**LES DIFFERENTS ASPECTS DU METIER DE SECRETAIRE MEDICALE**

Le secrétaire médical est l’interlocuteur privilégié des patients. Il s’occupe du standard téléphonique, prend les rendez-vous et accueille les patients.

C’est également la personne qui renseigne sur les modalités de remboursement et accompagne le patient pour l’aider à remplir les documents nécessaires.

Cette fonction représente une grande partie du métier, celle connue de tous, mais le secrétariat médical implique d’autres types d’activités.

Au-delà de cet aspect plutôt relationnel, le métier de secrétaire médical(e) exigée également la gestion administrative du cabinet au quotidien.

En tant qu’assistant(e) du médecin, on lui confère des tâches directement liées à la prise en charge des patients :

* la rédaction de compte-rendu de consultations ou d’examens
* la prise en charge des règlements et les échanges avec les organismes de santé
* la gestion des dossiers médicaux

La secrétaire médicale est aussi amenée à s’occuper de tâches annexes, mais essentielles au bon fonctionnement de l’entité :

* la comptabilité
* la gestion du courrier
* la commande de fournitures…

**Les compétences et qualités requises**

En ce qui concerne les compétences professionnelles, une secrétaire médicale doit :

* connaître les logiciels bureautiques, sur lesquels elle effectue la majeure partie de son travail
* connaître le vocabulaire médical, pour comprendre les termes techniques utilisés par les médecins

Certains savoir-être sont également indispensables pour exercer le métier de secrétaire médical(e) :

* discrétion : le secret médical implique d’être capable de ne pas divulguer d’informations concernant la santé des patients
* organisation : le nombre de tâches différentes à effectuer ainsi que l’affluence au sein du cabinet à certaines périodes de la journée et de la semaine exige de savoir s’organiser pour être efficace
* écoute et patience : en tant que premier interlocuteur, il est nécessaire de savoir répondre aux questions et aux inquiétudes des patients, mais aussi de savoir garder son calme face à des patients mécontents ou retardataires. Trouver les bons mots est également essentiel, pour rassurer les patients et leur faire comprendre simplement certaines procédures ou certains termes techniques.
* bonne orthographe : puisqu’elle rédige des compte-rendus, la secrétaire se doit d’avoir une orthographe irréprochable

## ACTIVITÉS POUR SECRÉTARIAT MÉDICAL

|  |
| --- |
| **PRÉPARATION DU POSTE DE TRAVAIL** |
| **OUVERTURE**   * Allumage des ordinateurs, logiciels et de tous les matériels spécifiques au démarrage de l’activité * Réapprovisionnement (ordonnances, fournitures et matériels inhérents au fonctionnement) * Stérilisation (si besoin) et/ou vérification des instruments * Traitement des messages (répondeur, cahier de messages, mails...) * Edition de la liste des consultations et sortie (si version papier) du dossier médical du patient…   **FERMETURE**   * Extinction des logiciels et/ou matériels * Mise en marche du répondeur * Activation de l’alarme si préconisé * Fermeture du bureau ou de l’établissement si nécessaire... |
| **ACCUEIL ET PRISE EN CHARGE DU PATIENT** |
| **ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE**   * Réception des appels (patients, confrères médecins, infirmiers, visiteurs médicaux, autres paramédicaux ou fournisseurs...) * Saisie des messages selon les urgences (sur cahier de transmission ou bien sur ordinateur) * Transmission de consignes dans le cadre d'examens médicaux...   **ACCUEIL PHYSIQUE**   * Accueil des patients, coursiers, visiteurs médicaux, ambulanciers, taxis etc. * Demande des documents indispensables à la consultation (carte vitale, carte mutuelle, pièce d’identité, résultats d’analyses biologiques, courriers confrères ou comptes rendus médicaux etc.) * Restitution des ordonnances et des documents cités ci-dessus * Explication des conduites à tenir dans le cas de préparation à des examens spécifiques, exemple : coloscopie en radiologie les examens à jeun ou pas etc... * Installation du patient dans le lieu approprié aux examens lors de la consultation * Application des protocoles nécessaires en cas d'examen médical... |
| **CRÉATION ET MISE A JOUR DU DOSSIER PATIENT** |
| * Création et mise à jour du dossier médical : Scanne des documents indispensables à la consultation (carte vitale, carte mutuelle, pièce d’identité, résultats d’analyses biologiques, courriers confrères ou médecins traitants, questionnaire selon les spécialités etc.) * Lecture de l’ordonnance afin d’enregistrer la prescription (Labo, radio etc.) * Codification et saisie des actes médicaux pour toutes spécialités (différentes selon les praticiens) * Impression du dossier patient, des étiquettes, de la fiche de consultation, courriers et comptes rendus médicaux... |
| **RÉALISATION DE TACHES ADMINISTRATIVES DIVERSES** |
| * Frappe de courriers et de comptes rendus (opératoires, de consultations) avec dictaphone ou sous la dictée, * Scan des divers documents * Saisie des données relatives à des documents spécifiques CMU, AME, Accidents du Travail, FSE (Feuille de Soins Electronique) Mutuelles etc. * Saisie et envoi des feuilles de soins électroniques à la CPAM et Mutuelles * Traitement du courrier selon les services ou médecins * Affranchissement et envoi du courrier * Classement et archivage des dossiers patients... |

## ACCUEIL ET SECRETARIAT SONT LES 2 PRINCIPALES MISSIONS, POUR L’EXERCICE DE LA PROFESSION DE SECRETAIRE MEDICALE

## Le secrétariat médical demande énormément de polyvalence et de qualités professionnelles.

La secrétaire médicale brasse un grand nombre d’informations confidentielles, d’où son **obligation de secret professionnel**.

### L’accueil et la gestion des rendez-vous pour une secrétaire médicale

La profession de secrétaire médicale fait indéniablement le lien entre les **acteurs de santé** et le **patient**. Au carrefour entre les demandes des médecins et celles des patients, la secrétaire doit accueillir chaque personne, avec sérieux, sans se laisser gagner par le stress.

L’accueil physique et téléphonique du service et du cabinet médical

La secrétaire médicale analyse et juge de l’urgence d’une situation. La charge mentale de travail est importante. La secrétaire médicale doit conserver les **coordonnées des patients**, afin de les rappeler en cas de désistement.

Elle doit effectuer un **filtrage d’appels**, pour ne passer au médecin que les communications d’autres professionnels de santé (confrères généralistes ou spécialistes, laboratoires, cabinets de radiologie, IRM ou scanner).

Un contact permanent avec les patients et les professionnels de santé

La secrétaire médicale doit avoir une expression adaptée à la situation du patient, afin d’être dans l’**empathie**. La principale difficulté de ce métier est que la secrétaire médicale doit s’adapter à la façon de travailler de chaque médecin. Elle effectue un travail en binôme.

La présentation est un élément qui compte dans le **métier de secrétaire médicale**, comme dans toutes les professions relatives à l’accueil. Cela ne signifie pas qu’une secrétaire médicale est recrutée via un casting, mais qu’elle doit avoir une allure soignée et en adéquation, avec la rencontre de patients.

En fin de journée, elle sort les dossiers des patients du lendemain et imprime le **listing des rendez-vous** pour faciliter le travail des médecins.

Le poste de secrétaire médicale nécessite-t-il des notions en comptabilité ?

Aujourd’hui, ce n’est pas la prérogative essentielle pour une professionnelle. Elle doit maîtriser les **taches administratives** : saisie, orthographe paramédical, planning, bureautique, traitement de texte, gestion des appels téléphoniques…

Selon le fonctionnement du secrétaire, elle peut enregistrer la carte vitale du patient et encaisse son règlement mais bon nombre de médecins le font eux-mêmes en fin de consultation. Le paiement des factures du cabinet comme les fournitures médicales, le matériel de bureau, l’électricité et autres est souvent délégué à un **cabinet comptable externe**.

Lorsqu’une secrétaire médicale ne travaille qu’avec un médecin, elle assure la **gestion comptable**, mais dans les grands cabinets, elle est souvent externalisée.

## La secrétaire médicale, des missions spécifiques, entre le contact avec le patient et le médecin

### L’accueil à l’arrivée au cabinet, le montage du dossier du patient et le passage en salle d’attente.

Passionnant et enrichissant sur le plan humain, le **métier de secrétaire médicale ou médico sociale**, également appelée assistante médicale est **indispensable** à la vie d’une structure de santé publique ou privée. Elle fait le lien entre les patients et les médecins au quotidien.

**La profession au quotidien de secrétaire médicale**

Le bon fonctionnement de la structure médicale est assuré par la secrétaire médicale. A temps **partiel ou complet**, les activités et les tâches de la secrétaire médicale sont nombreuses. Les 2 principales missions sont :

1. La **tenue du standard téléphonique** (répondre aux demandes des patients et informer des horaires de visites à domicile ou au cabinet).
2. La **prise de rendez-vous** et la gestion du planning de consultations.

En **cabinet médical**, elle assure de nombreuses tâches comme la frappe des compte rendus et la gestion de courriers de confrères.

Son travail administratif la mène à réaliser du classement et de l’archivage des dossiers médicaux des patients.

Elle peut avoir des tâches en lien avec le matériel comme la préparation de la salle de consultation, avec la vérification et la stérilisation, la gestion de stocks des médicaments d’urgence ou du matériel médical…

En **milieu hospitalier**, la secrétaire médicale assure le fonctionnement du secrétariat médical. Elle assure le travail dactylographique du service et s’occupe de la gestion du courrier des médecins au sein de l’hôpital.

Elle constitue le dossier administratif des malades et peut fixer les rendez-vous des malades auprès des médecins spécialistes.

Elle a un **rôle d’information** pour le patient sur les différentes démarches administratives. Elle est intégrée aux réunions de coordination, que l’on appelle les staff pour faire connaître la situation administrative d’une personne à l’équipe médicale.

La secrétaire médico-sociale travaillant dans les établissements médico-sociaux est chargée de l’**accueil physique** d’un public souvent en difficulté sociale, du standard, de la gestion du courrier, de la dactylographie, du classement des dossiers ou documents, des commandes de fournitures…

Même si le profil est davantage celui d’une secrétaire administrative, elle peut aider au **montage des dossiers d’admission** dans les maisons de retraite et de demande d’aide financière pour les personnes âgées (comme l’APA).

## La secrétaire médicale doit apprécier le monde médical, être souriante et motivée, tout en respectant le secret professionnel.

Elle a pour mission le bon fonctionnement du secrétariat du service ou du cabinet médical. Elle **assiste le médecin**, qui lui délègue tout l’aspect **administratif** de son travail : montage du dossier du patient, enregistrement de la carte vitale et encaissement des consultations.

Elle doit organiser le **travail des médecins** et de l’ensemble du corps médical, tout en soutenant et en rendant service aux patients.

### Les qualités de la secrétaire médicale

Ce poste demande à la fois un travail en **autonomie**, avec des **responsabilités** et une grande capacité à **travailler en équipe**, ce qui fait l’intérêt et la richesse de la profession.

* **La discrétion**

La secrétaire médicale se doit d’être discrète pour assurer un secrétariat de qualité. Bien entendu, cela passe par le respect de la **déontologie professionnelle** et de la **confidentialité**.

Toutefois, la professionnelle doit faire preuve de bon sens : ne pas parler fort quand il y a une file d’attente de patients, mettre les documents médicaux sous pli...

* **L’aisance relationnelle**

Le métier de secrétaire médicale demande d’avoir de la **diplomatie** et un **excellent relationnel**, aussi bien avec les équipes médicales, qu’avec les patients.

Pour assurer au mieux sa fonction d’accueil, elle doit être à l’aise, dans sa **communication écrite et orale**.

* **Un grand sens de l’initiative**

Le secrétariat médical est un métier de service qui demande de l’autonomie. Il est donc important de seconder et de **s’adapter à la personnalité des médecins**, pour répondre à leurs exigences.

De plus, la patience et le sang-froid sont des qualités essentielles, pour répondre aux demandes des patients.

* **Une capacité d’adaptation à toute épreuve**

Quelque soit le médecin avec lequel elle travaille, la secrétaire médicale se doit s’adapter à sa manière de travailler.

Un médecin qui travaille dans l’urgence et qui reçoit beaucoup de patients sans rendez-vous n’a pas les mêmes exigences qu’un médecin qui a un **planning bien défini**.

La secrétaire médicale se doit donc d'organiser de manière rigoureuse l’**agenda du professionnel** et de prévoir des marges de main-d’œuvre, pour des rendez-vous vacants.

## La secrétaire médicale peut exercer dans le secteur privé, comme salariée dans une clinique, un cabinet de médecins généralistes ou spécialistes, radiologie, un laboratoire. Elle peut bénéficier de la sécurité de l’emploi, en tant que fonctionnaire, suite à l’obtention de son concours.

L’exercice du métier de secrétaire médicale offre le précieux avantage de pouvoir travailler dans un grand nombre de structures. D’un lieu à l’autre, le travail sera complètement différent, ce qui apporte de la richesse au métier.

### Les principaux lieux d’exercice du métier de secrétaire médicale

**Secrétaire médicale dans un cabinet médical**

Un grand nombre de secrétaires médicales exercent leurs fonctions au sein de cabinets médicaux généralistes ou spécialistes. Seule ou en binôme, la secrétaire médicale assure les missions classiques et de l’encaissement des consultations. Elle peut assurer le secrétariat d’un médecin en particulier et gérer, en parallèle, le travail administratif du cabinet d’un groupement de médecins.

Sauf les maisons dentaires avec plusieurs professionnels, les cabinets dentaires n’embauchent rarement des secrétaires médicales à l’accueil. Les assistantes dentaires assurent un rôle double : l’aide du dentiste et le secrétariat.

**Quid des secrétaires médicales dans un cabinet vétérinaire ?** Bon nombre de personnes se posent la question du travail de secrétaire dans ce cadre. La grande majorité des vétérinaires optent pour l’embauche d’une assistante vétérinaire, pour les assister lors de la manipulation des animaux, les opérations et les consultations. Cette dernière assure un rôle de secrétariat, en parallèle.

**Secrétaire médicale dans une clinique, un centre de soins de suite et de réadaptation**

La secrétaire médicale exerce des fonctions assez similaires, à la secrétaire dans la fonction publique hospitalière : accueil, constitution du dossier médical, gestion des plannings..., mais sous un statut privé.

**Secrétaire médicale dans un laboratoire d’analyses ou de recherche**

La secrétaire médicale, au sein d’un laboratoire, accueille le patient et prépare le travail d’analyse du médecin biologiste, par l’édition de vignettes à coller sur les prélèvements.

Suite à l’enregistrement de l’ordonnance, du poids et de la taille du patient, la secrétaire médicale se charge des modalités de paiement, qui peuvent être complexes entre le montant des analyses, la prise en charge de la caisse de Sécurité sociale et de la mutuelle.

A la différence des secrétaires médicales exerçant dans d’autres lieux médicaux, la secrétaire ne gère que l’accueil physique, ce qui peut être un facteur de stress (file d’attente de patients importante par exemple). Néanmoins, elle n’a pas, en général, la gestion d’un carnet de rendez-vous et d’un standard.

**Secrétaire médicale dans un cabinet de radiologie, scanner, IRM (imagerie par résonance magnétique)**

Dans un cabinet de radiologie ou IRM, la secrétaire médicale est très polyvalente. Elle se charge, tour à tour, de l’accueil téléphonique et physique des patients.

La cadence et le rythme de travail sont assez rapides, car la secrétaire médicale réalise plusieurs tâches à la fois. Elle remplit les agendas de différents manipulateurs en radiologie. La frappe des compte rendus des médecins radiologues, que l’on glisse dans les radiographies, occupe une grande partie du temps de travail de la secrétaire médicale.

**Secrétaire médicale en médecine du travail**

La secrétaire médicale de la médecine de travail est une interlocutrice privilégiée des entreprises pour le suivi médical des salariés. En cas d’accident du travail, elle est très sollicitée pour informer sur les démarches à suivre. La secrétaire médicale du travail gère le planning du médecin et convoque les salariés, aux visites médicales. De plus, pour les personnes travaillant à l’hôpital, la secrétaire médicale assure le suivi de leurs vaccins.