord).

1 A: docteurdupont@gmail.com,

2 Cc: service.azur@almerys.com

3 Ccc: service.azur@almerys.com

Objet: Traitements de vos réclamations PS n°

Toujours mettre en copie le gestionnaire ALMERYS : **service.azur@almerys.com**

Rajouter le numéro du dans l'objet.  
Exemple : Traitements de vos réclamations PS n°**753783117**

Madame, Monsieur,

4 Nous accusons réception de vos demandes de remboursement.  
Vous trouverez ci-joint le bordereau récapitulatif de l'analyse apportée par nos services.

Si la réponse à votre réclamation apportée par nos services préconise un retour de votre part, merci de le faire par mail à l'adresse **service.azur@almerys.com**, ou par courrier à l'adresse suivante :

**ALMERYS**  
Service Prestations  
46 rue du Ressort  
63967 CLERMONT-FERRAND CEDEX 9

Merci d'apporter les modifications **DIRECTEMENT** sur votre facture.

Nous vous rappelons que vous pouvez télétransmettre vos factures en FLUX B2 ou DRE au N° 985532001 ou en FLUX NOEMIE en cochant le TOP M.

Par ailleurs, nous vous rappelons que vous pouvez consulter :

- l'ouverture des droits de vos patients
- le détail des remboursements effectués en vous connectant à l'aide de vos identifiants et mot de passe.

Nous vous rappelons que la Société Almerys est une société offrant des services aux assureurs pour la gestion des contrats d'assurance complémentaire « santé ».

Nos clients nous ont confié la gestion du tiers payant pour certains de leurs contrats ce qui explique que le périmètre de service peut être différent d'un assuré à l'autre.

Nous restons à votre disposition au N° INDIGO 0 825 826 214 réservé aux professionnels de santé.

Dans l'attente de vous lire, veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de nos sincères salutations.

Service Prestations Tiers-Payant

Ne pas oublier de coller le tableau de réponse au PS

5

BORDEREAU RECAPITULATIF				
CRITERE D'ARCHIVAGE (réservé à Almerys)	N° PS AM-FINESS	NUMERO DE SECURITE SOCIALE	NUMERO DE LA FACTURE	REPONSE A VOTRE RECLAMATION
2870044786	75004477 8	2670499324070	531341	Nous sommes au regret de vous informer que nous ne pouvons donner une suite favorable à votre demande de remboursement. En effet, tout ou partie des actes figurant sur la facture a fait l'objet d'un règlement en date du 01/01/2016 sur la facture n° 123. Nous vous remercions de bien vouloir nous préciser : - s'il s'agit d'une erreur ou de deux factures différentes : dans ce cas, nous vous remercions de nous fournir les 2 factures pour justificatif. - S'il s'agit d'une demande de complément : dans ce cas, nous vous remercions de nous indiquer sur la facture la mention « complément de facture ».
2871028269	75004477 8	2720178646144	439856	Nous sommes au regret de vous informer que nous ne pouvons donner une suite favorable à votre demande de remboursement. En effet, tout ou partie des actes figurant sur la facture a fait l'objet d'un règlement en date du sur la facture n° 456. Nous vous remercions de bien vouloir nous préciser : - s'il s'agit d'une erreur ou de deux factures différentes : dans ce cas, nous vous remercions de nous fournir les 2 factures pour justificatif. - S'il s'agit d'une demande de complément : dans ce cas, nous vous remercions de nous indiquer sur la facture la mention « complément de facture ».

Le présent document contient des informations qui sont la propriété d'Almerys. L'acceptation de ce document par son destinataire, implique de la part de ce dernier, la reconnaissance du caractère confidentiel de son contenu et l'engagement de n'en faire aucune reproduction, aucune transmission à des tiers, aucune divulgation et aucune utilisation commerciale sans l'accord préalable d'Almerys.

- Les retours pour lesquels :
  - le PS est inconnu dans la base AGAPS
  - le PS n'a pas d'adresse email
 feront l'objet d'un retour vers le gestionnaire Almerys via le **Tableau Excel Trame SSTT**.

**Il conviendra d'effectuer un retour PS par PS à la fin du traitement de votre tableau multi factures. (filtrer par N° PS)**

- A partir du **Tableau Excel Trame SSTT**, agrandir la cellule afin que tout le texte apparaisse
- Copier les lignes correspondant aux colonnes suivantes : (dans la limite de **10 lignes par PS maximum**, afin d'éviter un tableau dans le mail trop important)

LE:	CRITERE D'ARCHIVAGE	N° PS	NUMERO DE SECURITE SOCIALE	NUMERO DE LA FACTURE	REPONSE A VOTRE RECLAMATION	N
	2870044786	750044778	2670499324070	531341	<p>Nous sommes au regret de vous informer que nous ne pouvons donner une suite favorable à votre demande de remboursement. En effet, tout ou partie des actes figurant sur la facture a fait l'objet d'un règlement en date du 01/01/2016 sur la facture n° 123. Nous vous remercions de bien vouloir nous préciser :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- s'il s'agit d'une erreur ou de deux factures différentes : dans ce cas, nous vous remercions de nous fournir les 2 factures pour justificatif.</li> <li>- S'il s'agit d'une demande de complément : dans ce cas, nous vous remercions de nous indiquer sur la facture la mention « complément de facture ».</li> </ul>	
	2871028269	750044778	2720178646144	439856	<p>Nous sommes au regret de vous informer que nous ne pouvons donner une suite favorable à votre demande de remboursement. En effet, tout ou partie des actes figurant sur la facture a fait l'objet d'un règlement en date du sur la facture n° 456. Nous vous remercions de bien vouloir nous préciser :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- s'il s'agit d'une erreur ou de deux factures différentes : dans ce cas, nous vous remercions de nous fournir les 2 factures pour justificatif.</li> <li>- S'il s'agit d'une demande de complément : dans ce cas, nous vous remercions de nous indiquer sur la facture la mention « complément de facture ».</li> </ul>	

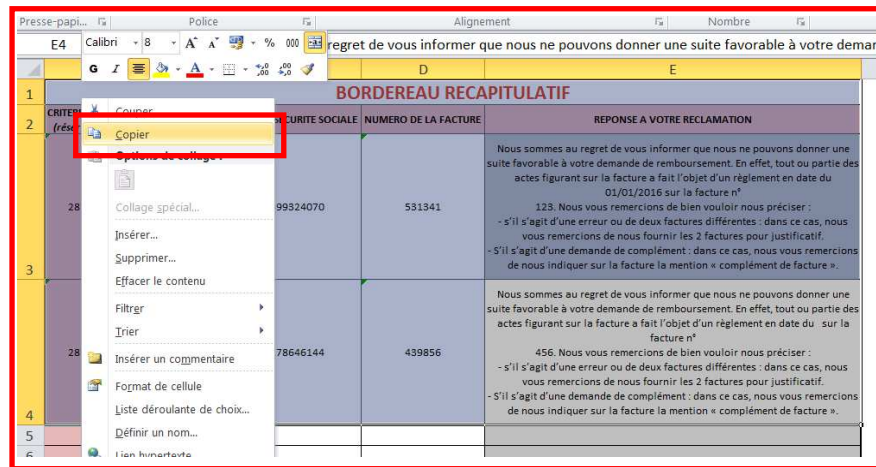
- Puis coller la ligne dans le **Tableau Excel Trame SSTT** « Réponse au PS » en utilisant la fonction **coller les valeurs** :

BORDEREAU RECAPITULATIF					
CRITERE D'ARCHIVAGE (réservé à Almerys)	N° PS AM-FINESS	NUMERO DE SECURITE SOCIALE	NUMERO DE LA FACTURE	REPONSE A VOTRE RECLAMATION	
2870044786	750044778	2670499324070	531341	<p>Nous sommes au regret de vous informer que nous ne pouvons donner une suite favorable à votre demande de remboursement. En effet, tout ou partie des actes figurant sur la facture a fait l'objet d'un règlement en date du 01/01/2016 sur la facture n° 123. Nous vous remercions de bien vouloir nous préciser :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- s'il s'agit d'une erreur ou de deux factures différentes : dans ce cas, nous vous remercions de nous fournir les 2 factures pour justificatif.</li> <li>- S'il s'agit d'une demande de complément : dans ce cas, nous vous remercions de nous indiquer sur la facture la mention « complément de facture ».</li> </ul>	
2871028269	750044778	2720178646144	439856	<p>Nous sommes au regret de vous informer que nous ne pouvons donner une suite favorable à votre demande de remboursement. En effet, tout ou partie des actes figurant sur la facture a fait l'objet d'un règlement en date du sur la facture n° 456. Nous vous remercions de bien vouloir nous préciser :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- s'il s'agit d'une erreur ou de deux factures différentes : dans ce cas, nous vous remercions de nous fournir les 2 factures pour justificatif.</li> <li>- S'il s'agit d'une demande de complément : dans ce cas, nous vous remercions de nous indiquer sur la facture la mention « complément de facture ».</li> </ul>	

Le présent document contient des informations qui sont la propriété d'Almerys. L'acceptation de ce document par son destinataire, implique de la part de ce dernier, la reconnaissance du caractère confidentiel de son contenu et l'engagement de n'en faire aucune reproduction, aucune transmission à des tiers, aucune divulgation et aucune utilisation commerciale sans l'accord préalable d'Almerys.



- Copier ensuite le tableau complet contenant des lignes renseignées :



- Enfin, coller le tableau en bas du mail.

À : docteurdupont@gmail.com,  
 Cc : service.azur@almerys.com  
 Ccc :  
 Objet : Traitements de vos réclamations PS n°

Madame, Monsieur,

Nous accusons réception de vos demandes de remboursement.  
Vous trouverez ci-joint le bordereau récapitulatif de l'analyse apportée par nos services.

Si la réponse à votre réclamation apportée par nos services préconise un retour de votre part, merci de le faire par mail à l'adresse service.azur@almerys.com, ou par courrier à l'adresse suivante :

**ALMERYS**  
**Service Prestations**  
**46 rue du Ressort**  
**63967 CLERMONT-FERRAND CEDEX 9**

**Merci d'apporter les modifications DIRECTEMENT sur votre facture.**

Nous vous rappelons que vous pouvez télétransmettre vos factures en FLUX B2 ou DRE au N° 985532001 ou en FLUX NOEMIE en cochant le TOP M.

Par ailleurs, nous vous rappelons que vous pouvez consulter :

- l'ouverture des droits de vos patients
- le détail des remboursements effectués en vous connectant à l'aide de vos identifiants et mot de passe.

Nous vous rappelons que la Société Almerys est une société offrant des services aux assureurs pour la gestion des contrats d'assurance complémentaire « santé ». Nos clients nous ont confié la gestion du tiers payant pour certains de leurs contrats ce qui explique que le périmètre de service peut être différent d'un assuré à l'autre.

Nous restons à votre disposition au N° INDIGO 0 825 826 214 réservé aux professionnels de santé.

Dans l'attente de vous lire, veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de nos sincères salutations.

Service Prestations Tiers-Payant

BORDEREAU RECAPITULATIF				
CRITERE D'ARCHIVAGE (réservé à Almerys)	N° PS AM-FINESS	NUMERO DE SECURITE SOCIALE	NUMERO DE LA FACTURE	REPONSE A VOTRE RECLAMATION
2870044786	750044778	2670499324070	531341	Nous sommes au regret de vous informer que nous ne pouvons donner une suite favorable à votre demande de remboursement. En effet, tout ou partie des actes figurant sur la facture a fait l'objet d'un règlement en date du 01/01/2016 sur la facture n°  123. Nous vous remercions de bien vouloir nous préciser : - s'il s'agit d'une erreur ou de deux factures différentes : dans ce cas, nous vous remercions de nous fournir les 2 factures pour justificatif. - S'il s'agit d'une demande de complément : dans ce cas, nous vous remercions de nous indiquer sur la facture la mention « complément de facture ».
2871028269	750044778	2720178646144	439856	Nous sommes au regret de vous informer que nous ne pouvons donner une suite favorable à votre demande de remboursement. En effet, tout ou partie des actes figurant sur la facture a fait l'objet d'un règlement en date du sur la facture n°  456. Nous vous remercions de bien vouloir nous préciser : - s'il s'agit d'une erreur ou de deux factures différentes : dans ce cas, nous vous remercions de nous fournir les 2 factures pour justificatif. - S'il s'agit d'une demande de complément : dans ce cas, nous vous remercions de nous indiquer sur la facture la mention « complément de facture ».

**N'envoyer que 10 lignes par PS maximum**

- Puis envoyer le mail.

*Le présent document contient des informations qui sont la propriété d'Almerys. L'acceptation de ce document par son destinataire, implique de la part de ce dernier, la reconnaissance du caractère confidentiel de son contenu et l'engagement de n'en faire aucune reproduction, aucune transmission à des tiers, aucune divulgation et aucune utilisation commerciale sans l'accord préalable d'Almerys.*