

Secrétaire Assistant Médico-Administratif

Code RNCP N°40800
Code Certif Info N°119117
Code CPF
Code NSF 324
Codes Rome : M1609
Formacode : 43421 - 43401 -35035

Objectifs

Former des professionnels qualifiés capables d'être le **premier interlocuteur du patient** et le **relais opérationnel des professionnels de santé**. Traiter les dossiers et coordonner les opérations liées au parcours du patient / de l'utilisateur professionnelle. Le titulaire assure la fluidité du parcours patient, de l'accueil à la facturation, tout en garantissant le respect du secret médical et des procédures administratives.

Public

Tous public

Prérequis

Niveau de classe de 1re/terminale ou équivalent.
Connaissances des fonctions de base du traitement de texte et du tableur, maîtrise de l'orthographe et de la syntaxe.

Pédagogie

Entreprise simulée, mise en pratique à travers des jeux de rôle et des cas pratiques concrets.

Durée

57 jours (400h) formation + 140h stage en entreprise recommandé

Modalités d'accès

Sur entretien



Titre Professionnel TP-00057
du Ministère de l'Emploi
Diplôme RNCP de niveau 4 (BAC), enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (J.O. du 01 décembre 2019)



Modalités pédagogiques

À l'ASSISTANT ACADEMY®, la pédagogie innovante s'appuie sur le concept d'entreprise simulée, une reproduction grandeur nature de toutes les fonctions tertiaires de l'entreprise. Des formateurs experts assurent la montée en compétence du stagiaire à partir de situations concrètes **et de simulations via des applications immersives**. Le stagiaire gère de véritables dossiers (documents factices, interactions professionnelles) et traite des **cas pratiques réalistes**. Au travers de jeux de rôles au sein de cette structure simulée, il est considéré comme un vrai salarié et vit une véritable expérience professionnelle.

Descriptif métier

Le secrétaire assistant médico-administratif est le premier interlocuteur du patient et travaille en étroite collaboration avec les professionnels de santé d'une structure médicale. Conformément aux procédures de la structure médicale, il assure l'accueil, la prise en charge administrative et financière du patient, la planification des activités des professionnels de santé ou d'un service, la transcription d'écrits médicaux ou encore le suivi médico-administratif du dossier patient. Il prend en compte d'éventuelles situations de handicap dans son exercice professionnel quotidien. Le secrétaire assistant médico-administratif exerce ses activités professionnelles dans le respect du secret professionnel, du secret médical, des règles de confidentialité et d'identivigilance. Il intervient dans un cadre éthique et dans le respect des droits des patients. Il applique les procédures en vigueur dans la structure médicale et suit les consignes transmises par les professionnels de santé ou la hiérarchie. Il joue un rôle central dans la transmission des informations. En interne, il communique avec les professionnels de santé, différents services tels que le bureau des entrées, les secrétariats des autres spécialités... En externe, il peut être amené à communiquer avec des secrétariats médicaux, les organismes d'assurance maladie, les organismes de complémentaire santé... Il adapte sa communication écrite et orale à ses différents destinataires en utilisant un vocabulaire adapté. Il assure l'accueil physique et téléphonique du patient, le cas échéant de son entourage, dans le respect des procédures internes de la structure médicale. Dans le cadre de cette mission, il peut être amené à gérer des situations difficiles d'accueil, dans la limite de ses responsabilités. Il collecte les documents nécessaires à la prise en charge administrative et financière du patient, s'assure de leur validité et les enregistre dans un logiciel métier (type ERP - Enterprise resource planning). Il assure le suivi et l'actualisation du dossier patient lors du suivi médico-administratif et assiste les professionnels de santé dans la coordination du parcours du patient. Sous la supervision du professionnel de santé, il transcrit et met en page les écrits médicaux et vérifie l'orthographe de la terminologie. Il participe au traitement des demandes d'accès au dossier médical en préparant les informations communicables. Le secrétaire assistant médico-administratif utilise quotidiennement des logiciels bureautiques, des outils numériques et collaboratifs ainsi que des logiciels métier. Il assure une veille sur les évolutions technologiques. Dans son exercice professionnel, il adopte les principes éco-responsables de sobriété énergétique et numérique (exemples : penser à éteindre ou mettre en veille son ordinateur...)

En fonction du contexte d'exercice, il peut être amené à utiliser l'anglais pour accueillir, gérer des rendez-vous et réaliser la prise en charge de patients non-francophones. Les activités professionnelles du secrétaire assistant médico-administratif requiert notamment une agilité numérique, une aptitude à la communication, des capacités d'écoute, d'adaptation, d'organisation, de rigueur et de discrétion.

PROGRAMME DU PARCOURS

CCP 1 – ACCUEIL, GESTION ADMINISTRATIVE ET COMMUNICATION EN STRUCTURE MEDICALE

- 1. Assurer l'accueil physique et téléphonique**
Organisation et environnement d'une structure médicale
Droits des patients et des usagers en milieu médical
Secret médical
Techniques de communication
Accueil physique et téléphonique en structure médicale
Procédures d'accueil en structure médicale
Filtrage des demandes
Prise en compte des différences interculturelles
Anglais professionnel de l'accueil médical physique et téléphonique
Terminologie médicale anglaise courante
- 2. Gérer les plannings et les agendas des professionnels de santé**
Outils de planification (logiciels métier, bureautique)
Techniques de prise de rendez-vous (téléphonique, présentielle, numérique)
Gestion des priorités et des urgences
Règles d'identitovigilance
Sécurité des données et traçabilité
Communication avec l'équipe médicale et la hiérarchie
- 3. Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient**
Régimes et droits spécifiques des assurés
Constitution et vérification du dossier administratif
Utilisation des logiciels de facturation SESAM-Vitale
Encaissement, gestion des paiements et du tiers payant
Traitement des retours NOEMIE
- 4. Transmettre par écrit des informations administratives et médicales**
Rédaction professionnelle administrative et médicale
Utilisation du courriel sécurisé
Respect des chartes graphiques et de la présentation
Outils numériques collaboratifs et classement
Synthèse et vérification des informations
Procédures internes de transmission des informations

CCP 2 – SUIVI MEDICO-ADMINISTRATIF ET GESTION DOCUMENTAIRE

5. Assurer le suivi médico-administratif du dossier patient

Constitution, actualisation et archivage du dossier patient
Numérisation, classement et vérification des documents
Prise de rendez-vous pour la continuité des soins

6. Transcrire, vérifier et mettre en forme des documents médicaux

Utilisation d'outils et kits de transcription
Relecture et mise en forme de documents médicaux
Normes professionnelles de la rédaction médicale
Sécurité et transmission des documents
Transcription d'informations à caractère médical ou social
Vérification et mise en forme après transcription

7. Renseigner sur l'accès au dossier médical du patient ou préparer les éléments

Dossier médical : cadre légal et droit d'accès
Procédures CNIL et RGPD
Sélection, préparation et transmission des éléments du dossier
Communication avec les services d'archives et partenaires externes
Délais légaux et règles de conservation
Outils numériques et traçabilité
Secret professionnel et secret médical

+ MODULES COMPLÉMENTAIRES

PRÉPARATION AUX EPREUVES

1. Le dossier professionnel

Présentation programme
Présentation DP et Examen
Rédaction DP

2. Méthodologie du travail écrit/oral

Méthodologie de l'oral et Compétences métiers
Entraînement oral

3. Cas pratiques

Evaluation et correction

BUREAUTIQUE

1. Word

Mise en forme du texte : Créer un courrier type (sommaire, numérotation...)
Mise en page du document
Enrichissement du document : Insérer image, tableau, graphique, diagramme
« smartart »
Conception de modèles (courrier, notes...)
S'organiser pour gagner du temps
Réaliser des publipostages ou mailings
Créer des documents longs (Rapports, mémoires, études, etc.)
Exploiter les outils collaboratifs : Travailler à plusieurs sur un même document et suivre les modifications multiutilisateurs.

2. Excel

Création de tableaux
Bases des calculs excel
Gestion de données
Création des graphiques simples
Concevoir des modèles fiables
Fonctions intermédiaires, conditionnelles et imbriquées
Fonctions statistiques: rang ; mode ; petite.valeur ; grande.valeur
Opérations sur les textes
Tableaux croisés dynamiques
Reporting & graphiques élaborés
Création de tableaux
Bases des calculs excel
Gestion de données
Création des graphiques simples
Concevoir des modèles fiables
Fonctions intermédiaires, conditionnelles et imbriquées
Fonctions statistiques: rang ; mode ; petite.valeur ; grande.valeur
Opérations sur les textes
Tableaux croisés dynamiques
Reporting & graphiques élaborés

3. Outlook

Organisation des courriers électroniques
Carnet d'adresses
Agenda
Tâches et contacts

4. Powerpoint

Conception hiérarchique de la présentation
Mise en forme globale de la présentation
Mise en forme détaillée de la présentation :
Insérer, modifier et déplacer des objets
Animations
Supports de conférence
Projection

TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI

Méthodologie CV et lettre de motivation
Technique de recherche stage et emploi
Réseaux sociaux professionnels (Linkedin...)
Préparation à un entretien + Simulation
Travaux de recherches

POSTURE PROFESSIONNELLE

Communication inter-personnel
Assertivité
Gestion du stress
Travailler en équipe
Télétravail

MODALITÉS D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL¹

1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RC ;
- Les résultats des évaluations passées en cours de formation ;
- Un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC ;
- Un entretien final avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de validation des acquis de son expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle d'un an en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'unité départementale de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RC ;
- Un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC ;
- Un entretien final avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non-obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat peut se présenter aux CCP manquants dans la limite de la durée de validité du titre.

Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

En cas de révision du titre, l'arrêté de spécialité fixe les correspondances entre les CCP de l'ancien titre et ceux du titre révisé. Le candidat se présente aux CCP manquants du nouveau titre.

En cas de clôture du titre, le candidat ayant antérieurement obtenu des CCP dispose d'un an à compter de la date de la fin de validité du titre pour obtenir le titre initialement visé.

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation ou ayant réussi partiellement le titre (formation ou VAE)

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation ou ayant réussi partiellement le titre peut obtenir le titre par **capitalisation** des CCP constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RC ;
- Les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- Un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC.

Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS)

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du titre professionnel auquel le CCS est associé.

Il peut se présenter soit à la suite d'un parcours de formation, soit directement s'il justifie de 1 an d'expérience dans le métier visé.

Pour l'obtention du CCS, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RC ;
- Les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- Un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC ;
- Un entretien final avec le jury.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification** est remis au candidat en réussite partielle.

Ces deux documents sont délivrés par le représentant territorial compétent du ministère du Travail.

¹ Le système de certification du ministère du Travail est régi par les textes suivants :

- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L 335-6, R 335-7, R. 335-13 et R. 338-1 et suivants

- Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

- Arrêté du 21 juillet 2016 (JO du 28 juillet 2016 modifié par l'arrêté du 15 septembre 2016) portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi



ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION D'HANDICAP :

Nos formations sont accessibles aux personnes porteuses de handicap.