

Formation secrétaire médical : support de cours



Introduction au secrétariat médical



VIDAL FORMATION DEVELOPPEMENT
23 Gabriel Péri
31000 TOULOUSE

Table des matières

CHAPITRE I	2
1. Définition et rôle du secrétaire médical.....	2
2. Les lieux d'activités et d'exercices d'un secrétaire médical	2
a. Le secteur public.....	2
b. Le secteur privé	3
c. Les laboratoires	3
d. Les centres d'imagerie médicales.....	4
e. La médecine du travail	4
f. Le secrétaire médical indépendant	4
g. Cas particuliers	5
3. La communication au sein d'un cabinet médical et/ou établissement de santé.....	5
a. L'agressivité	5
b. Les handicaps	6
c. L'urgence	6
CHAPITRE II	7
Organisation et méthodes de travail.....	7
CHAPITRE III	9
1. L'identitovigilance	9
2. INS.....	9

CHAPITRE I

1. Définition et rôle du secrétaire médical

Le secrétaire médical est un assistant pour le médecin. Le secrétaire médical est le premier contact avec le patient, soit par téléphone ou physiquement. Son rôle est donc fondamental. Il est le lien entre le patient et le professionnel de santé.

Il doit :

- Être discret et respecter le secret professionnel
- Être accueillant, chaleureux et souriant
- Avoir une bonne présentation
- Donner une bonne image du cabinet médical
- Être disponible et motivé
- Être organisé et méthodique
- Être performant en administratif médical
- Maîtriser le matériel informatique

2. Les lieux d'activités et d'exercices d'un secrétaire médical

a. Le secteur public

La fonction publique hospitalière emploie des secrétaires médicaux qui sont des agents fonctionnaires de catégorie B. Ce poste nécessite l'obtention d'un concours de l'administration. Le secrétaire peut exercer dans différents services : admissions, médecine interne, radiologie, PMSI ... Accueil physique et téléphonique, gestion de plannings, saisie des comptes-rendus sont les principales missions du secrétaire médical à l'hôpital.

Les conseils régionaux et départementaux, les centres de PMI emploient des secrétaires médico-sociaux. Ces postes sont accessibles par voie de concours. Au sein de la fonction publique territoriale, le secrétaire travaille dans les centres médico-scolaires en

collaboration avec les médecins scolaires et les infirmières de PMI qui veillent à la santé de l'enfant jusqu'au lycée.

L'armée recrute aussi des secrétaires médicaux en qualité de contractuels pour des missions de courte durée (CDD), dans ce cas, ils ont un statut civil. Le secrétaire médical peut obtenir un emploi plus durable par le biais d'un concours externe, il aura encore un statut civil mais peut bénéficier d'une évolution de carrière par voie de concours interne et intégrer l'école du personnel paramédical des armées de Toulon. En fin, il existe au sein de l'armée des secrétaires médicaux qui se sont engagés. Dans tous les cas, leurs missions consistent à assister les professionnels de santé exerçant dans l'armée dans la prise en charge de la santé des militaires.

b. Le secteur privé

En établissements de soins privés (clinique, centre de réadaptation, maison de retraite ...), les secrétaires médicaux sont chargés de l'accueil des patients et des visiteurs, ils assurent les formalités d'admission, ont en charge les dossiers hospitaliers.

Un grand nombre de secrétaires médicaux exercent leurs fonctions au sein de cabinets médicaux généralistes ou spécialistes. Seul ou plusieurs, ils assurent l'accueil des patients, la gestion des plannings, l'encaissement des honoraires et toute la communication liée à l'activité du professionnel de santé.

c. Les laboratoires

Le secrétaire médical accueille le patient et prépare le travail d'analyse du médecin biologiste en gérant la traçabilité des prélèvements (édition d'étiquettes). À la suite de l'enregistrement de l'ordonnance du patient, il récolte les informations parfois nécessaires au biologiste comme le poids du patient, l'âge ou le traitement en cours. Enfin, il a en charge les modalités de paiement de l'acte médical. L'accueil physique représente une grande partie du travail du secrétaire médical en laboratoire, ce qui peut être un facteur de stress (file d'attente importante : exemple pendant la période COVID).

d. Les centres d'imagerie médicales

Dans un cabinet de radiologie, IRM, scanner, le secrétaire médical est très polyvalent et le rythme de travail est en général assez soutenu. Il assure l'accueil des patients, crée les dossiers patients, gère les plannings de rendez-vous en intégrant les plannings des radiologues et des manipulateurs en radiologie, puis il assure la saisie des comptes-rendus. A cela s'ajoute la gestion des honoraires.

Il faut noter que la gestion des honoraires en laboratoire et en centre d'imagerie médicale est compliquée par la pratique quasi généralisée du tiers payant intégral, c'est à dire aussi bien sur la part obligatoire que sur la part mutuelle.

e. La médecine du travail

Le secrétaire médical exerçant auprès des services de médecine du travail est un interlocuteur privilégié des entreprises pour le suivi médical des salariés. Il gère le planning du médecin, convoque les salariés, assure le suivi des dossiers. Il joue un rôle important dans les cas d'accidents du travail en donnant toutes les informations concernant les démarches à suivre.

f. Le secrétaire médical indépendant

Il s'agit d'une personne installée à son compte qui travaille en entreprise ou à domicile. Elle propose des services administratifs comme la permanence téléphonique et la prise de rendez-vous. Le professionnel de santé qui a recours à un secrétaire médical indépendant n'est pas l'employeur, il est le client qui choisira le type de services proposés par la secrétaire. Cette profession s'est beaucoup développée avec le statut de micro-entreprise.

g. Cas particuliers

Certaines professions médicales comme les chirurgiens-dentistes et les vétérinaires délèguent les missions du secrétaire médical à leurs collaboratrices spécialisées à savoir les assistants dentaires et les assistants vétérinaires.

3. La communication au sein d'un cabinet médical et/ou établissement de santé

La communication avec le patient est une part importante du travail du secrétaire médical.

En premier lieu, il y aura nécessairement des qualités liées à l'accueil à savoir la présentation qui engendre disponibilité et sourire. Être souriant est important même au téléphone. Le secrétaire doit être neutre et sans jugement, il doit contrôler ses émotions. Ses connaissances doivent lui permettre de traduire le jargon médical, souvent le patient n'ose pas interroger le médecin et préfère s'adresser au secrétaire lorsqu'il n'a pas compris les termes employés par le professionnel.

Les échanges entre le secrétaire médical et les patients peuvent être bouleversés par différentes situations.

a. L'agressivité

Le monde médical génère souvent de la peur chez le patient et cette peur est exacerbée par l'intimité de sa santé. De plus, le comportement des patients est motivé par des exigences de réactivité de la part du professionnel de santé (délai de rendez-vous, attente ...) Cela entraîne un nombre croissant d'agressions (insultes, menaces physiques ...) dont sont victimes les secrétaires médicaux au premier plan.

Face à un comportement agressif, le secrétaire doit garder son sang-froid et privilégier le dialogue, faisant acte de compréhension. Il est recommandé de parler plus lentement et moins fort. Un patient a toujours besoin d'empathie. Il peut être judicieux de se déplacer, se positionner à côté du patient et non plus en face séparé par un bureau ou un guichet

d'accueil. Donner des explications va apaiser les tensions (exemple : le retard du médecin est dû à l'arrivée d'une urgence).

b. Les handicaps

Certains patients présentent des handicaps qui vont gêner la communication. Le secrétaire doit faire preuve d'adaptabilité.

Face à un patient sourd, il est recommandé de bien parler en face (ne pas regarder son écran d'ordinateur), beaucoup de personnes atteintes de surdité ont développé la capacité de lecture sur les lèvres. Le secrétaire pourra avoir recours à un support papier ou des techniques de mime. Dans le cas où le patient est accompagné d'une tierce personne qui va jouer un rôle d'interprète, il faut toujours s'adresser au patient lui-même et ne jamais parler de lui à la troisième personne.

La communication avec le patient peut être perturbée par un barrage linguistique. L  encore, le secrétaire peut avoir recours à de la « débrouille » jusqu'à l'utilisation des outils de traduction numérique. La communication non verbale (sourire) sera fondamentale pour mettre le patient en confiance. Pour garder son humilité, il suffit simplement de s'imaginer dans la même situation que lui (je suis malade et pris en charge dans un pays dont je ne connais pas la langue).

c. L'urgence

Les situations dites urgentes font appel à une faculté de discernement. En effet, il s'agit pour le secrétaire de déterminer le niveau d'urgence. Grand nombre de patients considère leur cas comme urgent et confond avec le désir d'imm diat t . Le principal allié du secrétaire doit rester en priorité le médecin. L'urgence médicale relève de compétences médicales. Il est donc important que le secrétaire puisse joindre son employeur afin qu'il évalue le degré d'urgence et ses capacités à y remédier. En l'absence du professionnel de santé, le secrétaire doit avoir le réflexe d'interroger les services locaux d'urgence appelés SAMU (service d'aide médicale urgente : numéro 15). Après de ces services, le secrétaire pourra joindre un médecin qui sera à même de gérer la situation.

La fausse urgence liée au désir d'immédiateté du patient est à gérer avec diplomatie. Le travail du secrétaire sera basé sur le dialogue afin de faire comprendre au patient que la situation évoquée ne relève pas de l'urgence.

Enfin, le secrétaire doit connaître l'environnement médical afin d'orienter le patient lorsque c'est nécessaire. La situation la plus courante fera appel aux correspondants du professionnel de santé.

« Je vous adresse au docteur Y, c'est le cardiologue avec qui le docteur X travaille. » Il devra être en mesure de lui donner les coordonnées du correspondant, éventuellement lui prendre rendez-vous et lui indiquer la situation géographique de ces correspondants.

Les connaissances de l'environnement médical doivent aussi permettre au secrétaire de renseigner le patient quant à ses démarches au sein d'un parcours médical.

CHAPITRE II

Organisation et méthodes de travail

Le secrétaire médical doit savoir :

- Gérer son temps de travail :
- Prendre correctement les messages (pour les visites à domicile d'un généraliste)
- Gérer le planning des rendez-vous et des visites (évaluer l'urgence de la consultation...) y compris à l'aide d'un logiciel de prise de rendez-vous par Internet
- Effectuer la création, l'actualisation, le suivi, le classement et l'archivage des dossiers patients Prendre des initiatives
- Gérer avec sang-froid une urgence médicale
- Remplir les différents imprimés spécifiques médicaux
- Maîtriser les différentes cotations en fonction des secteurs de médecins
- Maîtriser et gérer les différents types de couvertures sociales

- Effectuer la comptabilité journalière et gérer sa caisse
- Pointer les remboursements et les virements de l'Assurance Maladie
- Gérer un compte bancaire
- Gérer un stock
- Effectuer les commandes (compresses, fournitures de bureau, imprimés de l'AM...)
- Tenir la comptabilité mensuelle et savoir régler et classer les différentes factures
- Communiquer les éléments indispensables au comptable responsable
- Dans certains cas, savoir effectuer un bulletin de paye
- Maîtriser la frappe des différents documents médicaux (lettre de consultation, CROP...)
- Maîtriser un logiciel de santé spécifique
- Maîtriser le système SESAM-VITALE

Bien sûr, ces tâches varient selon la structure où le secrétaire médical exerce. Il peut exercer ce métier dans différentes structures telles que :

- Le cabinet médical (médecin généraliste ou spécialiste) L'hôpital
- La clinique
- La maison de convalescence Le centre de rééducation
- La maison de retraite
- Le laboratoire
- Le centre de radiologie
- Le service de PMSI
- Le service social ou médico-social (DRASS, PMI)
- La médecine et santé au travail
- Le paramédical : kiné, orthophoniste

Attention, l'assistant dentaire bénéficie d'une formation spécifique.

CHAPITRE III

1. L'identitovigilance

L'identitovigilance est définie par l'organisation mise en place pour fiabiliser l'identification des usagers et le référencement de leurs données de santé.

La carte vitale n'est pas un document d'identité, il s'agit d'une carte d'assuré social qui reste un outil indispensable pour les relations avec l'assurance maladie.

Le principal outil de l'identitovigilance mis en place depuis le 1er janvier 2021 est l'INS : Identité Nationale de Santé.

2. INS

L'INS est une identité de référence, partagée par tous les acteurs de santé, permettant un référencement fiable des données de santé. Elle comporte cinq traits d'identité et un matricule unique pour chaque patient.

L'INS est constituée du numéro de Sécurité Sociale et des traits d'identité de l'utilisateur tels que connus dans l'état civil. En pratique, il y aura lieu de combiner le numéro de Sécurité Sociale et les traits d'identité contenus dans des documents officiels tels que la carte nationale d'identité, le passeport ou la carte de séjour.

Les 5 traits stricts sont :

- Nom de naissance
- Prénom de naissance
- Date de naissance
- Sexe
- Lieu de naissance (par le code INSEE)

L'INS est une donnée personnelle utilisée uniquement par les professionnels de santé.

La procédure de création de l'INS nécessite la vérification des informations fournies par l'utilisateur par le biais d'un téléservice INSi (Identifiant National de Santé intégré) et le document d'identité de haut niveau de confiance. L'accès au téléservice INSi se fait à l'aide d'une carte de professionnel de santé appelée Cpx. La concordance des informations donnera lieu à la création d'un datamatrix, c'est à dire un code barre que l'on retrouvera sur les documents concernant l'utilisateur (ordonnance, compte-rendu ...)

Il n'est pas requis de demander des preuves d'identité avant de prendre en charge un patient, notamment dans le cadre de l'urgence. Cependant, la vérification de l'identité fait partie des bonnes pratiques destinées à améliorer la confiance lors des échanges de données de santé entre professionnels impliqués dans le parcours de santé de l'utilisateur. Elle est requise pour améliorer le statut de confiance de l'identité numérique. Cette opération vise à permettre l'identification uniforme et fiable du patient, afin de sécuriser son parcours et le traitement informatique de ses données : elle permet notamment d'éviter les doublons ou encore les pertes d'information, qui peuvent s'avérer très préjudiciables pour la prise en charge. Elle permet également de faciliter l'intégration d'un résultat ou d'un avis au dossier du patient. Elle n'a rien à voir avec un contrôle d'identité qui est mené par la force publique.

Cette mesure garantit une sécurité totale dans les échanges entre professionnels de santé. L'identité du patient sera toujours référencée de la même façon (dossier au nom de jeune fille et au nom d'épouse). Par ailleurs, le datamatrix résout les problèmes informatiques des dossiers homonymes. L'INS peut aussi bénéficier aux enfants qui ont, en qualité d'ayant-droits, le même numéro de Sécurité Sociale que le parent qui les couvre. La vérification des traits d'identité se fera alors avec un acte d'état civil ou le livret de famille.

De plus, le patient titulaire d'une INS aura aussi une adresse matriculeINS@patient.msante.fr qui lui permettra de recevoir diverses informations des professionnels de santé via son espace santé.