

# Note de crédits et gestion des erreurs de saisie (PID/MH)

Le logiciel Doctipro vous permet de gérer facilement l'annulation ou le remboursement total ou partiel d'un acte validé via le système de Paiement Immédiat Direct (PID), en générant une note de crédit appropriée.


Pour se faire vous devrez atteindre le **dossier patient** concerné, ou aller dans le **menu "PID"** dans lequel vous trouverez l'ensemble de votre facturations.

Il n'est pas possible de supprimer une facture, pour annuler une facture validée (MH) veuillez simplement effectuer une note de crédit et saisissez à nouveau la facture.

## 1. Accéder à l'option de remboursement

Une fois l'acte médical validé et son statut confirmé (marqué par la mention ✓ Validé dans la colonne *Statut*), vous pouvez initier une procédure de remboursement depuis le tableau de suivi de l'onglet **PID/MH**.

- **Action** : Repérez la ligne de la prestation concernée. Dans la colonne dédiée aux documents et aux actions (sous l'icône d'impression), cliquez sur le bouton orange représentant une **carte bancaire avec une flèche entrante** (voir encadré rouge ci-dessous).

Date demande	Commentaire	Codes traités	Part CNS	Part patient	Total prestation	Action	Statut	Valider
		1 / 1 DS1	€ 0.00	€ 40.20 ✓	€ 40.20		✓ Validé	-

## 2. Configurer la Note de Crédit / Le remboursement

L'action ouvre instantanément une fenêtre contextuelle intitulée « **Rembourser le PID** ». Ce formulaire vous permet de spécifier les modalités financières du remboursement :

- **Moyen de paiement (Obligatoire)** : Cliquez sur le menu déroulant pour sélectionner le canal par lequel vous restituez les fonds au patient (*Espèces, Carte bancaire, Virement, etc.*).
- **Montant (Obligatoire) : \* Tous** : Sélectionné par défaut, il prend en compte la totalité du reste à charge (ex : € 40.2).
  - **Partiel** : Cochez cette case si vous ne remboursez qu'une fraction de la somme, puis saisissez le montant exact ou le pourcentage à appliquer.
- **Note** : Ce champ optionnel vous permet d'ajouter un commentaire interne ou un motif justificatif pour ce remboursement (ex : *Erreur de saisie d'acte, geste commercial, etc.*).

Une fois le mode de règlement défini (par exemple, **Espèces**), vérifiez les informations saisies et cliquez sur le bouton orange **Soumettre** pour valider l'opération.

Rembourser le PID
×

**Moyen de paiement \***

Sélectionner

**Montant \***

Tous - € 40.2

Partiel

€  -  %

**Note**

Ajouter une note pour ce remboursement (optionnel)

Fermer

Soumettre

### 3. Visualisation de la Note de Crédit dans le tableau

Dès la soumission du formulaire, le tableau principal de l'onglet **PID/MH** met à jour les données financières en temps réel afin de refléter l'écriture comptable négative.

- **Indicateur visuel** : Sous la colonne *Total prestation*, le montant remboursé apparaît sous forme d'un badge rouge négatif cliquable (ex : - €40.20 v)

).

Date demande	Commentaire	Codes traités	Part CNS	Part patient	Total prestation	Statut	Valider	Co
		1 / 1 DS1	€ 0.00	€ 40.20 ✓	€ 40.20 ▲ €40.20 ▲	Validé		

Réf.	Date demande	Amount	Method	Invoice Number	Note	Action
443811	22/05/2028	€ 40.20	cash	16X1000129	-	

## 4. Consultation du détail des flux et des justificatifs

En cliquant sur le petit chevron du badge rouge ( ), la ligne du tableau se déploie pour afficher l'historique complet de la transaction liée à ce remboursement.

Ce sous-tableau récapitule :

- **Réf. & Date demande** : Les identifiants uniques et la date de l'opération comptable.
- **Amount (Montant)** : La somme précise réincorporée.
- **Method (Méthode)** : Le moyen de paiement utilisé (ex : *cash* pour les espèces).
- **Invoice Number (Numéro de facture)** : Le numéro officiel de la note de crédit générée par le système pour votre comptabilité.
- **Action** : \* L'icône de **corbeille rouge** permet, si nécessaire et selon vos droits d'accès, d'annuler cette opération.
  - L'icône d'**imprimante bleue** vous permet de télécharger ou d'imprimer directement le reçu de la note de crédit afin de le remettre au patient ou à votre comptable.

## 5. Procédure de régularisation obligatoire auprès de la CNS

Le système PID reposant sur un échange de flux financiers en temps réel, la simple création d'une note de crédit dans Doctipro **ne rembourse pas automatiquement la CNS**. Pour que la CNS annule officiellement la facture erronée de son côté, **vous devez impérativement effectuer un virement bancaire de restitution et les contacter**.

### A. Effectuer le virement de régularisation

Vous devez rembourser à la CNS le montant exact que celle-ci vous a versé (la Part CNS). Le virement doit être effectué sur l'un de leurs comptes bancaires officiels :

Banque	Code BIC	Numéro IBAN
BCEE	BCEELULL	LU89 0019 1002 0300 5000
BGL	BGLLULL	LU40 0030 5400 0035 0000
BIL	BILLULL	LU58 0028 1943 1980 0000
POST (CCP)	CCPLLULL	LU19 1111 1157 0076 0000
Raiffeisen	CCRALULL	LU32 0090 0000 0022 0004

### “ ⚠ Communication obligatoire du virement :

Pour que votre dossier soit traité par leurs services, vous devez obligatoirement indiquer la communication exacte suivante dans votre virement :

Erreur PID – [MATRICULE DU PATIENT] – [DATE DE LA PRESTATION]

## B. Signaler l'erreur au service PID de la CNS

Une fois le virement envoyé, contactez immédiatement le **Service Prestations des médecins** par e-mail pour confirmer votre demande d'annulation administrative :

- **E-mail de contact :** `med.pid.cns@secu.lu`

## C. Délais et règles pour effectuer une nouvelle saisie (Refacturation)

Une fois les démarches effectuées auprès de la CNS, deux situations peuvent se présenter si vous devez refaire la facture :

- **Cas 1 : Erreur de dossier ou de matricule (Mauvais patient)**  
Dès que le remboursement à la CNS est effectué, vous pouvez créer immédiatement la nouvelle transaction PID dans le dossier du **bon** patient. Vous pouvez **rétrodater** la saisie à la date effective de la prestation.
- **Cas 2 : Erreur dans les codes médicaux ou les montants (Bon patient)**  
Le système de la CNS ayant besoin d'un délai de traitement informatique, **vous devez impérativement patienter environ 2 semaines** avant de tenter de saisir à nouveau la transaction corrigée dans Doctipro.

### “ □ Information importante :

La CNS n'envoie aucune confirmation écrite pour indiquer que la transaction PID erronée a bien été annulée. Il vous appartient de respecter le délai de 2 semaines avant de soumettre à nouveau l'acte.

---

Révision #4

Créé 1 octobre 2025 17:59:38 par Admin

Mis à jour 15 juin 2026 16:54:23 par Sebastien