



Programme de la formation Secrétaire Assistant(e) Médico-Administratif(ve) (SAMA)

Titre Professionnel : Secrétaire Assistant(e) Médico-Administratif(ve) (SAMA)

Niveau 4 – RNCP TP-00057

Le métier de secrétaire assistant(e) médico-administratif(ve)

Le métier de secrétaire assistant(e) médico-administratif(ve) s'exerce dans les structures médicales publiques ou privées (hôpitaux, cliniques, cabinets médicaux, centres de santé, laboratoires). Polyvalent(e), le/la professionnel(le) assure l'accueil des patients, la gestion administrative et financière de leur dossier, ainsi que l'assistance aux professionnels de santé pour le suivi et la coordination du parcours de soins.

La formation prépare à l'obtention du Titre Professionnel délivré par le Ministère du Travail.

Structure par Activités-types

La formation est organisée en deux activités-types, conformément au référentiel du TP SAMA :

Activité-type 1

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

Activité-type 2

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

Activité-type 1 : Assurer l'accueil du patient et les activités administratives courantes d'une structure médicale

Objectif général

Maîtriser l'accueil, la communication, la gestion administrative et financière, ainsi que la planification des activités, dans le respect du RGPD, de l'identitovigilance et de la confidentialité.

Séquence 1

Accueillir, renseigner et orienter un patient

Séquence 2

Gérer les plannings et les agendas des professionnels de santé

Séquence 3

Gestion administrative et financière du dossier patient

Séquence 4

Transmettre par écrit des informations administratives et médicales É l'interne et É l'externe

Séquence 1 : Accueillir, renseigner et orienter un patient

Séance 1 (7h) : J1 rentrée

Objectif : Accueil des apprenants et présentation de la formation

Contenu : Présentation du programme, des objectifs pédagogiques, du règlement intérieur et des modalités d'évaluation. Prise de contact avec le groupe et les formateurs.

Format : Présentiel

Type : Mixte théorique et pratique

Compétences visées : Se situer dans le parcours de formation ; identifier les attendus du titre professionnel ; créer une dynamique de groupe.

Séance 2 (7h) : Le secteur médico-social et ses structures, et le système de santé en France

Objectif : Décrypter le fonctionnement du système de santé français et ses acteurs clés

Contenu : Présentation des grandes catégories de structures sanitaires, sociales et médico-sociales et de leurs missions principales. Analyse de l'organisation du système de santé français, de son mode de financement et du rôle des différents acteurs impliqués. Étude du parcours d'un patient ou d'un usager dans ce système afin de comprendre les étapes de l'orientation, de la prise en charge et de l'accompagnement.

Format : Cours magistral

Type : Théorique

Compétences visées : Identifier les principales structures du secteur médico-social ; comprendre l'organisation du système de santé en France ; orienter un patient ou un usager vers la structure adaptée à sa situation.

Séance 3 (7h) : Techniques d'accueil en face à face

Objectif : Maîtriser les fondamentaux de l'accueil physique en milieu médical

Contenu : Présentation des fondamentaux de l'accueil en milieu médical. Analyse des postures professionnelles adaptées : attitude, sourire, regard, ton de la voix. Travail sur l'écoute active et la reformulation pour instaurer une relation de confiance. Identification et mise en pratique des différentes étapes d'un accueil (prise de contact, identification de la demande, orientation). Jeux de rôle en binômes pour simuler l'accueil physique et téléphonique de patients variés. Débriefings collectifs pour identifier les points forts et les axes d'amélioration.

Format : Mise en situation

Type : Pratique

Compétences visées : Accueillir un usager avec professionnalisme ; instaurer un climat de confiance ; gérer une situation d'accueil de bout en bout.

Séance 3 (7h) : Techniques d'accueil en face à face

Objectif : Maîtriser les fondamentaux de l'accueil physique en milieu médical

Contenu : Présentation des fondamentaux de l'accueil en milieu médical. Analyse des postures professionnelles adaptées : attitude, sourire, regard, ton de la voix. Travail sur l'écoute active et la reformulation pour instaurer une relation de confiance. Identification et mise en pratique des différentes étapes d'un accueil (prise de contact, identification de la demande, orientation). Jeux de rôle en binômes pour simuler l'accueil physique et téléphonique de patients variés. Débriefings collectifs pour identifier les points forts et les axes d'amélioration.

Format : Mise en situation

Type : Pratique

Compétences visées : Accueillir un usager avec professionnalisme ; instaurer un climat de confiance ; gérer une situation d'accueil de bout en bout.

Séance 4 (7h) : Les aides sociales

Objectif : Informer et orienter les usagers vers les dispositifs d'aides sociales

Contenu : Découverte du rôle du secrétariat médico-social dans l'information et l'orientation des usagers vers les dispositifs d'aides sociales. La séance aborde les principaux organismes et prestations (CAF, MDPH, CPAM, CCAS, Pôle emploi, aides au logement, RSA, APA). À travers des études de cas et des exercices de mise en situation, les apprenants apprennent à identifier la situation d'un usager, repérer ses droits potentiels et l'orienter vers le bon interlocuteur. La journée alterne apports théoriques et activités pratiques d'analyse et de recherche d'informations administratives.

Format : Présentiel

Type : Mixte théorique et pratique

Compétences visées : Savoir informer et orienter un usager vers les dispositifs d'aides sociales adaptés à sa situation, identifier les organismes compétents, comprendre les conditions d'accès aux principales prestations et adopter une communication claire, bienveillante et neutre face à des publics en difficulté.

Séance 5 (7h) : Le parcours de soins

Objectif : Comprendre le parcours de soins coordonné et le rôle du secrétariat

Contenu : Étude du fonctionnement du parcours de soins coordonné et du rôle du secrétariat médico-administratif dans la continuité de la prise en charge du patient. La séance aborde les étapes clés du parcours (consultation, orientation, examens, hospitalisation, suivi), les acteurs impliqués (médecin traitant, spécialistes, établissements, structures médico-sociales) et les documents associés (courrier médical, ordonnance, compte rendu, feuille de soins). À travers des schémas, cas pratiques et mises en situation, les apprenants visualisent le cheminement d'un patient dans le système de santé et la coordination nécessaire entre services.

Compétences visées : Savoir situer le rôle du secrétariat dans le parcours de soins, identifier les différentes étapes et acteurs de la prise en charge, assurer la continuité administrative entre les intervenants, orienter le patient de manière pertinente et garantir la cohérence des informations échangées.

Format : Mise en situation

Type : Mixte théorique et pratique

Séance 6 (7h) : Terminologie médicale : introduction

Objectif : S'initier au vocabulaire médical de base

Contenu : Initiation au vocabulaire médical de base utilisé dans les documents administratifs et médicaux. La séance permet de comprendre la construction des termes à partir de leurs racines, préfixes et suffixes, et d'en saisir le sens dans un contexte professionnel. Les apprenants s'exercent à décoder et à écrire des termes simples relatifs à l'anatomie, aux pathologies courantes et aux actes médicaux. Des activités d'association, de lecture de documents réels (ordonnances, comptes rendus, feuilles de soins) et des mini-quizz permettent une appropriation progressive du lexique essentiel.

Compétences visées : Savoir reconnaître et comprendre les principaux termes médicaux utilisés dans le secrétariat médico-administratif, identifier les éléments de formation des mots, interpréter correctement les informations médicales courantes et utiliser un vocabulaire professionnel adapté dans les écrits et échanges quotidiens.

Format : Travaux pratiques

Type : Mixte théorique et pratique

Séance 7 (7h) : Gestion de l'admission et du parcours d'entrée du patient + gestion de l'accueil et du système d'information en santé

Objectif : Maîtriser les procédures d'admission et les outils numériques d'accueil

Contenu : Présentation des procédures administratives liées à l'admission d'un patient dans une structure de santé. Étude des étapes clés : accueil et identification du patient, création et mise à jour du dossier administratif, vérification des droits, application des règles d'identitovigilance et respect de la confidentialité. Analyse du rôle du secrétariat médico-social dans la coordination avec les services de soins. Exercices pratiques sur la constitution d'un dossier patient, la saisie des informations essentielles et la transmission sécurisée des données. Présentation des solutions numériques facilitant l'accueil et l'orientation des patients : logiciels de gestion d'accueil (Weda, Cortexte, Easily), gestion des files d'attente, bornes interactives, Identifiant National de Santé (INS). Exercices pratiques de mise en situation : simulation de l'accueil d'un patient malvoyant, sourd, à mobilité réduite ou en difficulté avec l'outil numérique.

Format : Mise en situation

Type : Mixte théorique et pratique

Compétences visées : Appliquer les règles d'identitovigilance et de confidentialité ; constituer et actualiser un dossier administratif patient selon les procédures ; accueillir le patient et assurer son admission en garantissant la conformité des données ; accueillir et orienter les patients en tenant compte de l'accessibilité numérique et organisationnelle ; utiliser ou proposer des outils numériques adaptés pour fluidifier le parcours patient.

Séance 8 (7h) : Gestion des imprévus et priorités

Objectif : Apprendre à gérer les situations imprévues et à prioriser les tâches

Contenu : Découverte des situations imprévues les plus courantes à l'accueil d'une structure médicale : urgences médicales, afflux de patients, appels simultanés, pannes informatiques. Apprentissage des méthodes de priorisation pour hiérarchiser les demandes selon leur degré d'urgence et d'importance. Exercices pratiques de simulation et d'études de cas pour apprendre à organiser son travail et à gérer plusieurs sollicitations en même temps. Correction collective et analyse des stratégies proposées par les apprenants.

Format : Mise en situation

Type : Mixte théorique et pratique

Compétences visées : Savoir gérer les priorités et la multiplicité des demandes ; organiser son travail de manière efficace face aux imprévus.

Séance 9 (7h) : Accueil et accessibilité des publics spécifiques

Objectif : Adapter l'accueil aux besoins des publics spécifiques

Contenu : Présentation des différents profils de patients nécessitant un accueil adapté : personnes en situation de handicap (moteur, auditif, visuel, cognitif), usagers en situation d'illettrisme ou d'illectronisme, publics issus de contextes interculturels. Étude des principes d'accessibilité universelle et des adaptations possibles à l'accueil. Jeux de rôle et études de cas pour mettre en pratique une communication adaptée et bienveillante face à ces publics spécifiques. Analyse collective des postures et identification des bonnes pratiques.

Format : Mise en situation

Type : Pratique

Compétences visées : Adapter sa communication et sa posture aux besoins spécifiques des patients ; favoriser un accueil inclusif et accessible à tous.

Séance 10 (7h) : Accueil téléphonique

Objectif : Maîtriser les techniques d'accueil téléphonique professionnel

Contenu : Découverte et mise en pratique des techniques d'accueil téléphonique en milieu médical. Les apprenants apprennent à structurer un appel, adopter une communication claire et bienveillante, gérer les urgences et les situations difficiles (plainte, stress, patient fragile). Alternance d'apports théoriques, d'analyses de dialogues et de jeux de rôle pour développer une posture professionnelle et empathique.

Format : Mise en situation

Type : Pratique

Compétences visées : Savoir assurer un accueil téléphonique professionnel, identifier la demande et son urgence, adapter sa communication au profil du patient, gérer les situations délicates avec calme, respecter la confidentialité et garantir une transmission fiable des informations.

Séance 11 (7h) : TP Accueil Face à Face

Objectif : Mettre en pratique les techniques d'accueil physique

Contenu : Mise en pratique des techniques d'accueil physique en milieu professionnel. À travers un travail progressif, les apprenants analysent les fonctions de l'accueil, les comportements attendus et les erreurs à éviter, puis appliquent les bonnes pratiques dans des situations variées : visiteurs connus ou inconnus, avec ou sans rendez-vous, gestion de l'attente, retards, indisponibilité du service, interruptions par téléphone. Le TP s'appuie sur des exercices guidés, des analyses de dialogues, des vidéos et de nombreuses mises en situation écrites et orales afin de renforcer la posture professionnelle et la qualité de la communication.

Format : Travaux pratiques

Type : Pratique

Compétences visées : Accueillir un visiteur de manière professionnelle et bienveillante, adopter une posture et une présentation adaptées, utiliser un langage approprié, maîtriser la voix et l'expression orale, identifier la situation du visiteur, gérer les imprévus avec courtoisie, guider et informer efficacement, et valoriser l'image de la structure.

Séquence 2 : Gérer les plannings et les agendas des professionnels de santé

Séance 12 (7h) : Bases de la planification

Objectif : Maîtriser les principes fondamentaux de la gestion des rendez-vous médicaux

Contenu : Introduction aux principes fondamentaux de la gestion des rendez-vous médicaux. Étude des étapes clés : recueil de la demande, analyse de la disponibilité, prise en compte des priorités médicales et administratives. Présentation des critères de planification : urgences, consultations programmées, suivi de patients chroniques. Exercices pratiques de création d'un planning manuel simple. À partir de cas fictifs. Mise en commun des méthodes proposées par les apprenants et discussion sur les bonnes pratiques organisationnelles.

Format : Présentiel

Type : Mixte théorique et pratique

Compétences visées : Organiser efficacement les rendez-vous en tenant compte des contraintes et des priorités ; respecter les protocoles de planification en milieu médical.

Séance 13 (7h) : Création et organisation d'un planning manuel

Objectif : Créer et adapter un planning en fonction des contraintes médicales

Contenu : Apprentissage des méthodes d'organisation d'un planning journalier et hebdomadaire. À partir de cas concrets. Distinction entre rendez-vous médicaux, examens, interventions et téléconsultations. Exercices pratiques de planification sur papier ou tableur.

Format : Atelier pratique

Type : Pratique

Compétences visées : Créer, modifier et adapter un planning selon les règles de planification ; équilibrer les charges et priorités ; tracer les reports et absences.

Séance 14 (7h) – Identitovigilance, RGPD et traçabilité des rendez-vous

Objectif : Assurer la conformité légale et la traçabilité des rendez-vous médicaux

Contenu : Étude approfondie des obligations légales liées à la planification : identitovigilance, confidentialité, secret médical, RGPD. Exercices d'application sur la traçabilité des annulations, reports et confirmations.

Format : Mixte théorique et pratique

Type : Mixte théorique et pratique

Compétences visées : Appliquer les règles d'identitovigilance et de protection des données ; garantir la traçabilité et la conformité des informations dans les outils de gestion.

Séance 15 (7h) : Atelier pratique : Exploration et configuration d'un agenda médical (DOCTOLIB)

Objectif : Configurer et utiliser un logiciel d'agenda médical professionnel

Contenu : Travail en sous-groupes É partir d'un compte Doctolib vierge. Chaque groupe a configuré son propre agenda professionnel en autonomie : paramétrage des horaires et pauses, création de motifs de consultation, gestion des notifications, ajout de patients fictifs et simulation de prises de rendez-vous. L'après-midi, les groupes ont présenté leur organisation et justifié leurs choix (horaires, spécialité, gestion des urgences, etc.) dans une mise en situation concrète de secrétariat médical numérique.

Format : Atelier pratique

Type : Pratique

Compétences visées : Configurer un agenda médical sur un logiciel professionnel ; planifier et organiser les rendez-vous selon les besoins d'une structure de santé ; assurer la traçabilité et la cohérence du planning dans le respect des règles de confidentialité et de communication professionnelle.

Séance 16 (7h) : Coordination et communication professionnelle autour du planning

Objectif : Maîtriser la coordination interprofessionnelle autour du planning

Contenu : Clôture de la séquence sur la gestion des plannings médicaux. Les apprenants ont consolidé leurs compétences en coordination interprofessionnelle et communication médico-administrative É travers des études de cas, jeux de rôle et ateliers pratiques. Ils ont appris É gérer les imprévus (absence d'un médecin, urgence patient, report de rendez-vous), É prioriser les actions, É choisir le canal de communication approprié (oral, écrit, mail professionnel, note interne), et É assurer la traçabilité des échanges dans le dossier patient. Un focus a été fait sur la rédaction professionnelle, la reformulation, la gestion du stress et le respect des procédures de confidentialité.

Format : Mise en situation

Type : Pratique

Compétences visées : Coordonner et communiquer efficacement avec les différents acteurs du parcours patient ; adapter sa communication selon l'interlocuteur ; assurer la traçabilité et la mise É jour du dossier patient ; appliquer les règles de confidentialité, d'identitovigilance et de secret professionnel.

Séquence 3 : Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient

Séance 17 (7h) : Nomenclatures et codifications médicales (CIM-10, CCAM, NGAP, NABM)

Objectif : Comprendre et utiliser les systèmes de codification médicale

Contenu : Présentation des systèmes de codification utilisés en milieu médical et de leur rôle dans le PMSI et la T2A. Découverte de la structure des codes (logique hiérarchique de la CIM-10, format des actes CCAM, principes de la NGAP et de la NABM) et du chaînage RUM → GHM → GHS. Exercices pratiques : identification du DP/DAS à partir de cas cliniques, recherche d'actes dans les nomenclatures, repérage des incohérences médico-administratives et justification du groupage. Sensibilisation aux bonnes pratiques de codage, aux erreurs fréquentes et à leurs impacts sur la facturation.

Format : Atelier pratique

Type : Mixte théorique et pratique

Compétences visées : Identifier et différencier les principales nomenclatures ; coder un DP/DAS et des actes simples en respectant les règles ; relier le codage au PMSI et à la valorisation GHM/GHS ; vérifier la cohérence médico-administrative d'un dossier.

Séance 18 (7h) : Gestion des mutuelles et complémentaires santé

Objectif : Gérer les informations relatives aux complémentaires santé

Contenu : Présentation des principaux types de complémentaires santé. Procédures de lien entre assurance maladie obligatoire et complémentaire (NOEMIE). Exercices pratiques : saisie des informations de mutuelle, vérification de la prise en charge, simulation d'une facturation avec et sans complémentaire. Étude de cas : patient sans couverture complémentaire.

Format : Atelier pratique

Type : Mixte théorique et pratique

Compétences visées : Saisir et gérer les données liées aux mutuelles ; vérifier la complémentarité des remboursements.

Séance 19 (7h) : Télétransmission et retours NOEMIE

Objectif : Maîtriser la télétransmission et le traitement des retours NOEMIE

Contenu : Découverte du fonctionnement de la télétransmission des feuilles de soins électroniques (FSE) et des échanges NOEMIE entre assurance maladie obligatoire et complémentaire. Identification et traitement des principaux types de rejets (identité, droits, actes, contexte, pièces jointes, finance). Exercices pratiques : correction d'anomalies sur dossiers patients, simulation de retours NOEMIE et communication avec les organismes payeurs.

Compétences visées : Établir et transmettre une FSE conforme ; interpréter et corriger les retours NOEMIE ; assurer la traçabilité et la qualité des transmissions.

Format : Atelier pratique

Type : Mixte théorique et pratique

Séance 20 (7h) : Gestion des encaissements et suivi comptable des actes médicaux

Objectif : Réaliser les opérations d'encaissement et assurer le suivi comptable

Contenu : Découverte du rôle financier du secrétariat médical et des différentes étapes du circuit d'encaissement. Étude et manipulation des moyens de paiement (espèces, chèques, CB, virements, tiers payant). Exercices pratiques : tenue du journal de caisse, simulation d'encaissement via TPE, gestion des impayés et relances. Atelier de clôture mensuelle et rapprochement bancaire.

Compétences visées : Réaliser les opérations d'encaissement des actes médicaux ; assurer la traçabilité et la cohérence du journal de caisse ; communiquer avec professionnalisme lors de relances financières.

Format : Atelier pratique

Type : Mixte théorique et pratique

Séquence 4 : Transmettre par écrit des informations administratives et médicales à l'interne et à l'externe

Séance 21 (7h) : Introduction à la transmission d'informations en milieu médical

Objectif : Comprendre les enjeux de la transmission d'informations en structure de santé

Contenu : Découverte des enjeux et responsabilités liés à la circulation de l'information en structure de santé. Distinction entre les différents types d'informations (administratives, médicales, sensibles) et identification des interlocuteurs internes et externes. Analyse d'un cas concret d'erreur de transmission et de ses conséquences sur la continuité des soins. Atelier de cartographie des flux d'information dans un établissement, puis simulation de rédaction et transmission écrite (compte rendu, email sécurisé, note de transmission).

Format : Mise en situation

Type : Mixte théorique et pratique

Compétences visées : Identifier et classer les informations à transmettre selon leur niveau de confidentialité ; choisir le canal de communication adapté ; sécuriser, tracer et structurer une transmission écrite dans le respect du secret professionnel et du RGPD.

Séance 22 (7h) : Communication écrite professionnelle en secrétariat médical

Objectif : Maîtriser la rédaction d'écrits professionnels en milieu médical

Contenu : Présentation des différents types d'écrits utilisés en structure médicale : notes de service, courriers administratifs, attestations, comptes rendus, emails professionnels. Rappel des règles essentielles de lisibilité : syntaxe claire, vocabulaire adapté, orthographe maîtrisée, mise en page soignée (en-tête, signature, cachet). Mise en pratique à travers des exercices progressifs de rédaction (attestation médicale, note interne, email de confirmation de rendez-vous, courrier administratif). Étude de cas approfondie en groupe : gestion de réclamations, demandes d'accès au dossier, contestations auprès de la CPAM, communication de réorganisation, gestion d'incident de confidentialité.

Format : Atelier pratique

Type : Mixte théorique et pratique

Compétences visées : Rédiger des écrits professionnels clairs, structurés et adaptés au destinataire ; utiliser les conventions rédactionnelles propres au secteur médical ; assurer la qualité, la traçabilité et la confidentialité des communications écrites.

Séance 23 (7h) : Qualité rédactionnelle et relecture professionnelle

Objectif : Garantir la qualité et la fiabilité des écrits professionnels

Contenu : Approfondissement des techniques de relecture pour garantir la fiabilité, la clarté et la conformité des écrits en milieu médical. Identification des erreurs fréquentes (orthographe, grammaire, terminologie médicale, incohérences chronologiques). Mise en place de la méthode des trois lectures (fond, forme, mise en page) et utilisation des outils professionnels de correction (Antidote, correcteurs intégrés, lexiques médicaux). Exercices pratiques d'analyse, de correction et d'amélioration de textes médicaux ; travail sur des cas réels (courrier administratif CPAM, compte-rendu médical, ordonnance, note interne).

Format : Atelier pratique

Type : Pratique

Compétences visées : Relire, corriger et valider un document professionnel de manière autonome ; garantir l'exactitude des informations et la sécurité juridique des écrits ; adopter un style rédactionnel précis, fluide et professionnel ; respecter les normes du secret médical et du RGPD dans les transmissions écrites.

Séance 24 (7h) : Prise de notes en milieu médical et médico-social

Objectif : Maîtriser les techniques de prise de notes professionnelle

Contenu : Compréhension des enjeux de la prise de notes dans le cadre de la coordination des soins et de la traçabilité des informations. Découverte et entraînement aux différentes méthodes de prise de notes (linéaire, colonnes Cornell, cartes mentales, abréviations et symboles). Mise en situation réaliste via trois ateliers : prise de notes lors d'un appel téléphonique, synthèse d'une réunion interdisciplinaire, et rédaction d'un compte rendu professionnel à partir des notes collectées. Travail sur la hiérarchisation de l'information, la reformulation et la structuration écrite pour assurer la clarté, la fidélité et l'exploitabilité des transmissions.

Format : Mise en situation

Type : Pratique

Compétences visées : Identifier et sélectionner l'information essentielle ; prendre des notes rapidement et de manière organisée ; rédiger un compte rendu clair et structuré ; assurer la traçabilité et le respect du secret professionnel dans les transmissions écrites.

Séances 25+26 (14h) : Utilisation d'outils collaboratifs

Objectif : Maîtriser les outils numériques de rédaction et de partage collaboratif

Contenu : Découverte et pratique d'outils numériques de rédaction et de partage (Microsoft 365, Google Docs, plateformes sécurisées de santé). Exercices collaboratifs de rédaction en groupe : élaboration d'un compte rendu commun, travail de correction croisée. Mise en avant des bonnes pratiques de gestion des droits d'accès et de traçabilité.

Format : Atelier pratique

Type : Mixte théorique et pratique

Compétences visées : Utiliser efficacement les outils collaboratifs pour la rédaction et le partage de documents ; appliquer les bonnes pratiques de sécurité et de gestion des accès ; travailler en équipe sur des documents numériques.

Séance 27 (7h) : Atelier de mise en pratique et correction

Objectif : Mobiliser l'ensemble des compétences de rédaction et de transmission

Contenu : Séance intégrative réunissant tous les acquis de la séquence. Les apprenants rédigent différents écrits (courrier administratif, compte rendu, message professionnel), individuellement puis en groupe. Correction collective et retours personnalisés. Mise en situation : transmission d'un courrier à un organisme externe et d'un compte rendu interne dans le respect des délais et procédures.

Format : Atelier pratique

Type : Pratique

Compétences visées : Appliquer les compétences de rédaction acquises dans des situations réelles ; rédiger divers documents professionnels avec précision ; gérer la transmission de documents selon les procédures établies.

Séquence 4.1 : Évaluations et révisions AT1

Séance 28 (7h) : Évaluation sommative

Objectif : Évaluer les compétences de l'Activité-type 1

Contenu : Mise en œuvre d'une évaluation globale sous forme de mises en situation professionnelles contextualisées. Les activités proposées permettent de vérifier la capacité à mobiliser l'ensemble des compétences de l'Activité-type 1 (accueil, planification, gestion administrative et financière, production d'écrits). Scénarios possibles : accueil d'un patient et gestion d'une situation difficile ; organisation d'un planning multi-médecins incluant des urgences ; constitution d'un dossier patient complet avec saisie SESAM-Vitale et mutuelle ; rédaction d'un courrier médical ou administratif.

Format : Mise en situation

Type : Évaluation

Compétences évaluées : Accueillir et orienter un patient avec une posture professionnelle ; planifier et gérer des rendez-vous via un outil numérique ; constituer et gérer un dossier administratif et financier complet ; produire des écrits professionnels conformes aux normes.

Séance 29 (7h) : Révisions et consolidation

Objectif : Consolider les acquis de l'AT1 et remédier aux difficultés

Contenu : Retour collectif et individualisé sur les résultats de l'évaluation. Identification des points forts et axes d'amélioration. Ateliers de correction ciblés : exercices de reprise sur les notions mal maîtrisées, entraînement supplémentaire sur logiciels métiers, travail en sous-groupes. Activités proposées : quiz de révision (accueil, RGPD, identitovigilance) ; ateliers logiciels (Doctolib, SESAM-Vitale, tableurs) ; jeux de rôle (communication téléphonique et face-à-face) ; rédaction d'écrits courts avec correction collective.

Format : Atelier pratique

Type : Mixte théorique et pratique

Compétences visées : Consolider les acquis de l'AT1 ; clarifier les points encore incertains ; renforcer la posture professionnelle en conditions réalistes ; se projeter sereinement dans la suite du parcours de formation.

Activité-type 2 : Assister les professionnels médicaux dans le de santé d'une structure suivi et la coordination du parcours du patient

Objectif global

Former les apprenants à assurer le suivi complet du dossier médico-administratif, à retranscrire les documents médicaux, à gérer l'accès au dossier, et à participer à la coordination du parcours patient dans le respect du cadre légal, du RGPD, de l'identitévigilance et des pratiques professionnelles.

Séquence 5

Assurer le suivi médico-administratif du dossier patient

Séquence 6

Transcrire, vérifier et mettre en forme des documents médicaux

Séquence 7

Renseigner sur l'accès au dossier médical du patient ou préparer les éléments

Séquence 8

Compétences transverses sous forme de TP

Séquence 5 : Assurer le suivi médico-administratif du dossier patient

Séance 1 (7h) : Continuité de la prise en charge post -sortie

Objectif : Comprendre l'organisation de la continuité des soins après hospitalisation

Contenu : Apports théoriques et méthodologiques sur l'organisation de la continuité des soins après une hospitalisation. Le cours aborde le rôle de la secrétaire assistant(e) médico-administratif(ve) dans l'orientation post-sortie, la coordination des acteurs de santé et la planification des rendez-vous de suivi. Les apprenants étudient les différentes structures de prise en charge (HAD, SSIAD, SSR, structures médico-sociales), les critères d'orientation médico-sociaux, la transmission des informations médicales, ainsi que l'information et l'accompagnement des familles. Le cadre réglementaire, éthique et déontologique (droits du patient, secret professionnel, RGPD, traçabilité) est également intégré. Le cours est enrichi par des études de cas et des mises en situation guidées pour faciliter l'appropriation des notions.

Format : Mise en situation

Type : Mixte théorique et pratique

Compétences visées : Comprendre les enjeux de la continuité de la prise en charge post-sortie, identifier les structures et partenaires du parcours de soins, contribuer à l'organisation et à la coordination des suivis médicaux, planifier et prioriser les rendez-vous post-hospitalisation, transmettre les informations médicales de manière sécurisée, informer et accompagner les familles avec professionnalisme, et appliquer les règles réglementaires, éthiques et déontologiques en vigueur.

Séance 2 (7h) : Gestion des situations spécifiques

Objectif : Gérer l'organisation et la conservation des documents médico-administratifs

Contenu : Apports théoriques et méthodologiques sur la gestion, l'organisation et la conservation des documents médico-administratifs au sein des structures de santé. Le cours permet aux apprenants de comprendre les enjeux de l'archivage pour la continuité des soins, la sécurité juridique et la protection des données de santé. Il aborde le cadre légal et réglementaire (Code de la santé publique, RGPD), les durées légales de conservation, le cycle de vie du dossier patient, ainsi que les principes d'accès, de confidentialité et de traçabilité. Les apprenants découvrent également les méthodes professionnelles d'organisation des archives papier et numériques : plans de classement, indexation, nomenclature de nommage, gestion des versions, archivage sécurisé, désarchivage et destruction légale. Le cours est enrichi par des exemples concrets, des schémas explicatifs et des mises en situation guidées pour faciliter l'appropriation des bonnes pratiques.

Format : Mise en situation

Type : Mixte théorique et pratique

Compétences visées : Comprendre les enjeux et obligations de l'archivage médico-administratif, organiser et classer les dossiers patients selon un plan de classement structuré, respecter les durées légales de conservation, garantir la confidentialité et la sécurité des données de santé, assurer la traçabilité des accès et des actions, utiliser des méthodes d'archivage papier et numérique conformes au RGPD, et appliquer les procédures de désarchivage et de destruction sécurisée des documents.

Séance 3 (7h) : Archivage et organisation des documents médicaux administratifs

Objectif : Maîtriser l'archivage et l'organisation des documents médico-administratifs

Contenu : Apports théoriques et méthodologiques sur la gestion, l'organisation et la conservation des documents médico-administratifs au sein des structures de santé. Le cours permet aux apprenants de comprendre les enjeux de l'archivage pour la continuité des soins, la sécurité juridique et la protection des données de santé. Il aborde le cadre légal et réglementaire (Code de la santé publique, RGPD), les durées légales de conservation, le cycle de vie du dossier patient, ainsi que les principes d'accès, de confidentialité et de traçabilité. Les apprenants découvrent également les méthodes professionnelles d'organisation des archives papier et numériques : plans de classement, indexation, nomenclature de nommage, gestion des versions, archivage sécurisé, désarchivage et destruction légale. Le cours est enrichi par des exemples concrets, des schémas explicatifs et des mises en situation guidées pour faciliter l'appropriation des bonnes pratiques.

Format : Présentiel

Type : Mixte théorique et pratique

Compétences visées : Comprendre les enjeux et obligations de l'archivage médico-administratif, organiser et classer les dossiers patients selon un plan de classement structuré, respecter les durées légales de conservation, garantir la confidentialité et la sécurité des données de santé, assurer la traçabilité des accès et des actions, utiliser des méthodes d'archivage papier et numérique conformes au RGPD, et appliquer les procédures de désarchivage et de destruction sécurisée des documents.

Séance 4 (7h) : Maîtriser la recherche d'informations sur les réseaux sociaux

Objectif : Développer les compétences de recherche d'informations et d'utilisation des réseaux professionnels

Contenu : Apports théoriques et pratiques sur la recherche d'informations fiables dans un contexte médico-social et l'utilisation des réseaux sociaux professionnels. Le cours aborde les fondamentaux de la recherche web, l'utilisation des moteurs de recherche et des bases spécialisées, la formulation de requêtes efficaces, l'évaluation et le croisement des sources. Il introduit également l'usage de LinkedIn et Viadeo pour développer son réseau professionnel, effectuer une veille sectorielle et valoriser son profil, ainsi que les principes de gestion de l'e-réputation et de l'image numérique dans le respect du cadre professionnel et déontologique.

Format : Présentiel

Type : Mixte théorique et pratique

Compétences visées : Rechercher et sélectionner des informations fiables et actualisées, utiliser des outils et bases de données adaptés au secteur médico-social, structurer et organiser l'information, exploiter les réseaux sociaux professionnels É des fins de veille et de développement du réseau, et maîtriser son image numérique et sa e-réputation dans un cadre professionnel.

Séance 5 (7h) : Le DMP : dossier médical partagé

Objectif : Comprendre et utiliser le Dossier Médical Partagé

Contenu : Apports théoriques et pratiques sur le Dossier Médical Partagé, outil central de la e-santé et du parcours de soins. Le cours permet aux apprenants de comprendre les objectifs, le fonctionnement et le contenu du DMP, ainsi que ses bénéfices pour la coordination des soins et la sécurité du patient. Il aborde les principes de confidentialité, de sécurité et de traçabilité, les droits du patient (accès, masquage, opposition, clôture) et le rôle clé du SAMA dans l'information, l'accompagnement des usagers et la coordination avec les professionnels de santé. Le cours est illustré par des situations concrètes, des études de cas et une exploration guidée de l'interface DMP afin de faciliter l'appropriation des usages professionnels.

Compétences visées : Comprendre le fonctionnement et les enjeux du DMP, informer et accompagner les patients dans son utilisation, expliquer les droits et garanties liés à la confidentialité des données de santé, faciliter l'accès et la coordination des professionnels de santé, assurer la traçabilité des actions et adopter une posture professionnelle, pédagogique et respectueuse du cadre réglementaire.

Format : Présentiel

Type : Mixte théorique et pratique

Séance 6 (7h) : TP constitution du dossier, diffusion de l'information, numérisation, identification et classement

Objectif : Mettre en pratique la gestion complète d'un dossier patient

Contenu : Mise en situation professionnelle complète autour de la gestion administrative d'un patient en cabinet de radiologie. À partir d'un cas réel contextualisé (cabinet d'IRM et de scanner, patient déjà connu avec dossier à actualiser), les apprenants réalisent l'accueil administratif, la vérification et la mise à jour des données administratives et médicales, la numérisation et l'indexation des documents, ainsi que l'organisation du dossier patient. Le TP aborde également la télétransmission des actes, le calcul du reste à charge, l'élaboration de factures et de devis (actes remboursés et hors nomenclature), la gestion des rejets NOEMIE et le suivi des impayés. L'ensemble des activités s'appuie sur des consignes précises, des annexes professionnelles et une démarche structurée reproduisant les pratiques réelles d'un cabinet de radiologie.

Compétences visées : Mettre à jour et sécuriser un dossier patient, identifier les pièces manquantes ou non conformes, numériser et classer les documents médico-administratifs, assurer la transmission des informations aux professionnels de santé, expliquer la télétransmission et le tiers payant, établir des factures et des devis conformes, gérer les rejets de facturation, suivre et relancer les impayés, et appliquer les procédures administratives dans le respect du cadre réglementaire.

Format : Travaux pratiques

Type : Pratique

Séance 7 (7h) : TP La continuité de la prise en charge post-sortie

Objectif : Évaluer les compétences liées à la continuité des soins post-hospitalisation

Contenu : Mise en situation visant à vérifier l'acquisition des compétences liées à la continuité des soins après une hospitalisation. À travers un questionnaire de connaissances, plusieurs études de cas contextualisées et un exercice de communication professionnelle, les apprenants analysent des situations variées de retour à domicile (personnes âgées, pathologies chroniques, maternité, psychiatrie). Le TP permet d'évaluer leur capacité à identifier les besoins médicaux, sociaux et psychologiques des patients, à orienter vers les structures et professionnels adaptés (HAD, SSIAD, PMI, libéraux, services sociaux), à organiser la coordination post-sortie et à transmettre des informations claires et sécurisées aux partenaires de soins.

Format : Mise en situation

Type : Évaluation

Compétences visées : Identifier les dispositifs et structures de suivi post-hospitalisation, organiser la coordination et la planification des soins, accompagner le patient et sa famille dans la transition hôpital-domicile, analyser des situations complexes et proposer des solutions adaptées, rédiger des transmissions professionnelles conformes, et appliquer les principes réglementaires, déontologiques et de secret professionnel liés à la continuité des soins.

Séance 8 (7h) : TP audit d'un secrétariat médical

Objectif : Analyser le fonctionnement d'un secrétariat et proposer des améliorations

Contenu : Mise en situation professionnelle visant à analyser le fonctionnement d'un secrétariat médical en difficulté au sein d'un service hospitalier. À partir d'une étude de cas détaillée, les apprenants réalisent un audit complet du service afin d'identifier les points forts existants, les dysfonctionnements majeurs (organisation, gestion téléphonique, coordination, traçabilité, facturation, respect du RGPD) et leurs impacts sur la qualité et la sécurité des soins. Le TP conduit les apprenants à construire un plan d'amélioration structuré autour de plusieurs axes stratégiques et à rédiger des procédures internes opérationnelles, adaptées aux réalités du terrain et conformes aux exigences réglementaires. Le travail se conclut par une synthèse professionnelle préparant à l'argumentation orale.

Format : Mise en situation

Type : Pratique

Compétences visées : Analyser de manière critique une situation professionnelle complexe, identifier et hiérarchiser les dysfonctionnements d'un secrétariat médical, valoriser les bonnes pratiques, proposer des actions d'amélioration réalistes et mesurables, rédiger des procédures internes conformes, intégrer les exigences de qualité, de sécurité, de traçabilité et de RGPD, et adopter une posture professionnelle d'analyse et de conseil.

Séquence 6 : Transcrire, vérifier et mettre en forme des documents médicaux

Séance 9 (7h) : Introduction à la transcription médicale : Enjeux et premiers entraînements

Objectif : Comprendre les fondamentaux de la transcription médicale

Contenu : Apports théoriques et méthodologiques sur les fondamentaux de la transcription médicale dans le parcours de soins. Le cours permet aux apprenants de comprendre le rôle et les enjeux de la transcription pour la sécurité du patient, la coordination des soins et la responsabilité médico-légale. Il aborde les règles professionnelles de transcription (écoute active, fidélité au propos médical, absence d'interprétation), l'identitovigilance, le secret professionnel et le RGPD. Les apprenants sont également initiés à la terminologie médicale (racines, préfixes, suffixes), aux documents médicaux courants (lettre de liaison, compte rendu opératoire, compte rendu d'hospitalisation) ainsi qu'aux outils et bonnes pratiques de mise en forme. Le cours est ponctué d'exemples concrets, de réflexions guidées et de premiers entraînements progressifs.

Format : Présentiel

Type : Mixte théorique et pratique

Compétences visées : Comprendre les enjeux de la transcription médicale, identifier la place de la transcription dans le parcours patient, appliquer les règles de fidélité et de confidentialité, vérifier l'identité du patient, utiliser une terminologie médicale correcte, reconnaître la structure des documents médicaux, et produire des écrits médicaux lisibles, structurés et conformes aux exigences professionnelles.

Séance 10 (7h) : La transcription médicale assistée par reconnaissance vocale

Objectif : Maîtriser l'utilisation de la reconnaissance vocale dans la transcription médicale

Contenu : Apports théoriques et méthodologiques sur l'utilisation de la reconnaissance vocale dans la transcription médicale. Le cours présente les principes de fonctionnement de la dictée vocale, les avantages et limites des outils, ainsi que les logiciels couramment utilisés (Word Dictée, Doctolib, Dragon Medical One). Les apprenants découvrent les règles essentielles de dictée orale, les bonnes pratiques de posture et d'environnement de travail, l'identification des erreurs fréquentes (homophones, terminologie médicale, accords, ponctuation) et les normes professionnelles de correction, de mise en forme et d'archivage des documents médicaux. Le cours est enrichi par des démonstrations guidées, des exemples commentés et des exercices progressifs pour ancrer les apprentissages.

Format : Présentiel

Type : Mixte théorique et pratique

Compétences visées : Comprendre le fonctionnement et les enjeux de la transcription assistée par reconnaissance vocale, utiliser les outils de dictée vocale de manière professionnelle, identifier et corriger les erreurs de transcription, appliquer les règles typographiques et de mise en forme des documents médicaux, garantir la qualité, la traçabilité et la confidentialité des écrits médicaux, et respecter les principes du secret professionnel, de l'identitovigilance et du RGPD.

Séance 11 (7h) : Terminologie médicale : introduction

Objectif : S'initier au vocabulaire médical de base

Contenu : Initiation au vocabulaire médical de base utilisé dans les documents administratifs et médicaux. La séance permet de comprendre la construction des termes à partir de leurs racines, préfixes et suffixes, et d'en saisir le sens dans un contexte professionnel. Les apprenants s'exercent à décoder et à écrire des termes simples relatifs à l'anatomie, aux pathologies courantes et aux actes médicaux. Des activités d'association, de lecture de documents réels (ordonnances, comptes rendus, feuilles de soins) et des mini-quiz permettent une appropriation progressive du lexique essentiel.

Compétences visées : Savoir reconnaître et comprendre les principaux termes médicaux utilisés dans le secrétariat médico-administratif, identifier les éléments de formation des mots, interpréter correctement les informations médicales courantes et utiliser un vocabulaire professionnel adapté dans les écrits et échanges quotidiens.

Format : Atelier pratique

Type : Mixte théorique et pratique

Séance 12 (7h) : Orthographe : féminin des noms et des adjectifs, passé composé et imparfait de l'indicatif, pluriel des noms et des adjectifs

Objectif : Maîtriser les règles fondamentales de grammaire française

Contenu : Apports théoriques et pratiques sur les règles fondamentales de la grammaire française indispensables à la production d'écrits professionnels, notamment en contexte médico-administratif. Le cours aborde la formation du pluriel des noms et des adjectifs (formes régulières, irrégulières, doubles pluriels), le féminin des noms et des adjectifs (règles générales, exceptions, formes particulières) ainsi que la comparaison entre le passé composé et l'imparfait de l'indicatif (emplois, valeurs, nuances de sens). Les notions sont systématiquement illustrées par des exemples concrets et consolidées par de nombreux exercices d'application, de transformation et de correction, permettant aux apprenants de s'entraîner activement et de sécuriser leurs écrits.

Compétences visées : Maîtriser les règles de formation du pluriel et du féminin des noms et des adjectifs, choisir correctement entre passé composé et imparfait selon le contexte, repérer et corriger les erreurs grammaticales dans un texte, produire des écrits clairs, corrects et professionnels, et renforcer la qualité linguistique des documents administratifs et médicaux.

Format : Atelier pratique

Type : Mixte théorique et pratique

Séance 13 (7h) : Terminologie médicale avancée : Exploration des systèmes du corps humain

Objectif : Approfondir la terminologie médicale appliquée aux systèmes du corps humain

Contenu : Approfondissement structuré de la terminologie médicale appliquée aux principaux systèmes du corps humain. La séance couvre de manière progressive les systèmes cardiovasculaire, respiratoire, nerveux, musculo-squelettique, digestif, urinaire, endocrinien, reproducteur, immunitaire et tégumentaire. Les apprenants consolident la compréhension des racines, préfixes et suffixes médicaux, des pathologies courantes, des examens, procédures diagnostiques et traitements associés, ainsi que des abréviations médicales fréquemment rencontrées dans les dossiers patients. La séance alterne apports théoriques détaillés, décryptage de termes complexes, lecture guidée de documents médicaux (comptes rendus, prescriptions, résultats biologiques) et de nombreux exercices d'application : reconnaissance et décomposition des termes, associations pathologie/système, complétion de tableaux, quiz terminologiques, reformulation et restitution écrite. Des mises en situation professionnelles permettent de relier la terminologie à la communication avec les équipes de soins et à la sécurisation des écrits médico-administratifs.

Compétences visées : Maîtriser la terminologie médicale avancée liée aux différents systèmes du corps humain, comprendre et interpréter les pathologies, examens et traitements courants, décrypter les abréviations médicales et les résultats de laboratoire, lire et exploiter efficacement un dossier médical, restituer une information médicale fiable et précise, et renforcer la qualité de la communication écrite et orale en contexte médico-administratif.

Format : Atelier pratique

Type : Mixte théorique et pratique

Séance 14 (7h) : Terminologie des pathologies courantes

Objectif : Maîtriser le vocabulaire des pathologies fréquemment rencontrées

Contenu : Approfondissement des principales pathologies rencontrées en pratique médico-administrative. La séance porte sur les pathologies cardiovasculaires, le diabète, les troubles psychiatriques et les pathologies liées au vieillissement. Les apprenants étudient le vocabulaire médical associé (définitions, symptômes, examens, traitements, abréviations courantes) afin de mieux comprendre les documents médicaux et les échanges avec les professionnels de santé. La séance alterne apports théoriques structurés, analyses de documents médicaux authentiques, exercices de reconnaissance terminologique, de restitution écrite et de reformulation, ainsi que des mises en situation favorisant l'appropriation du lexique professionnel.

Compétences visées : Comprendre et utiliser la terminologie des pathologies courantes, identifier les informations médicales essentielles dans des documents médicaux, améliorer la lecture et la compréhension des comptes rendus, courriers et prescriptions, restituer une information médicale de manière fiable et professionnelle, et renforcer la qualité des écrits et de la communication en contexte médico-administratif.

Format : Atelier pratique

Type : Mixte théorique et pratique

Séance 15 (7h) : Utilisation du pédalier de dictée – prise en main et mise en pratique

Objectif : Maîtriser l'utilisation du pédalier de dictée pour la transcription médicale

Contenu : Apports théoriques et pratiques sur l'utilisation du pédalier de dictée dans le cadre de la transcription médicale. La séance débute par la présentation du rôle du pédalier dans l'organisation du travail du/de la secrétaire médico-administratif(ve), son intérêt en termes de gain de temps, d'ergonomie et de qualité de transcription. La séance est largement orientée vers la mise en pratique : entraînements progressifs à l'écoute active, à la gestion du rythme de la dictée, à l'utilisation fluide des commandes du pédalier, et à la synchronisation écoute/frappe clavier. Des exercices guidés et chronométrés de transcription médicale sont proposés à partir d'audios professionnels, avec montée en difficulté (dictées simples puis complexes, vitesse variable, terminologie médicale). Des temps de correction collective et d'auto-évaluation permettent d'identifier les axes d'amélioration et d'adopter de bonnes pratiques professionnelles.

Format : Atelier pratique

Type : Mixte théorique et pratique

Compétences visées : Comprendre le fonctionnement et l'intérêt du pédalier de dictée, installer et paramétrer un pédalier avec les logiciels adaptés, utiliser efficacement les commandes de lecture lors d'une dictée, développer l'écoute active et la coordination pédalier/clavier, améliorer la rapidité et la précision de la transcription médicale, et produire des écrits conformes aux exigences professionnelles de qualité, de confidentialité et de traçabilité.

Séance 16 (7h) : TP Entraînement terminologie médicale (décomposition des termes, reformulations, études de comptes rendus, décodage, associations de termes et définitions)

Objectif : Consolider la maîtrise de la terminologie médicale par la pratique intensive

Contenu : Mise en pratique intensive visant à consolider la maîtrise de la terminologie médicale dans des situations professionnelles variées. À travers une progression structurée, les apprenants travaillent la décomposition des termes médicaux (préfixes, racines, suffixes), l'association des pathologies aux systèmes du corps humain, la détection et la correction d'erreurs terminologiques et orthographiques, ainsi que le décodage de prescriptions médicales. Le TP intègre également des exercices de reformulation professionnelle, d'analyse de comptes rendus médicaux et de rédaction de notes de transmission, afin de relier la terminologie à des usages concrets du secrétariat médico-administratif. L'ensemble des activités s'appuie sur des consignes précises et des supports professionnels favorisant l'autonomie et le raisonnement médical de base.

Format : Travaux pratiques

Type : Pratique

Compétences visées : Décomposer et comprendre les termes médicaux complexes, associer les pathologies aux systèmes concernés, repérer et corriger les erreurs médicales, interpréter prescriptions et examens, reformuler une information médicale en langage professionnel ou accessible au patient, analyser un compte rendu médical, rédiger des transmissions fiables, et renforcer la qualité et la sécurité des écrits médico-administratifs.

Séance 17 (7h) : Frappe de Comptes rendus : 7 comptes rendus à taper

Objectif : Développer rapidité et précision dans la frappe de comptes rendus médicaux

Contenu : Entraînement intensif à la frappe et à la mise en forme de comptes rendus médicaux à partir de supports audios ou textuels. La séance repose sur la réalisation de 7 comptes rendus couvrant différents contextes médicaux (consultation, hospitalisation, examens, suivi), afin de développer rapidité, précision et rigueur professionnelle. Les apprenants travaillent la structuration des documents (en-tête, titres, paragraphes, signature), la terminologie médicale, l'orthographe et la syntaxe, ainsi que le respect des normes de présentation des écrits médico-administratifs. Des temps de correction individuelle et collective permettent d'identifier les erreurs récurrentes, d'améliorer la qualité rédactionnelle et d'optimiser l'organisation du travail.

Format : Travaux pratiques

Type : Pratique

Compétences visées : Produire des comptes rendus médicaux fiables et structurés, améliorer la vitesse et la précision de frappe, appliquer les règles de mise en forme professionnelle, utiliser correctement la terminologie médicale, corriger les erreurs orthographiques et syntaxiques, respecter la confidentialité et les exigences de traçabilité, et gagner en autonomie dans la production d'écrits médicaux.

Séquence 7 : Renseigner sur l'accès au dossier médical du patient ou préparer les éléments

Séance 18 (7h) : Cadre juridique et droits d'accès au dossier médical

Objectif : Comprendre le cadre légal encadrant le dossier médical et les droits des patients

Contenu : Présentation du cadre légal encadrant le dossier médical et les droits des patients. La séance aborde la loi du 4 mars 2002, les principes de confidentialité, de secret professionnel et de secret partagé, ainsi que les bases de l'identitovigilance et du dossier patient informatisé. Les apprenants découvrent également les règles de protection des données de santé (RGPD, CNIL) et les textes réglementaires relatifs à la communication du dossier médical : personnes autorisées, délais légaux, documents communicables ou non. Des exemples concrets et études de situations permettent de comprendre l'application pratique de ces règles en contexte médico-administratif.

Format : Présentiel

Type : Mixte théorique et pratique

Compétences visées : Se repérer dans les textes légaux, déterminer si une demande d'accès au dossier médical est recevable, appliquer les règles d'identitovigilance, et garantir la confidentialité et la sécurité des données de santé.

Séance 19 (7h) : Réception, analyse et traitement des demandes d'accès

Objectif : Maîtriser le circuit de traitement d'une demande d'accès au dossier médical

Contenu : Présentation du circuit de traitement d'une demande d'accès au dossier médical. La séance aborde les étapes clés : accueil du demandeur, vérification de l'identité et des droits, analyse du motif de la demande, puis orientation vers le médecin ou le service compétent. Les apprenants travaillent également la rédaction de réponses professionnelles adaptées (mail, courrier, information orale) et découvrent l'utilisation des outils numériques et des messageries sécurisées pour l'échange d'informations de santé (MSSanté, Apicrypt). Des exemples de situations permettent d'illustrer les bonnes pratiques de communication et de sécurisation des échanges.

Format : Atelier pratique

Type : Mixte théorique et pratique

Compétences visées : Informer le demandeur sur la procédure d'accès au dossier médical, adapter sa communication selon l'interlocuteur et la situation, et utiliser une messagerie sécurisée dans le respect du cadre réglementaire.

Séance 20 (7h) : Préparation et vérification du dossier médical

Objectif : Préparer et vérifier la conformité du dossier médical avant transmission

Contenu : Étude de la composition du dossier médical selon les différents types de structures (hôpital, clinique, EHPAD, cabinet médical). La séance permet d'identifier les documents communicables et non communicables, puis de travailler la sélection des pièces à transmettre. Les apprenants apprennent à vérifier la conformité du dossier (dates, signatures, exactitude des informations, cohérence des documents) et à assurer la traçabilité du traitement de la demande. Des exemples concrets facilitent l'appropriation des exigences professionnelles liées à la gestion du dossier médical.

Format : Atelier pratique

Type : Mixte théorique et pratique

Compétences visées : Sélectionner les informations pertinentes, vérifier la conformité et la complétude du dossier médical, tracer et documenter les actions réalisées, et garantir la fiabilité et la sécurité des informations transmises.

Séance 21 (7h) : Transmission, archivage et traçabilité

Objectif : Maîtriser les modalités de transmission sécurisée et d'archivage du dossier médical

Contenu : Présentation des modalités de transmission sécurisée du dossier médical, qu'il s'agisse d'une remise en main propre, d'un envoi par courrier recommandé avec accusé de réception ou via un espace numérique de santé sécurisé. La séance aborde également l'organisation de l'archivage des dossiers médicaux, en version papier et numérique (GED, serveurs sécurisés), ainsi que les durées légales de conservation. Les apprenants découvrent l'importance des procédures internes de traçabilité afin d'assurer le suivi des actions réalisées et la sécurité des données de santé. Des exemples concrets permettent d'illustrer les bonnes pratiques professionnelles en matière de transmission et d'archivage.

Format : Présentiel

Type : Mixte théorique et pratique

Compétences visées : Transmettre un dossier médical dans les délais impartis, protéger les données de santé, classer et archiver les documents conformément aux règles en vigueur, et assurer une traçabilité fiable des actions effectuées.

Séance 22 (7h) : Situations complexes, posture professionnelle et contrôle des acquis

Objectif : Gérer les situations sensibles et adopter une posture professionnelle adaptée

Contenu : Analyse et prise en charge de situations sensibles liées à l'accès et à la gestion du dossier médical. La séance aborde des cas complexes tels que le refus de transmission, l'usager agressif, les conflits familiaux, les demandes émanant d'un avocat, l'intervention d'un tuteur ou curateur, ainsi que les situations d'urgence vitale. Les apprenants travaillent les techniques de communication professionnelle fondées sur la neutralité, l'empathie, le non-jugement et le respect du cadre réglementaire, notamment le secret professionnel. Un atelier de simulation sous forme de jeux de rôles en binômes permet de mettre en pratique l'accueil et le traitement d'une situation complexe. La séance se conclut par une évaluation pratique comprenant la constitution d'un dossier complet, la rédaction d'une réponse professionnelle et une justification orale des choix effectués.

Format : Mise en situation et Évaluation

Type : Mixte théorique et pratique

Compétences visées : Adapter sa posture professionnelle à des situations sensibles, communiquer de manière claire, bienveillante et sécurisée, gérer des situations délicates ou conflictuelles, appliquer le secret professionnel et argumenter ses décisions dans le respect du cadre légal et déontologique.

Séance 23 (7h) : TP création de tableau décisionnel : accès au dossier médical

Objectif : Construire un outil d'aide à la décision pour le traitement des demandes d'accès

Contenu : Mise en pratique autour de la construction d'un outil d'aide à la décision permettant de traiter les demandes d'accès au dossier médical. À partir de situations professionnelles variées, les apprenants identifient les critères déterminants (qualité du demandeur, type de document, délais légaux, consentement du patient, cadre juridique applicable) afin de structurer un tableau décisionnel clair et opérationnel. Le TP comprend l'analyse de cas concrets, la formalisation des étapes de traitement, l'intégration des délais et modalités de réponse, ainsi que la prise en compte des obligations de confidentialité, d'identitovigilance et de traçabilité. Un temps de mise en commun et d'amélioration collective permet d'aboutir à un outil directement exploitable en structure.

Format : Travaux pratiques

Type : Pratique

Compétences visées : Analyser une demande d'accès au dossier médical, identifier les critères juridiques et réglementaires applicables, concevoir un tableau décisionnel structuré, sécuriser la prise de décision, tracer les actions réalisées et utiliser un outil professionnel facilitant le traitement conforme des demandes.

Séance 24 (7h) : TP accès au dossier médical : les 5 demandes

Objectif : Traiter de bout en bout des demandes d'accès au dossier médical

Contenu : Mise en situation professionnelle complète autour du traitement de cinq demandes d'accès au dossier médical. À partir de cas concrets et variés (patient, ayants droit, représentant légal, avocat, situation particulière), les apprenants appliquent l'ensemble du circuit de gestion : accueil de la demande, vérification de l'identité et des droits, analyse de la recevabilité, sélection des documents communicables, choix du mode de transmission et respect des délais légaux. Le TP inclut la rédaction des réponses adaptées (courrier, mail, information orale), l'utilisation d'outils sécurisés et la traçabilité des actions réalisées. Des temps de correction et d'échanges permettent de consolider les bonnes pratiques professionnelles.

Compétences visées : Traiter une demande d'accès au dossier médical de bout en bout, qualifier la demande et le demandeur, appliquer le cadre juridique et réglementaire, sélectionner les documents communicables, rédiger des réponses professionnelles conformes, assurer la confidentialité et la traçabilité, et adopter une posture professionnelle adaptée.

Format : Travaux pratiques

Type : Pratique

Séance 24 (7h) : TP accès au dossier médical : les 5 demandes

Objectif : Traiter de bout en bout des demandes d'accès au dossier médical

Contenu : Mise en situation professionnelle complète autour du traitement de cinq demandes d'accès au dossier médical. À partir de cas concrets et variés (patient, ayants droit, représentant légal, avocat, situation particulière), les apprenants appliquent l'ensemble du circuit de gestion : accueil de la demande, vérification de l'identité et des droits, analyse de la recevabilité, sélection des documents communicables, choix du mode de transmission et respect des délais légaux. Le TP inclut la rédaction des réponses adaptées (courrier, mail, information orale), l'utilisation d'outils sécurisés et la traçabilité des actions réalisées. Des temps de correction et d'échanges permettent de consolider les bonnes pratiques professionnelles.

Compétences visées : Traiter une demande d'accès au dossier médical de bout en bout, qualifier la demande et le demandeur, appliquer le cadre juridique et réglementaire, sélectionner les documents communicables, rédiger des réponses professionnelles conformes, assurer la confidentialité et la traçabilité, et adopter une posture professionnelle adaptée.

Format : Travaux pratiques

Type : Pratique

Séquence 8 : Compétences transverses sous forme de TP

Séance 25 (7h) : TP Word – Mise en forme professionnelle

Objectif : Maîtriser la mise en page de documents administratifs médicaux dans Word

Contenu : Atelier pratique sur la mise en page de documents administratifs médicaux : entêtes, pieds de page, tableau de synthèse patient, insertion de logo, modèles de courrier. Mise en situation É partir de consignes réelles (convocation, attestation, courrier de confirmation de RDV).

Format : Atelier pratique

Type : Pratique

Compétences visées : Maîtriser la mise en page professionnelle dans Word ; appliquer la charte graphique ; produire des documents clairs et exploitables.

Séance 26 (7h) : TP Word – Rédaction & Frappe rapide

Objectif : Améliorer la vitesse de frappe et l'aisance rédactionnelle

Contenu : Amélioration de la vitesse de frappe et de l'aisance rédactionnelle. Exercices de dictées médico-administratives, transcription d'échanges oraux, rédaction de transmissions internes et notes de service.

Format : Atelier pratique

Type : Pratique

Compétences visées : Augmenter la vitesse de frappe ; reformuler É l'écrit ; structurer une transmission ou consigne écrite.

Séance 27 (7h) : TP Excel – Tableaux de suivi médico-administratifs

Objectif : Créer et gérer des tableaux de suivi dans Excel

Contenu : Création de tableaux : fichier patient, liste d'attente, registre de rendez-vous, relevé d'absences en structure médico-sociale. Mise en forme, filtres, tris, calculs simples.

Format : Travaux pratiques

Type : Pratique

Compétences visées : Construire un tableau fonctionnel ; trier et organiser des données administratives ; calculer et vérifier des données.

Séquence 5.1 : Évaluations et révisions AT2

Séance 30 (7h) : Évaluation sommative – AT2

Objectif : Évaluer les compétences de l'Activité-type 2

Contenu : Mise en œuvre d'une évaluation globale É partir de situations professionnelles contextualisées, centrées sur la coordination du parcours de soins et le suivi administratif du patient. Les activités permettent de vérifier la capacité É mobiliser l'ensemble des compétences de l'AT2 : suivi de dossiers, organisation du parcours patient, communication interprofessionnelle, traçabilité et confidentialité.

Compétences évaluées : Collecter, vérifier et mettre É jour des informations médicales et administratives ; assurer la continuité et la traçabilité des informations dans un dossier patient ; communiquer efficacement avec les professionnels de santé et les usagers ; rédiger des transmissions, comptes rendus ou comptes-rendus structurés ; respecter le secret professionnel, le RGPD et l'identitovigilance.

Format : Évaluation

Type : Évaluation

Séance 31 (7h) : Révisions et consolidation – AT2

Objectif : Consolider les acquis de l'AT2 et remédier aux difficultés

Contenu : Retour collectif, puis accompagnement individualisé É partir des résultats de l'évaluation sommative. Mise en place d'ateliers de remédiation ciblée et de renforcement méthodologique.

Compétences visées : Consolider les méthodes de coordination du parcours de soins ; renforcer la posture professionnelle : neutralité, écoute, précision ; développer une communication adaptée aux différents interlocuteurs (patients / médecins / IDE) ; assurer une traçabilité fiable, conforme et sécurisée des informations.

Format : Atelier pratique

Type : Mixte théorique et pratique

Retour stage et production dossiers

35 heures

Séance 1 (7h) : Analyse des pratiques en entreprise

Objectif : Analyser et partager les expériences de stage

Contenu : Partage d'expériences de stage : présentation orale par chaque apprenant des missions réalisées, difficultés rencontrées et solutions apportées. Mise en commun des bonnes pratiques observées. Débrief collectif animé par le formateur.

Format : Atelier pratique

Type : Pratique

Compétences visées : Analyser ses pratiques professionnelles ; identifier ses points forts et axes de progression ; savoir présenter une expérience en lien avec les compétences du titre.

Séance 2 (7h) : Exploitation des situations professionnelles

Objectif : Formaliser les situations professionnelles vécues en stage

Contenu : Travail individuel et en sous-groupes É partir des situations vécues en entreprise. Sélection et formalisation de cas concrets É restituer dans les dossiers. Exercices de rédaction descriptive et analytique.

Format : Atelier pratique

Type : Pratique

Compétences visées : Décrire une situation professionnelle de manière claire et structurée ; relier ses missions aux compétences attendues.

Séance 3 (7h) : Méthodologie de production des dossiers

Objectif : Comprendre les attendus pour la production des dossiers de validation

Contenu : Présentation des attendus pour la production des dossiers de validation. Apports méthodologiques : structure, style d'écriture, respect des consignes officielles. Mise en pratique avec rédaction guidée d'une première partie de dossier.

Compétences visées : Structurer un dossier de validation ; respecter les attendus formels et réglementaires ; organiser son travail écrit.

Format : Présentiel

Type : Mixte théorique et pratique

Séance 4 (7h) : Atelier de rédaction et accompagnement personnalisé

Objectif : Produire les dossiers de validation avec accompagnement

Contenu : Travail accompagné sur la production des dossiers. Rédaction des parties manquantes, relecture et corrections individualisées. Mise en commun de bonnes pratiques de présentation écrite.

Compétences visées : Produire un écrit professionnel complet ; améliorer la qualité rédactionnelle par itérations et corrections.

Format : Atelier pratique

Type : Pratique

Séance 5 (7h) : Finalisation et soutenance des dossiers

Objectif : Finaliser les dossiers et se préparer É la présentation orale

Contenu : Relecture finale et mise en forme des dossiers. Simulation de présentation orale devant le groupe et le formateur. Retour personnalisé pour améliorer la clarté, la posture et la confiance É l'oral.

Format : Mise en situation

Type : Pratique

Compétences visées : Finaliser un dossier conforme aux attentes de l'examen ; présenter oralement son travail avec assurance ; adopter une posture professionnelle.

Préparation au titre professionnel

35 heures

Objectif : Consolider les acquis et préparer les candidats aux épreuves du titre professionnel.

Contenu :

- Révisions ciblées des compétences clés
- Mises en situation professionnelles simulées
- Entraînement à l'entretien technique et au questionnement
- Passage d'épreuves blanches avec feedback

Séance 1 (7h) : Diagnostic initial et plan de révision personnalisé

Objectif : Identifier les besoins de révision et élaborer un plan personnalisé

Contenu : Auto-positionnement des apprenants : QCM, cas pratiques, échanges collectifs. Identification des points forts et des axes de progression. Élaboration d'un plan individuel de révision avec le formateur.

Format : Présentiel

Type : Mixte théorique et pratique

Compétences visées : Analyser ses acquis ; définir ses priorités de révision ; adopter une stratégie de préparation adaptée.

Séance 2 (7h) : Entraînement à la mise en situation professionnelle (MSP)

Objectif : S'entraîner aux épreuves de mise en situation professionnelle

Contenu : Simulation d'épreuves types : accueil patient, gestion d'un dossier, codage et facturation. Jeux de rôle avec rotation des scénarios (usager, secrétaire, jury). Débriefing collectif et corrections.

Format : Mise en situation

Type : Pratique

Compétences visées : Mobiliser ses compétences en conditions d'examen ; gérer son stress et son temps ; ajuster ses pratiques.

Séance 3 (7h) : Atelier communication et entretien technique

Objectif : Se préparer à l'entretien technique avec le jury

Contenu : Entraînement à la prise de parole devant jury. Travail sur la posture professionnelle, l'expression orale, l'argumentation. Simulation d'entretien technique : questions réglementaires, outils logiciels, organisation du travail.

Format : Mise en situation

Type : Pratique

Compétences visées : Répondre avec clarté et assurance ; valoriser ses expériences et compétences ; adopter une communication professionnelle.

Séance 4 (7h) : Épreuve blanche complète

Objectif : Simuler les conditions réelles de l'examen

Contenu : Passage d'une épreuve blanche complète dans les conditions de l'examen : mise en situation professionnelle, entretien technique, questionnement du jury. Évaluation formative avec grille de notation. Débriefing individuel et collectif avec identification des points à améliorer.

Format : Évaluation

Type : Pratique

Compétences visées : Se confronter aux conditions réelles de l'examen ; identifier ses points forts et axes d'amélioration ; ajuster sa préparation finale.

Séance 5 (7h) : Révisions finales et gestion du stress

Objectif : Finaliser la préparation et gérer le stress avant l'examen

Contenu : Révisions ciblées sur les derniers points à consolider. Techniques de gestion du stress et de la confiance en soi. Conseils pratiques pour le jour J : organisation, timing, posture. Échanges et questions-réponses. Encouragements et mise en confiance du groupe.

Format : Atelier pratique

Type : Mixte théorique et pratique

Compétences visées : Consolider les derniers acquis ; gérer son stress et sa confiance ; se projeter sereinement dans l'examen.

Modalités pédagogiques



Apports théoriques

Cours magistraux, présentations, supports documentaires pour acquérir les connaissances fondamentales du métier et du secteur médico-social.



Travaux de groupe

Ateliers collaboratifs, études de cas, projets collectifs pour favoriser l'entraide et le partage d'expériences.



Accompagnement individualisé

Suivi personnalisé, retours réguliers, remédiation ciblée pour garantir la progression de chaque apprenant.



Travaux pratiques

Exercices d'application, mises en situation, simulations sur logiciels métiers pour développer les compétences opérationnelles.



Stage en entreprise

140 heures en structure médicale pour confronter les acquis à la réalité professionnelle et développer son réseau.



Préparation à l'examen

Évaluations formatives, épreuves blanches, coaching pour optimiser les chances de réussite au titre professionnel.

Moyens techniques et logiciels utilisés

Logiciels métiers

- **Doctolib** : gestion d'agenda médical
- **SESAM-Vitale** : lecture carte vitale et télétransmission
- **Weda, Cortexte, Easily** : logiciels de gestion d'accueil
- **Dragon Medical One** : reconnaissance vocale médicale
- **MSSanté, Apicrypt** : messageries sécurisées de santé
- **DMP** : Dossier Médical Partagé

Outils bureautiques

- **Microsoft Word** : traitement de texte et mise en forme
- **Microsoft Excel** : tableaux de suivi et indicateurs
- **Microsoft PowerPoint** : présentations professionnelles
- **Microsoft 365** : outils collaboratifs
- **Antidote** : correction orthographique et grammaticale
- **Pédalier de dictée** : transcription médicale



Contacts et informations pratiques

Informations formation

Titre : Secrétaire Assistant(e) Médico-Administratif(ve)

Niveau : 4 (équivalent Bac)

Code RNCP : TP-00057

Débouchés professionnels

- ♦ Secrétaire médical(e) en cabinet
- ♦ Secrétaire en établissement hospitalier
- ♦ Assistant(e) médico-administratif(ve) en clinique
- ♦ Secrétaire en centre de santé
- ♦ Assistant(e) en laboratoire d'analyses
- ♦ Secrétaire en structure médico-sociale

Organisme de formation

DIGIVODA

PALaiseau- NOISY LE SEC - CHOISY LE ROI- EVREUX

Tél : 07 59 69 64 14

Email : contact@digivoda.com