

## RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS, DE COMPÉTENCES ET D'ÉVALUATION POUR LE TITRE SECRÉTAIRE MÉDICAL

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC 1 Organiser les opérations de gestion administrative et assurer une communication professionnelle</b>			
A1.1 Communication professionnelle auprès des patients et des familles	C1.1.1 Assurer l'accueil téléphonique du secrétariat en français et en anglais en utilisant les techniques de questionnement et les procédures internes pour identifier et recenser les besoins et les attentes des patients afin de les renseigner et de les orienter efficacement.	<p>E1 Évaluation individuelle réalisée sur poste informatique en centre de formation et sous forme de mises en situations professionnelles reconstituées écrites à partir de situations réelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- exemples types de situations d'accueil et de prise en charge notamment dans un environnement complexe d'urgence ;</li> <li>- corpus de documents élaborés à partir de situations professionnelles réelles.</li> </ul> <p>Le candidat réalise, en utilisant les logiciels mis à disposition un dossier comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une analyse des conditions nécessaires à l'efficacité de l'accueil et de la prise en charge des patients (par téléphone, en direct et lors de situations</li> </ul>	<p>CR1.1.1 Les patients sont renseignés à bon escient (horaires de réception, possibilités de rendez-vous, déroulement de l'examen, etc.).</p> <p>Le français est maîtrisé au niveau professionnel. Les notions d'anglais sont démontrées. Le vocabulaire est professionnel. Les techniques de communication sont adaptées à chaque interlocuteur.</p>
	C1.1.2 Accueillir physiquement les patients et les familles en utilisant sa capacité d'écoute pour gérer les flux dans le respect des procédures afin de limiter l'attente.		<p>CR1.1.2 Les patients sont accueillis dans un climat bienveillant et orientés vers les salles d'attentes appropriées. L'attente est gérée. Les procédures de réception des patients sont respectées.</p>
	C1.1.3 Communiquer de manière assertive pour répondre aux questions et appréhensions des personnes afin de les mettre en confiance et de résoudre les éventuelles situations conflictuelles.		<p>CR1.1.3 La communication est respectueuse, claire et précise. Elle prend en compte les arguments de l'interlocuteur.</p>
	C1.1.4 Repérer les situations anormales ou d'urgences pour agir de façon appropriée afin d'optimiser la prise en charge du patient.		<p>CR1.1.4 Les gestes et les consignes en cas d'urgence sont appliqués. Les pathologies et leurs traitements sont connus. La prise</p>

		<p>d'urgence) et des préconisations ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un planning complété ;</li> <li>- un courrier d'un médecin à un confrère ou un patient ;</li> </ul>	<p>en charge du patient tient compte de la pathologie, du degré d'urgence et des contraintes du service.</p>
<p>A1.2 Organisation de la gestion administrative du secrétariat</p>	<p>C1.2.1 Tenir compte de l'organisation mise en place au sein de la structure pour traiter efficacement les courriers et l'ensemble des documents spécifiques à son domaine d'activité en vue de leur enregistrement, tri, traitement, diffusion et archivage.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- un tableau et des graphiques associés ;</li> <li>- un support de présentation pour une réunion/conférence ;</li> <li>- un dossier médical ;</li> <li>- un questionnaire de satisfaction ;</li> </ul>	<p>CR1.2.1 L'organisation existante est mise en pratique et, le cas échéant, des propositions d'amélioration sont soumises à la direction pour optimiser le traitement des documents. Les documents sont facilement accessibles à l'ensemble des parties prenantes.</p>
	<p>C1.2.2 Tenir compte des priorités, consignes et contraintes en utilisant un agenda électronique pour fixer ou gérer les rendez-vous afin d'organiser de façon optimale le planning du médecin/soignant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- un compte-rendu de réunion ou de consultation ;</li> <li>- un répertoire indexé ;</li> <li>- etc.</li> </ul>	<p>CR1.2.2 La prise des rendez-vous est gérée de façon optimale et prend en compte les disponibilités du médecin/soignant, les attentes/besoins des patients et les situations d'urgences.</p>
	<p>C1.2.3 Rédiger et mettre en forme les correspondances médicales (comptes rendus médicaux, courriers aux patients, réponse à un confrère, etc.) en utilisant les outils de bureautique et les logiciels métiers pour créer et actualiser les dossiers médicaux en accord avec les obligations réglementaires en vue de leurs transmissions aux parties prenantes (médecin, soignant, organismes, etc.).</p>		<p>CR1.2.3 Les outils informatiques de traitement de texte, tableaux, logiciels spécifiques aux dossiers médicaux sont utilisés avec maîtrise. L'orthographe est maîtrisée et les comptes rendus médicaux sont justes. Les règles spécifiques à la correspondance médicale sont utilisées avec exactitude (tampons, signatures, etc.).</p>
	<p>C1.2.4 Vérifier les informations administratives concernant le patient dans le cadre de l'identitovigilance pour créer et actualiser les dossiers médicaux.</p>		<p>CR1.2.4 Les informations sont recueillies dans le respect des règles de l'identitovigilance et de la confidentialité. La conservation et l'exploitation des données respectent le RGPD.</p>

C1.2.5 Actualiser les documents comptables spécifiques au domaine d'activité pour assurer la gestion courante de la structure afin de respecter la réglementation en vigueur.

CR1.2.5 Les règles (notions) relatives aux écritures comptables sont connues et appliquées. L'utilisation d'un tableur (Excel) est démontrée.

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Bloc 2 - Gérer l'environnement médical</b>			
A2.1 Gestion de l'environnement médical de son domaine de compétence	C2.1.1 Mettre en place une veille documentaire en automatisant la collecte d'informations pour être informé de l'évolution du secteur et du métier afin de mettre en place les évolutions de façon pratique dans son travail au quotidien.	<p>E2 Évaluation écrite et individuelle réalisée à la suite d'une situation professionnelle réelle en entreprise.</p> <p>Le candidat fournit une production écrite comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une présentation de la structure/service ;</li> <li>- une analyse de son organisation et des processus mis en place ;</li> <li>- une problématique en lien avec le domaine de compétence de la structure ;</li> <li>- des recherches personnelles permettant de répondre aux situations suivantes :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• gérer de façon optimale la déclaration et la facturation des actes médicaux ;</li> <li>• améliorer l'automatisation de la collecte d'informations ;</li> <li>• suivre l'état des stocks et préparer les commandes.</li> </ul> </li> </ul> <p>Le candidat soutient oralement son écrit devant un jury composé d'un représentant du</p>	CR2.1.1 Les alertes et les flux RSS mis en place permettent de remonter des informations pertinentes de manière systématique. Les évolutions techniques (téléconsultations, prises de rendez-vous en ligne, etc.) et réglementaires (procédure de réception des patients, documents médicaux-administratifs, etc.) sont mises en exergue et leurs intérêts identifiés et contextualisés par rapport à la structure.
	C2.1.2 Conseiller les patients lors de démarches administratives pour les aider à renseigner les documents médico-administratifs afin de faciliter les prises en charge et les remboursements.		CR2.1.2 L'ensemble des démarches nécessaires à la prise en charge et au remboursement sont connues. Les conseils sont pertinents et adaptés au cas spécifique du patient, par exemple : demande d'entente préalable, protocole d'examen spécial, prescription médicale de transport, etc.
	C2.1.3 Contrôler la conformité du codage des données avec la grille de codification de la Sécurité sociale pour assurer les remboursements des actes médicaux.		CR2.1.3 Les actes médicaux sont déclarés selon la nomenclature en vigueur. La terminologie médicale employée est appropriée.
	C2.1.4 Gérer les règlements par carte vitale et télétransmission pour encaisser les actes médicaux afin d'assurer la rentabilité financière de la structure.		CR2.1.4 Les règles de facturation sont appliquées. La législation

		certificateur et d'un représentant du métier visé.	relative à la transmission des données médicales est respectée.
--	--	--	---