OFFRE EXCLUSIVEMENT RESERVEE A L'INTERNE: Adjoint au responsable relations patients (H/F/X)

LA SOCIÉTÉ

Plus grand groupe hospitalier de Wallonie, **HELORA**, par la diversité des métiers qu'il réunit, comprend près de 7.000 collaborateurs.

Multi-sites, **HELORA** couvre 4 bassins de soins situés dans le Hainaut et Brabant Wallon.

L'approche universitaire, les projets d'infrastructures, les investissements médicaux ambitieux et le professionnalisme de ses collaborateurs permettent à **HELORA** d'offrir aux patients des soins en constante évolution, sécuritaires et de la plus haute qualité.

Vous souhaitez proposer vos talents et vos compétences auprès d'un hôpital en plein essor, venez vivre la **#HELORA Expérience** sur l'un de nos 7 sites.

FONCTION

Mission principale :

Assister le responsable du service relation patients dans l'ensemble de ses missions

Rôle et responsabilités

Responsabilités principales

• Gérer l'administration des congés dans STP sous la supervision du responsable.

• Gérer le traitement des plaintes complexes notamment celles provenant des médiateurs hospitaliers.

• Valider les procédures N1 élaborées par le sous-traitant (gestion back-office call center).

• Elaborer les procédures N2.

• Faire remonter les dysfonctionnements rencontrés dans Factoo via le système de ticketing Linear.

• Contribuer à l'amélioration de l'outil factoo (CRM et plateforme patients) par des suggestions régulières d'évolutions.

• Favoriser le recours à l'IA afin d'optimiser et d'accélérer la gestion des sollicitations du back-office et du call center de niveau N1.

• Élaborer un processus automatisé de gestion et de suivi des paiements des assurances et des tiers (hors OA).

• Aider à la construction avec Venturis d'un portail type factoo patients reprenant les mouvements financiers avec l'ensemble des tiers

• Faire évoluer le portail existant en proposant une redéfinition du circuit actuel de facturation assurance via Wish.

• Rapporter directement au responsable du service relations patients, plus précisément :

• Veiller au bon envoi périodique des fichiers de facturation, des fichiers de paiement.

• Vérifier l'importation correcte dans factoo et notamment les exclusions.

• Valider les remboursements non automatisés de patients.

• Gérer de manière proactive les impayés relatifs aux factures supérieures à 1 000 €.

• Veiller à la répartition équitable et efficiente du travail compte tenu des volumes et des priorités du service.

• Remplacer le responsable en son absence.

• Pouvoir effectuer l'ensemble des tâches opérationnelles du service (requêtes dans Fidelo, gestion des banques et CODAS, maîtrise de l'outil factoo, établir des NC et des refacturations dans Wish et OAZIS).

• Mettre en place avec le responsable un outil de gestion et de suivi du paiement des assurances

PROFIL

Connaissances:

- Être titulaire du CESS ou justifier d'une expérience équivalente.

Expériences recquises:

- Expérience utile dans la facturation hospitalière de minimum 3 ans dans le service interne relations patients
- Maîtrise des outils bureautiques (Excel, Word, Outlook)

Compétences

- Sens du contrôle et précision
- Rigueur, précision, sens du détail.
- Organisation – autonomie – polyvalence.
- Esprit critique, résolution de problèmes.
- Diplomatie, communication efficace.
- Sens du service, empathie, respect.
- Discrétion – respect des règles – loyauté.
- Esprit d'équipe – coopération transversale.
- Adaptation et ouverture au changement.

OFFRE

Offre exclusivement réservée aux collaborateurs internes

Fin des candidatures: 01/12/2026

Postulez Maintenant