



## Titre professionnel – Secrétaire assistant médico- administratif



BC01

**Assurer l'accueil du patient  
et les activités  
administratives courantes  
d'une structure médicale**



BC02

**Assister les professionnels de  
santé d'une structure médicale  
dans le suivi et la coordination  
du parcours du patient**



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

**Assurer l'accueil du patient et les activités administratives courantes d'une structure médicale :**

- **Accueillir, renseigner et orienter** un patient
- **Gérer** les plannings et les agendas des professionnels de santé
- **Réaliser** la prise en charge administrative et financière du patient
- **Transmettre** par écrit des informations administratives et médicales à l'interne et à l'externe

**Assister les professionnels de santé d'une structure médicale dans le suivi et la coordination du parcours du patient :**

- **Assurer** le suivi médico-administratif du dossier patient
- **Transcrire, vérifier et mettre** en forme des documents médicaux
- **Renseigner** sur l'accès au dossier médical du patient ou préparer les éléments



## Titre professionnel – Secrétaire assistant médico- administratif



### PUBLIC CIBLÉ

- Salariés en poste
- Demandeurs d'emploi
- Entreprises
- Particuliers



### PRÉREQUIS

#### Prérequis d'entrée en formation :

- Être à l'aise avec l'outil informatique
- Avoir un niveau BEP/CAP (Niveau de diplôme 3)
- Expérience professionnelle dans le domaine fortement recommandée
- Maîtriser les bases du pack office (Word – Excel – Outlook)

#### Prérequis techniques :

- Disposer d'un ordinateur équipé d'une Webcam
- Avoir accès à un réseau Internet haut débit pour les séances prévues à distance en visioconférence.



#### DURÉE

à partir de 170 heures



#### HORAIRES DES SESSIONS

Accès illimité à la plateforme pendant toute la durée de souscription



#### LIEU DE FORMATION

FOAD  
(Formation ouverte à distance)



#### PRIX (TTC)

À partir de 3590 €

Cette formation se compose de 2 blocs. Vous pouvez préparer chacun des blocs individuellement ou vous former à l'intégralité des blocs proposés.



## **BC01 : Assurer l'accueil du patient et les activités administratives courantes d'une structure médicale**

### **CONTENU DU PROGRAMME**

- **ACCUEILLIR, RENSEIGNER ET ORIENTER UN PATIENT**

- I. Le système de santé et de protection sociale
- II. Connaître le cadre législatif
- III. Accueillir un patient



- Conformément aux procédures de la structure médicale et dans le respect des droits des patients, accueillir physiquement ou par téléphone le patient, le cas échéant son entourage, en tenant compte du secret professionnel, du secret médical, des règles de confidentialité et d'identitovigilance.
- Renseigner le patient, le cas échéant son entourage, et orienter vers le professionnel de santé ou le service concerné.
- Adapter sa posture aux différentes situations d'accueil.
- Écouter avec attention, recueillir les informations, si besoin, questionner le patient, le cas échéant son entourage.
- Reformuler, utiliser un langage clair et simple et s'assurer de la compréhension mutuelle.
- Prendre en compte les besoins spécifiques liés aux personnes en situation de handicap et tenir compte de l'accessibilité des locaux.
- Gérer une situation d'urgence ou une situation difficile à l'accueil dans la limite de ses responsabilités.

- **TERMINOLOGIE 1**

Terminologie – Partie 1

Terminologie – Partie 2



- Maîtriser les spécialistes et les spécialités médicales
- Maîtriser les examens courants
- Maîtriser la consultation médicale

---

- **GÉRER LES PLANNINGS ET LES AGENDAS DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ**

I. Planifier les activités d'une équipe

II. Planifier et gérer les rendez-vous des patients



- Conformément aux procédures ou aux consignes de planification de la structure médicale, planifier les activités quotidiennes et les agendas en tenant compte de la disponibilité des professionnels de santé et de l'utilisation des locaux (salles de consultation ou téléconsultation, blocs opératoires, ...).
- Utiliser une application bureautique, un logiciel de gestion des activités ou un logiciel métier.
- Optimiser la prise des rendez-vous à l'aide d'un logiciel de planification.
- Tracer les confirmations, les annulations et les reports de rendez-vous (consultation, admission, examen, ...).
- Informer les professionnels de santé des modifications portées sur les agendas selon la procédure interne.
- En face à face, par téléphone, par mail ou par message sur répondeur, planifier les rendez-vous en tenant compte des contraintes d'organisation interne.
- Respecter les règles d'identitovigilance, la chronologie des actes médicaux et mesurer l'urgence des situations.

- **TERMINOLOGIE 2**

Terminologie médicale

Terminologie – Approfondissements



- Maîtriser la terminologie du système cardio-vasculaire ou circulatoire
- Maîtriser la terminologie médicale du système respiratoire

---

- **RÉALISER LA PRISE EN CHARGE ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE DU PATIENT**

I. Connaître l'environnement professionnel

II. Prise en charge médico-administrative et financière du patient



- Lors d'un rendez-vous programmé, collecter les informations et les documents nécessaires auprès du patient pour assurer la constitution de son dossier administratif.
- Vérifier la conformité du dossier tout en tenant compte du secret professionnel, du secret médical, des règles de confidentialité et d'identitovigilance.
- Enregistrer les informations et numériser les documents administratifs dans le logiciel métier.
- Utiliser le système de facturation et le lecteur de carte SESAM-Vitale ou « l'appli carte Vitale » pour se connecter aux organismes d'assurance maladie.
- Conformément aux consignes, établir la feuille de soins électronique (FSE).
- Au terme du rendez-vous, procéder aux encaissements des actes médicaux.
- Réaliser la télétransmission aux organismes d'assurance maladie ou aux organismes de complémentaire santé.
- Traiter les retours d'informations électroniques (retours NOEMIE).

- **TERMINOLOGIE 3**

Terminologie médicale

Terminologie – Approfondissements



- Maîtriser la terminologie médicale du système musculo-squelettique
- Maîtriser la terminologie médicale du système digestif

---

- **TRANSMETTRE PAR ÉCRIT DES INFORMATIONS ADMINISTRATIVES ET MÉDICALES À L'INTERNE ET À L'EXTERNE**

I. Transmettre des informations par écrit



- Conformément aux procédures de la structure médicale et aux consignes, transmettre les informations administratives et médicales aux interlocuteurs internes (secrétariats d'autres services, professionnels de santé, hiérarchie...) et externes (organismes d'assurance maladie, secrétariats d'autres structures médicales...).
- Utiliser le canal de communication adéquat en fonction du type d'informations afin de respecter le secret professionnel, le secret médical, ainsi que les règles de confidentialité et d'identitovigilance.
- Assurer la traçabilité des informations transmises.

- **TERMINOLOGIE 4**

Terminologie médicale

Terminologie – Approfondissements



- Maîtriser la terminologie médicale du système urinaire
- Maîtriser la terminologie médicale du système reproducteur



## BC02 :Assister les professionnels de santé d'une structure médicale dans le suivi et la coordination du parcours du patient

### CONTENU DU PROGRAMME

---

- **ASSURER LE SUIVI MÉDICO-ADMINISTRATIF DU DOSSIER PATIENT**

- I. Le dossier patient
- II. La tenue et la mise à jour des dossiers médicaux



- En amont et en aval d'une consultation, d'une hospitalisation, d'un acte technique ou biologique, recueillir et enregistrer les documents requis pour la constitution et la mise à jour du dossier médical du patient.
- Réceptionner et trier les documents médicaux transmis par les professionnels de santé. À chaque visite ou changement de situation d'un patient, vérifier l'exactitude des données administratives du patient.
- Numériser, nommer et enregistrer les documents médicaux et les informations administratives dans le logiciel métier puis vérifier l'exactitude des informations saisies.
- Pour la continuité des soins et conformément aux procédures de la structure médicale, prendre les rendez-vous internes ou externes et transmettre les informations et documents aux interlocuteurs adéquats, en tenant compte du secret professionnel, du secret médical, des règles de confidentialité et d'identitovigilance.

- **TERMINOLOGIE 5**

- Terminologie médicale
- Terminologie – Approfondissements



- Maîtriser la terminologie médicale du système nerveux
- Maîtriser la terminologie médicale du système sensoriel



- **TRANSCRIRE, VÉRIFIER ET METTRE EN FORME DES DOCUMENTS MÉDICAUX**

I. Les écrits médicaux

II. La transcription médicale



- Dans le cas d'une transcription d'un enregistrement audio, utiliser les logiciels et les supports appropriés pour produire un document écrit à caractère médical (courrier, lettres de liaison, observations de comptes-rendus médicaux...), correspondant à l'enregistrement.
- Mettre en forme selon les normes professionnelles, dans le respect des procédures et des délais impartis.
- Dans le cas d'un texte transcrit par reconnaissance vocale, relire et mettre en page le document, corriger les fautes d'orthographe et de grammaire, vérifier l'orthographe de la terminologie et compléter les parties concernant l'identité du patient. Prévenir le professionnel de santé en cas d'erreur détectée.

- **TERMINOLOGIE 6**

Terminologie médicale

Terminologie – Approfondissements



- Maîtriser le vocabulaire médical spécifique à l'oncologie
- Maîtriser le vocabulaire médical spécifique à la psychiatrie

- **RENSEIGNER SUR L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL DU PATIENT OU PRÉPARER LES ÉLÉMENTS**

- I. L'accès au dossier médical



- Sous la responsabilité du professionnel de santé ou de la hiérarchie, informer sur la procédure d'accès au dossier médical ou orienter le demandeur vers le service compétent.
- A la demande du professionnel de santé ou de la hiérarchie, préparer les informations communicables du dossier médical. Prendre contact, si nécessaire avec d'autres professionnels de santé ou d'autres services pour récupérer les informations.
- Respecter le secret professionnel, le secret médical, les règles de confidentialité et d'identitovigilance.

- **ÉVALUATION EN COURS DE FORMATION 2**

## **MOYENS PÉDAGOGIQUES**

Méthode d'apprentissage basée sur **l'auto-apprentissage** via une **plateforme e-learning**. Un accès individuel sera ouvert au nom du stagiaire sur la plateforme e-learning.

Cette plateforme pédagogique, qui prend la forme d'un Learning Management System (LMS) accessible au moyen d'une simple connexion internet, regroupe les cours en ligne actualisés, les exercices d'évaluation et les supports de formation téléchargeables et imprimables.

La formation est également complétée par **des ateliers collectifs en visioconférence**. Animés par une formatrice experte, ils couvrent les thématiques clés du programme afin d'approfondir les compétences essentielles du métier de secrétaire assistant médico-administratif.

## ASSISTANCE TECHNIQUE & ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUE

### NOTE :

Nos programmes de formation en e-learning sont systématiquement complétés par une assistance technique dédiée et un accompagnement pédagogique personnalisé.

**En début de formation, un tuteur-expert assigné au stagiaire, communiquera à ce dernier les guides et informations pratiques relatifs à sa formation, ainsi que ses coordonnées (téléphone et e-mail) sur lesquelles il sera joignable, du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00.**

**En parallèle lors du premier appel téléphonique, il s'assurera que la prise en main technique de la formation par le stagiaire est effective, puis il procèdera à une présentation de la plateforme avec en perspective le passage du titre professionnel.**

### Assistance technique :

**Bon à savoir :** *En amont de la souscription à la formation, une évaluation de la compatibilité du matériel du stagiaire avec la plateforme elearning correspondant à la formation sera effectuée.*

**Lors du premier appel** par le tuteur-expert, **un contrôle de la prise en main technique** est effectué. Si des **problèmes techniques sont avérés, le service d'assistance technique sera alors sollicité par le tuteur** afin de venir en aide au stagiaire et de solutionner ses problèmes.

**En cas de difficulté technique, et pendant toute la durée** de leurs formations, les stagiaires pourront **contacter leur tuteur-expert qui sera, soit en mesure d'apporter les réponses souhaitées, soit de transmettre la demande au service assistance.**

Que ce soit pour résoudre des problèmes de connexion, d'accès aux modules de formation, ou pour toute autre question d'ordre technique, **notre assistance est rompue à ces problématiques spécifiques liées aux formations elearning. Elle est donc en mesure d'apporter des réponses rapides et efficaces.**

### Accompagnement pédagogique :

**Bon à savoir :** Nous croyons en l'importance d'un **apprentissage personnalisé et adapté** aux besoins spécifiques de chaque stagiaire. Ainsi, **notre équipe de tuteurs-experts est là pour répondre aux questions, clarifier les concepts difficiles, conseiller, orienter et guider les apprenants tout au long de leur parcours de formation.**

L'accompagnement pédagogique est organisé autour des actions suivantes :

- **Suivi téléphonique hebdomadaire** par le tuteur-expert avec **prise de rendez-vous pour le prochain entretien.** Une liste d'actions souhaitées est envoyée ensuite par email.

- **Hotline téléphonique du tuteur du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00.** Si le tuteur-expert dédié au stagiaire n'est pas disponible, un autre membre de l'équipe pédagogique est alors en capacité de prendre les appels.
- **Support via l'adresse e-mail du tuteur. Une réponse** est apportée au maximum **dans les 24 heures ouvrables.**
- **Envois réguliers d'e-mails** : emails de présentation, suivi selon les jalons de l'avancement, de documentation, d'astuces, de bonnes pratiques, d'échéance, d'inscription aux examens ...
- **Accompagnement pédagogique et administratif pour la préparation et le passage du titre professionnel.**

Le tuteur-expert, responsable du suivi, s'engage à accompagner le stagiaire pour garantir le bon déroulement de la formation et le passage du titre professionnel.

## MODALITÉS DE FORMATION

**FOAD** (Formation Ouverte À Distance)

## MODALITÉS D'ÉVALUATION DES CONNAISSANCES

### En amont et durant la formation :

Un **test de positionnement** sera effectué **en amont** de la formation afin d'évaluer le **niveau** du stagiaire.

**Tout au long de son parcours**, des évaluations qui jalonnent l'action de formation seront proposées sur la plateforme e-learning. Ces jalons pédagogiques permettent d'indiquer un taux de réalisation. Les jalons pédagogiques et les jalons d'évaluation positionnés dans le cadre du parcours pédagogique permettent de démontrer la progression pédagogique du bénéficiaire.

**Nature des évaluations :** Quiz – Activités interactives – Mises en situation – Cas pratiques

### A l'issue de la formation :

Une fois son parcours de formation achevé et après avoir réalisé l'évaluation finale, **une attestation de fin de formation** sera remise et envoyée par mail au stagiaire.

Il pourra alors se présenter pour le passage du **titre professionnel – Secrétaire assistant médico-administratif enregistré à France Compétences sous le numéro RNCP40800** (<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/40800/>).

Son tuteur s'assurera que les conditions exigées pour le passage du titre professionnel sont bien remplies et l'accompagnera dans le processus d'inscription.



*Le passage du bloc de compétences s'effectue en présentiel, dans notre centre agréé ou dans l'un de nos centres partenaires.*

*Le passage du bloc de compétences est obligatoire pour les formations financées par le CPF.*

## MODALITÉS D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

---

Le titre professionnel – Secrétaire assistant médico-administratif est composé de **deux blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP)**:

- **RNCP40800BC01 – Assurer l'accueil du patient et les activités administratives courantes d'une structure médicale**
- **RNCP40800BC02 – Assister les professionnels de santé d'une structure médicale dans le suivi et la coordination du parcours du patient**

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles. **Il est donc possible de valider un ou plusieurs des blocs de compétences, chaque bloc pouvant être acquis individuellement.**

Le délai d'obtention du titre complet est de cinq ans à compter de la date d'obtention du premier CCP. Dans le cas où vous n'obtiendriez pas la validation du jury sur l'un des deux CCP, vous pouvez tout de même valider celui ou ceux que vous avez obtenus. Vous disposez de cinq ans à partir de la date d'obtention du premier CCP pour obtenir celui ou ceux manquant.

Le passage du titre professionnel s'effectue **en présentiel, dans notre centre agréé ou dans l'un de nos centres partenaires**. Le candidat est évalué par un jury qui se compose de professionnels du métier.

### Compétences attestées :

#### **1. Assurer l'accueil du patient et les activités administratives courantes d'une structure médicale**

- Accueillir, renseigner et orienter un patient
- Gérer les plannings et les agendas des professionnels de santé
- Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient
- Transmettre par écrit des informations administratives et médicales à l'interne et à l'externe

#### **2. Assister les professionnels de santé d'une structure médicale dans le suivi et la coordination du parcours du patient**

- Assurer le suivi médico-administratif du dossier patient
- Transcrire, vérifier et mettre en forme des documents médicaux
- Renseigner sur l'accès au dossier médical du patient ou préparer les éléments

## **Modalités d'évaluation**

- **Mise en situation professionnelle : 03h 45 min**

La mise en situation professionnelle est une étude de cas se déroulant dans le contexte fictif d'une structure médicale.

- **1ère partie : mise en situation écrite (durée : 3 h 00)**

À partir d'informations et de consignes, le candidat analyse des situations professionnelles, traite des dossiers et produit les documents associés.

- **2ème partie : mise en situation orale (durée : 00 h 45)**

À partir de scénarios préétablis choisis par le jury, le candidat dispose de 15 minutes de préparation avant de traiter deux accueils :

- **Situation d'accueil physique (durée 10 minutes) :**

- « Accueillir, renseigner et orienter un patient » ;
- « Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient ».

- **Situation d'accueil téléphonique (durée 5 minutes) :**

- « Accueillir, renseigner et orienter un patient » ;
- « Gérer les plannings et les agendas des professionnels de santé ».

Le candidat dispose de **15 minutes** pour rédiger, transmettre les documents nécessaires aux interlocuteurs concernés et mettre à jour un agenda selon les scénarios choisis par le jury.

- **Entretien technique : 00 h 20 min**

Le jury questionne le candidat sur les travaux de la mise en situation écrite et sur des aspects non évalués de la compétence « Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient ».

- **Entretien final : 00 h 15 min**

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

**Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 04 h 20 min**

## **MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'APPRÉCIATION DES PARTICIPANTS**

**Audit téléphonique** du service qualité et/ou questionnaire de satisfaction remis en fin de formation

*NOTE : Si vous, ou l'un(e) de vos salarié(e)s, est une personne en situation de handicap, merci de contacter notre référent handicap, Mr Rudy Cohen à l'adresse mail : [referenthandicap@kalyane.com](mailto:referenthandicap@kalyane.com)*