

Informations pratiques

Du 28/2/2022 au 27/2/2023

- en centre : 463 heures
- en entreprise : 463 heures
-

Modalités d'alternance : Un rythme d'alternance qui évolue avec l'avancée de la formation : 3 jours en centre de formation / 2 jours en entreprise, puis 2 jours en centre de formation / 3 jours en entreprise, et enfin temps plein en entreprise.

- Temps plein
- Cours de jour

Formation entièrement présentielle

[Le détail de la session sur le site de l'organisme](#)

Réunions d'information collective
Non renseigné

Portes ouvertes
Non renseigné

Inscriptions
Ouvert

Pré-requis
Niveau d'entrée : Sans niveau spécifique
Prérequis

- Capacité d'élocution et de présentation.
- Connaissance du métier et de ses attentes.
- Maîtrise des règles de base de la langue française.
- Être à l'aise avec l'outil informatique.

IRSS Santé Profilsup - Nantes

1 rue Célestin Freinet

44200 Nantes

02-40-48-68-68

admin2.nantes@irss.fr

<http://www.irss.fr/>

Lieu de la formation

IRSS Santé Profilsup - Nantes
1 rue Célestin Freinet 44200 Nantes
02-40-48-68-68

admin2.nantes@irss.fr

Satisfaire les tests de prérequis organisés lors des sélections et des positionnements (QCM, écrits sous forme de dictée)

Financements possibles

- OPCO
- OPCO

Objectif Général

Certification

Objectifs

Accueil et assistance aux patients

- Accueillir les patients, répondre à leurs appels, identifier leurs besoins, évaluer les cas d'urgence. Proposer un rendez-vous vers le soignant ou le service adapté ou orienter vers une autre structure puis donner des informations au patient sur son parcours de soins ;
- Enregistrer le rendez-vous avec un agenda électronique (Outlook) puis procéder à l'admission en utilisant le logiciel spécifique adapté ;
- Assurer la fluidité de la circulation et l'attente des patients ; faire face à une situation particulière, conflictuelle, agressive ou relevant de l'urgence médicale ;
- Conseiller pour la prise en charge des frais médicaux : sécurité sociale, CMU, mutuelle, frais de transport, dans le cas d'un arrêt de travail ou dans des situations spécifiques : ALD, maternité, psychiatrie...

Organisation et gestion d'un service médical

- Établir l'agenda des consultations, des examens et des admissions, diffuser aux patients les convocations confirmant leur rendez-vous ;
- Procéder avant chaque journée à la vérification de l'organisation des activités programmées dans le service ; procéder à des ajustements, le cas échéant ;
- Participer à l'organisation et à la mise en place de la logistique d'un événement, d'une réunion d'équipe, d'une conférence ; organiser l'information en amont, diffuser les invitations ;
- Prendre des notes pendant une réunion, rédiger un compte-rendu, le mettre en forme puis le diffuser ;
- Assurer la gestion comptable d'un cabinet médical, émettre des devis, procéder aux encaissements, passer les écritures correspondantes, utiliser la télétransmission, gérer les fournitures (commandes, stocks) ;
- Participer à la gestion comptable d'un établissement hospitalier rédiger les résumés d'unité médicale (RUM), en utilisant le codage adapté, puis transmettre dans le respect des règles du programme médical des systèmes d'information (PMSI).

Production et gestion des documents servant à la communication médicale

- Traiter le courrier et les mails arrivant dans le service - tri, diffusion, numérisation, archivage. Rédiger et mettre en forme des documents simples sortants : mails, courriers, lettres de liaison, certificats médicaux, ordonnances ;
 - Transcrire un compte-rendu de consultation et/ou d'opération à partir d'un enregistrement numérique (ou effectué par tout autre dispositif d'enregistrement) ;
 - Créer un dossier pour un nouveau patient, en utilisant la procédure dossier patient informatisé (DPI). Compléter, actualiser les dossiers existants, les classer, les archiver, en assurer la traçabilité, éventuellement en diffuser une partie, dans le respect des règles sur le partage de l'information médicale ;
 - Collecter puis diffuser dans le service les textes récents sur la protection des données, le droit des usagers, l'hygiène, la sécurité et les obligations en termes de qualité environnementale.
-
- **Assurer les fonctions de secrétaire médical.e**
 - **Se positionner sur le marché du travail**
 - **S'insérer dans le milieu professionnel**

Blocs de compétences

> RNCP35252BC01 (CPP Accueil et assistance aux patients)

- * Accueillir puis évaluer avec discernement le besoin d'un patient et le degré d'urgence de sa demande à partir d'un échange oral direct ou téléphonique ; lui proposer un rendez-vous ou un parcours adapté à son état ;
- * Gérer l'ensemble des procédures liées à la prise de rendez-vous et à l'admission dans le service en utilisant les logiciels spécifiques adaptés, dans le respect des règles liées à l'identitovigilance et à la confidentialité des données ;
- * Assurer l'accueil, les déplacements, l'attente des patients ; réagir avec discernement dans une situation particulière, conflictuelle, agressive ou relevant de l'urgence médicale ;
- * Conseiller les patients, quelque-soit leur situation particulière, sur leur parcours médical et les démarches administratives qui s'y rattachent.

- Mises en situation professionnelle / cas pratiques : * Accueil et orientation d'un patient vers un soignant ou un service à partir des renseignements qu'il a fournis au téléphone ou lors de son passage dans le service ; * Enregistrement administratif d'un nouveau patient puis admission dans le service pour un parcours de soins ; * Face à une situation conflictuelle ou relevant de l'urgence en salle d'attente, décrire le comportement à avoir et les actions à mettre en œuvre ; * Cas pratique de la prise en charge financière et administrative d'un patient souffrant d'une pathologie spécifique (ALD, maternité, psychiatrie...).

> RNCP35252BC02 (CPP Coordination des activités d'un service médical)

- * Concevoir un planning opérationnel pour un service médical en respectant les contraintes de ce service et le calendrier du parcours de soin des patients ;
- * Réguler l'activité du service en s'assurant de la bonne coordination des soins programmés et diffusant aux personnels soignants une information contrôlée ;
- * Assister l'équipe dans l'organisation d'un événement, dans la mise au point du calendrier, de la logistique et dans la communication autour de cet événement ;
- * Assurer la gestion comptable d'un cabinet médical en utilisant le logiciel dédié et en utilisant la procédure de télétransmission ;
- * Gérer l'ensemble des procédures comptables liées à la facturation des actes réalisés dans un service hospitalier en respectant les règles imposées par le programme de médicalisation des systèmes d'information (PMSI).

- Mises en situation professionnelle / cas pratiques : * Création ou amélioration, à partir des disponibilités des locaux et des soignants, d'un planning d'activités pour un service médical, cela en utilisant Outlook ou le logiciel spécifique en usage dans le service ;
- * Organisation d'une réunion dans le service, mise en place du calendrier, et de la logistique ;
- conception de la plaquette de présentation et/ou du compte rendu final, à partir de notes en utilisant Powerpoint ;
- * Réalisation d'encaissements sous forme d'espèces, de chèques, de virements par CB, enregistrement de ces mouvements avec le logiciel dédié, puis télétransmission à partir de la carte vitale du patient ;
- * Rédaction d'un résumé d'unité médicale (RUM), à partir de données fournies par un médecin, en codant les actes réalisés pendant le séjour du patient.

> RNCP35252BC03 (CPP Production et communication des documents médicaux)

- * Assurer la gestion du courrier entrant et sortant afin de permettre la communication de l'équipe soignante du service avec les patients et leurs soignants, cela en respectant les contraintes de rapidité et les règles de confidentialité des données ;
- * Produire les documents relatant les actes médicaux réalisés dans le service, en utilisant les techniques de transcription appropriées – dictée numérique ou dictaphone – et en respectant la terminologie médicale adaptée ;
- * Gérer l'ensemble des procédures liées aux dossiers médicaux des patients, en utilisant les logiciels spécifiques adaptés et dans le respect de la protection des données, afin d'en assurer l'actualisation, le classement, la traçabilité et éventuellement la diffusion ;
- * Assurer la veille réglementaire pour le service afin de mettre à disposition des membres de l'équipe médicale des informations officielles et actualisées.

- Mises en situation professionnelle / cas pratiques : * Frappe, mise en forme d'un courrier simple, d'une lettre de liaisons, et d'un certificat ou une ordonnance à partir de consignes "audio" ; puis diffusion au patient et aux soignants concernés ;
- * Transcription d'un compte rendu de consultation et/ou d'intervention chirurgicale à partir d'un enregistrement numérique ;
- * Création pour un nouveau patient d'un dossier médical numérique avec la procédure DPI, enregistrement de différentes pièces médicales dans ce dossier ;
- * Correction de documents fautifs en termes de confidentialité des données, d'hygiène, de sécurité ou de normes environnementales.

Résultats attendus

Au terme de sa formation, le ou la stagiaire doit être capable de :

- Assurer toutes les fonctions liées au secrétariat "classique" : accueil, prise de notes en réunion, frappe rapide, utilisation du dictaphone et dictée numérique, gestion du carnet de rendez-vous.
- Utiliser l'outil informatique en maîtrisant les logiciels les plus répandus (Word, Excel, PowerPoint), la navigation sur Internet (Google, Outlook) et les logiciels médicaux spécifiques les plus utilisés.
- Comprendre le langage scientifique, la terminologie médicale utilisée par le personnel soignant et, en particulier par les médecins dans leurs courriers et les comptes rendus de consultation.
- Savoir renseigner les patients au sujet des procédures administratives imposées par les organismes de sécurité sociale, par les mutuelles ou par les employeurs.
- S'intégrer rapidement dans n'importe quel service hospitalier ou cabinet médical ou paramédical en s'appuyant notamment sur l'expérience acquise à l'occasion des stages inclus dans la formation.

Niveau d'entrée

Sans niveau spécifique

Organisation pédagogique

> Modalité d'enseignement :

- Formation entièrement présentielle

> Modalité pédagogique :

- En alternance
- En entreprise

En savoir plus

Source : Cariforef des Pays de la Loire - 143764 - Code établissement : 55729

CHOISIR MON MÉTIER, BONJOUR

Et vous êtes déjà **sur la bonne voix !**

La plateforme téléphonique d'information
sur la formation professionnelle et l'apprentissage
en Pays de la Loire.



*Des chargé.e.s
d'information
à votre écoute*

0 800 200 303

**Service & appel
gratuits**