

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 19198**

### Intitulé

Assistant médico-administratif

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
AVLIS conseils formation placement	Directrice

### Niveau et/ou domaine d'activité

**III (Nomenclature de 1969)**

**5 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

324p Organisation du travail de bureau, organisation -bureautique

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

L'Assistant(e) Médico-Administratif(ve) assiste un ou plusieurs responsables, Cadres administratifs, DRH, médecins, praticiens spécialistes, chirurgiens, directeurs d'établissements médicaux etc.

Elle ou Il encadre les secrétaires médicales (ou AMA de classe normale dans les hôpitaux publics FPH) de son service dans la plupart des cas et selon les besoins.

Elle ou il doit être capable d'effectuer toutes les tâches d'un secrétariat médical ou AMA de classe normale et en plus maîtriser l'ensemble des activités à responsabilités de son poste d'Assistant(e) Médico-Administratif(ve) en toute autonomie, comme dans les quatre blocs suivants :

BLOC N° 1. Organisation administrative de l'établissement médical.

L'Assistant(e) Médico-Administratif(ve) assure :

- la gestion des plannings: salles d'examen, blocs opératoires,
- l'organisation des colloques, séminaires et réunions de service, agents et/ou secrétaires médicales, salles de réunions
- la Participation à « l'accréditation » des établissements et au suivi qualité pour la partie administrative
- les améliorations de la gestion administrative quotidienne,
- l'élaboration des matrices de comptes rendus, courriers, synthèses, ordres du jour...
- la mise à jour des documents en fonction des changements législatifs
- la création des supports (diaporama, présentation sous PowerPoint).

BLOC N° 2. Recrutement - management- encadrement (tutorat)

L'Assistant(e) Médico-Administratif(ve) s'occupe:

- d'aider à la médiation, à la résolution de conflits interne et/ou externe,
- d'élaborer les profils de poste des secrétaires médicales ou AMA de classe normale avec la direction (création d'une fiche de poste)
- de la sélection et du recrutement en collaboration avec son cadre administratif,
- de la formation, de tutorer les stagiaires et les secrétaires débutantes, (Contrat apprentissage, contrat d'avenir, etc.),
- de l'encadrement des secrétaires médicales (ou des AMA de classe normale) de son service.

BLOC N° 3. Accompagnement et suivi du patient

L'Assistant(e) Médico-Administratif(ve) de classe supérieure intervient :

- en Français ou en langue anglaise afin d'informer le patient,
- à la vérification (pour éviter les erreurs et les oublis de facturation pour le codage du service PMSI) des éléments constitutifs que doit comporter obligatoirement le dossier médical dit: DPI. Le DPI est constitué en amont par le secrétariat médical ou l'AMA de classe normale.
- dans l'accompagnement et la mise en relation du patient avec l'équipe médicale chargée de pratiquer des examens complémentaires ou bien lors d'une admission en cas d'hospitalisation.

BLOC N° 4. Gestion comptable de l'établissement de santé

L'Assistant(e) Médico-Administratif(ve) coordonne:

- la négociation et le suivi des contrats avec les différents fournisseurs
- la préparation des documents comptables: factures d'achat, relevés de banque, devis, factures d'honoraires patients, etc. pour la réalisation du bilan. Cela en lien avec le service comptable interne ou externe dans les établissements de moins de 50 salariés.
- et/ou saisit la préparation des payes sur un logiciel interne ou bien sur tableur ex: Excel (dans les établissements de moins de 50 personnes).
- le suivi des impayés (tiers payant), et les relations extérieures avec: la CPAM, les mutuelles, les relances patients, service contentieux etc.
- et saisi le pointage des présences sur logiciels spécifiques interne ou bien en créant des tableaux.

Le (la) Titulaire doit être capable de:

- Maîtriser les logiciels bureautiques : Excel, pack office, PowerPoint, ou logiciels équivalents. Egalement savoir utiliser les logiciels spécifiques métiers en interne
- Rédiger en utilisant des mots et termes précis et adaptés, langage soutenu...(maîtrise des synthèses etc...)
- Faire des recherches sur internet si besoin ou bien pour gérer la logistique: ex: réserver hôtels, billets d'avion, trains, restaurants...
- Maîtriser la terminologie médicale et les examens médicaux sur l'ensemble du corps humain afin de:
  - .guider les patients dans les salles comportant le bon matériel,
  - .gérer la planification des examens (durée en temps)

- Connaitre la législation du secteur médical privé ou hospitalier public pour l'obtention et la mise à jour de l'accréditation (normes de Qualité et suivi de la veille)
- Compléter les documents spécifiques comme: CMU, AME, AT etc.
- Utiliser les outils de communication,
- Occuper les fonctions attribuées au secrétariat médical de classe normale si besoin,
- Préparer et d'organiser des tests et/ou entretien préalable à l'embauche,
- Accueillir, former, encadrer, accompagner et suivre tout stagiaire ou débutant au métier de SM ou AMA,
- Définir la gestion des priorités pour une meilleure efficacité dans le service ou à son poste de travail,
- Dispatcher, déléguer tout en faisant son travail,
- Savoir la composition de l'ensemble des éléments obligatoires du: Dossier Patient Unique (DPU) et Dossier Médical Partagé (DMP)
- Connaitre l'environnement et le personnel médical afin de guider le patient,
- S'exprimer avec une grande aisance afin de pouvoir négocier avec des fournisseurs exemple: achats de fournitures de bureau, d'accessoires: gants stériles, instruments de petite chirurgie etc.,
- Avoir les bases de la comptabilité générale, de relancer les impayés...,
- Savoir et de se mettre à jour sur les bases du droit de travail dans le but d'effectuer certaines formalités obligatoires lors des pré-embauches si besoin...,

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

L'Assistant(e) Médico-Administratif(ve) travaille :

Majoritairement dans les établissements de 50 salariés :

- Hôpitaux publics,
- Hôpitaux et Cliniques privés,
- Dispensaires,

Egalement dans des structures de 10 à 50 salariés :

- Cabinet de Radiologie et d'Imagerie Médicale,
- Cabinets de groupes de praticiens spécialistes : gynécologues, ophtalmologues, Chirurgiens esthétiques, rhumatologues, ORL, stomatologues, chirurgiens orthopédiques, Pédiatres etc...
- Groupement de Médecines du travail,
- Groupement de laboratoires d'analyses médicales etc.

Assistant(e) Médico-Administratif(ve) de classe Supérieure •Assistant(e) Médico-Administratif(ve) de classe Exceptionnelle •Assistant(e) de Direction médicale, •Assistant(e) Médico-Administratif(ve) principal(e) •Assistant(e) Médico-Administratif(ve) référent(e) •Assistante principal(e) de pôle, •Responsable administratif(ve), •Coordinateur(trice) des secrétaires médicales et ou AMA Grade 1

### Codes des fiches ROME les plus proches :

M1604 : Assistanat de direction

M1605 : Assistanat technique et administratif

M1501 : Assistanat en ressources humaines

### Réglementation d'activités :

- Respect des règles de confidentialité (secret médical loi 4 mars 2002 et/ou professionnel)
- Dans les hôpitaux publics et cliniques privés : vaccins et rappels obligatoires
- Charte de la personne hospitalisée
- Statut et droit des malades
- Loi santé de 2016 (le GHT)

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

La Certification d'Assistant(e) Médico-Administratif(ve) est défini par 2 composantes :

1. L'une se compose de 4 Blocs de compétences à acquérir en Situation Professionnelle.
2. L'autre s'articule en 10 thématiques et composantes enseignées au centre AVLIS

Attestation finale : Nommé par AVLIS "bilan final"

C'est une synthèse récapitulative, des composantes acquises (ou pas) délivrée au candidat(e).

1. Composantes de la certification : Situation Professionnelle

La certification porte sur 4 blocs de compétences :

- Bloc 1. Organisation Administrative de l'Etablissement de Santé
- Bloc 2. Recrutement - Management - Encadrement (Tutorat)
- Bloc 3. Accompagnement et suivi du patient
- Bloc 4. Gestion comptable de l'Etablissement de Santé

2. Composantes de la certification : Situation au Centre AVLIS

La certification porte sur 10 composantes enseignées :

- C1 - Terminologie Médicale - Anatomie-Physiologie (TAP)
- C2 - Bureautique : Excel Niveau 1 et 2, / Word et PowerPoint Niveau 2
- C3 - Recrutement - Management - Encadrement (Tutorat)
- C4 - Expression Ecrite Soutenue
- C5 - Gestion comptable
- C6 - Législation

- C7- Langue Anglaise
- C8 - Rapport d'activité ou de stage
- C9 - Soutenance : Expression Orale devant Jury
- C10 - Assiduité-Comportement

Conditions de réussite de la certification pour toutes les voies d'accès: (Sauf VAE)

Les deux parties 1 et 2 décrites ci-dessus, doivent obligatoirement être validées. (règlement de délivrance affiché au centre AVLIS)

Conditions de réussite de la certification pour la VAE:

Validation de 3 ou 4 Blocs de Compétences en situation professionnelle exigée.

En cas de validation partielle, les Blocs de compétences acquises sont validés pour une durée illimitée.

**Bloc de compétence :**

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 19198 - Organisation Administrative de l'Etablissement de Santé	<p><b>Descriptif:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participer à l'organisation du cabinet ou du service en gérant les différents plannings des personnes, des locaux et des matériels</li> <li>2. Créer et produire l'ensemble des documents nécessaires au bon fonctionnement de l'établissement de santé et de sa communication.</li> </ol> <p><b>Modalités d'évaluation:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Stage en entreprise</li> <li>. Mises en situation pratique sous la surveillance d'une AMA Référent(e) au poste (qui forme, contrôle et corrige)</li> <li>. Mises en situation professionnelle avec des épreuves orales et écrites (traitement de texte et tableur)</li> </ul>
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 19198 - Recrutement - Management - Encadrement (Tutorat)	<p><b>Descriptif :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contribuer au recrutement à l'intégration et à la formation des équipes de Secrétaires Médicales, Agents Administratifs(ves)</li> <li>2. Reformuler, expliquer et recadrer si besoin</li> <li>3. Manager l'équipe SM, et/ou agents administratifs(ves)</li> <li>4. Ecouter, analyser et trancher</li> </ol> <p><b>Modalités d'Evaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Mise en situation professionnelle avec des épreuves orales et écrites.</li> <li>. Elaboration d'une fiche de poste</li> <li>. Jeux de rôle:( Sketch entretien de sélection/recrutement et gestion des conflits)</li> <li>. Stage en entreprise</li> </ul>
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 19198 - Accompagnement et suivi du patient	<p><b>Descriptif:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accompagner et suivre le patient dans ses démarches administratives et médicales,</li> <li>2. Mise en relation avec l'équipe soignante</li> <li>3. Contenu du Dossier Patient Informatisé (DPU et DMP)</li> <li>4. Guider le patient dans l'établissement médical</li> </ol> <p><b>Modalités d'Evaluation:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Jeux de rôle: (dialoguer, informer, expliquer les procédures à suivre lors des examens voir de l'hospitalisation en français et/ou en langue anglaise)</li> <li>. Stage en situation pratique en établissement de santé</li> <li>. Mise en situation professionnelle avec des épreuves orales et écrites.</li> </ul>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 19198 - Gestion comptable de l'Etablissement de Santé	<p><b>Descriptif :</b> 1. Assurer des opérations en lien avec le service comptabilité interne ou externe à l'établissement de santé.</p> <p><b>Modalités d'Evaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Jeux de rôle,( négociation avec les fournisseurs etc.)</li> <li>· Stage en entreprise,</li> <li>· Mise en situation professionnelle (règles de la sécurité sociale, tiers-payant, création de tableaux sous excel avec des épreuves orales et écrites...)</li> </ul>

**Validité des composantes acquises : illimitée**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION		OU/INON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		Nombre de personnes composant le jury : 6 - 2 représentant(e)s du Centre AVLIS - 2 représentant(e)s ou suppléant(e)s du collège employeur - Professionnel(le)s de Santé - 2 représentant(e)s ou suppléant(e)s du collège salarié - Assistant(e) Médico-Administratif (ve)
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		Nombre de personnes composant le jury : 6 - 2 représentant(e)s du Centre AVLIS - 2 représentant(e)s ou suppléant(e)s du collège employeur - Professionnel(le)s de Santé - 2 représentant(e)s ou suppléant(e)s du collège salarié - Assistant(e) Médico-Administratif (ve)
En contrat de professionnalisation	X		Nombre de personnes composant le jury : 6 - 2 représentant(e)s du Centre AVLIS - 2 représentant(e)s ou suppléant(e)s du collège employeur - Professionnel(le)s de Santé - 2 représentant(e)s ou suppléant(e)s du collège salarié - Assistant(e) Médico-Administratif (ve)
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2014	X		Nombre de personnes composant le jury : 6 - 2 représentant(e)s du Centre AVLIS - 2 représentant(e)s ou suppléant(e)s du collège employeur - Professionnel(le)s de Santé - 2 représentant(e)s ou suppléant(e)s du collège salarié - Assistant(e) Médico-Administratif (ve)

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

**LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS**

**ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX**

#### Base légale

**Référence du décret général :**

**Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :**

Arrêté du 16 avril 2014 publié au Journal Officiel du 03 juillet 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau III, sous l'intitulé "Assistant(e) médico-administratif(ve)" avec effet au 31 décembre 2008, jusqu'au 03 juillet 2017.

**Référence du décret et/ou arrêté VAE :**

**Références autres :**

Arrêté du 09 avril 2018 publié au Journal Officiel du 17 avril 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau III, sous l'intitulé "Assistant médico-administratif" avec effet au 03 juillet 2017, jusqu'au 17 avril 2021.

## Pour plus d'informations

### Statistiques :

Nous avons Certifiés 61 AMA de Classe Supérieure en 2017

Dont 86% d'Embauche en fin de formation.

<https://www.avlis.fr/index.php?page=titre&type=ama>

### Autres sources d'information :

[http : //www.avlis.fr](http://www.avlis.fr)

<http://www.avlis.fr>

### Lieu(x) de certification :

AVLIS conseils formation placement : Île-de-France - Paris ( 75) [90 avenue de Flandre 75019 Paris]

AVLIS conseils formation placement : Île-de-France - Val-d'Oise ( 95) [4 rue Robert Schuman 95880 Enghien les Bains]

AVLIS Conseils-Formation-Placement

4 Rue Robert Schuman

95880 ENGHIEEN LES BAINS

### Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

AVLIS Conseils-Formation-Placement - 4 Rue Robert Schuman - 95880 Enghien les Bains

AVLIS Conseils-Formation-Placement - 90 Avenue de Flandre - 75019 PARIS

### Historique de la certification :