



Secrétaire médical(e)

Titre à finalité professionnelle – Niveau 4 (EU)

Référentiel d'activités, compétences et certification





REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		Situation d'évaluation	Critères d'évaluation
ACTIVITE 1 : PRISE EN CHARGE DES PATIENTS DANS UNE STRUCTURE MEDICALE			
A1.1. Prise en charge du patient et de ses accompagnants <ul style="list-style-type: none"> - Accueil téléphonique - Accueil sur site - Mise en œuvre de l'identitovigilance - Evaluation de l'urgence médicale 	C1. Assurer un accueil téléphonique ou physique du patient, en utilisant un vocabulaire adapté et en tenant compte de son degré d'autonomie (déficience visuelle, déficience auditive, déficience motrice...) pour le faire entrer dans un processus cohérent de prise en charge humaine, administrative, financière et médicale.	Mise en situation professionnelle reconstituée Il s'agit d'un jeu de rôle entre le candidat et un membre du jury jouant le rôle d'un patient. L'autre membre du jury agira en qualité d'observateur. A partir d'un sujet tiré au sort, le candidat devra : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueillir de manière physique ou téléphonique un patient pour une demande de rendez-vous (C1 à C3) ▪ Gérer une situation difficile (situation d'affluence, de conflit...) (C4) ▪ Renseigner un patient sur les conditions de prise en charge des soins (C5) ▪ Compléter un planning comportant déjà des rendez-vous (C6) ▪ Créer un dossier médical (C7) 	<ul style="list-style-type: none"> - L'accueil du patient respecte le code de déontologie de la profession : respect du secret applicable aux informations relatives au patient. - L'accueil est adapté au patient en fonction de son degré d'autonomie. - La communication et le comportement sont adaptés à la situation individuelle du patient. - La demande du patient est clarifiée. - Le niveau de langage et les éléments de réponse sont adaptés à la situation. - Les procédures et les règles d'identito-vigilance sont connues et appliquées. - La procédure permettant de recueillir les informations nécessaires est connue et appliquée.
	C2. Contrôler l'identité du patient en appliquant les mesures d'identitovigilance en vigueur au sein de la structure médicale afin de garantir le bon soin au bon patient.		
	C3. Evaluer le niveau d'urgence médicale de la demande dans la limite de son champ de compétences, en questionnant le patient, dans le respect d'une procédure préétablie par l'équipe de la structure		



REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		Situation d'évaluation	Critères d'évaluation
ACTIVITE 1 : PRISE EN CHARGE DES PATIENTS DANS UNE STRUCTURE MEDICALE			
<ul style="list-style-type: none"> - Gestion de la relation avec le patient - Information du patient sur : <ul style="list-style-type: none"> o le parcours de soins o la prise en charge administrative et financière des actes 	<p>médicale afin d'obtenir les informations permettant de distinguer l'urgence.</p>	<p>L'épreuve de mise en situation sera suivie d'un entretien oral avec les membres du jury afin que le candidat puisse justifier et expliquer ses choix et son organisation et élargir le questionnement du jury sur la thématique du handicap.</p> <p>Durée de l'épreuve : 30 mn</p> <p>L'épreuve se déroule en 3 temps :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 5 minutes de préparation : le candidat prend connaissance du sujet. ▪ 10 minutes d'épreuve pratique ▪ 15 minutes d'échanges entre le candidat et les 2 membres du jury (le formateur et le professionnel) sur l'analyse de son comportement et de la réponse apportée <p>Lieu : en centre d'examen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le niveau d'urgence médicale est identifié au regard des éléments obtenus. - La réponse apportée est adaptée à la situation et au patient dans les limites de ses prérogatives. - Le patient est orienté, selon la situation, vers des médecins spécialisés. - Les causes implicites ou explicites de la situation sont identifiées et des solutions sont proposées. - Les consignes de gestion de crise ou conflit sont connues et appliquées. - L'attitude est courtoise et respectueuse. - Le statut du patient est identifié (Tiers payant, CMU, ALD...). - Les conditions de prise en charge proposées sont en adéquation avec le statut du patient.
	<p>C4. Gérer les situations difficiles (situation d'affluence, de conflit...) en adoptant une posture et un discours adaptés pour désamorcer les tensions.</p>		



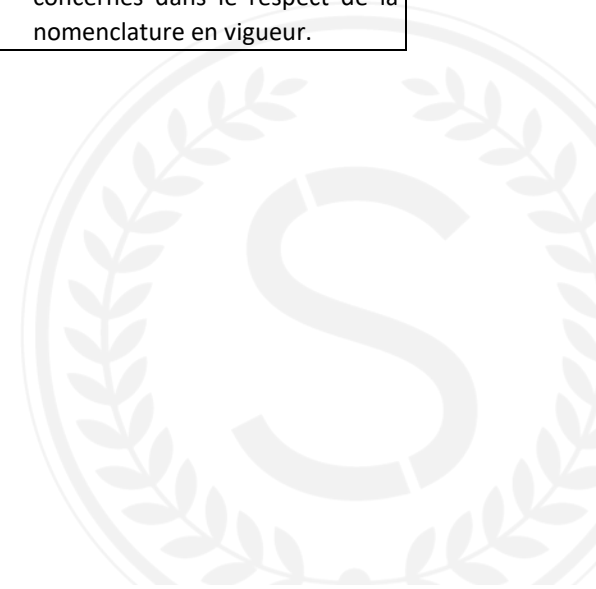
REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		Situation d'évaluation	Critères d'évaluation
ACTIVITE 1 : PRISE EN CHARGE DES PATIENTS DANS UNE STRUCTURE MEDICALE			
A1.2. Prise de rendez-vous et gestion du planning de consultation et téléconsultation <ul style="list-style-type: none"> - Analyse des situations d'urgence - Priorisation des demandes 	C6. Programmer les rendez-vous de consultation ou téléconsultation en tenant compte du degré d'urgence, de la pathologie, du type d'intervention/examen afin de répondre au besoin du patient.		<ul style="list-style-type: none"> - Le rendez-vous est proposé en fonction des urgences et de la pathologie du patient, de la nature de la consultation et des consignes du praticien/médecin. - La traçabilité des rendez-vous est assurée.
A1.3. Création du dossier médical <ul style="list-style-type: none"> - Constitution du dossier - Mise à jour du fichier du patient. 	C7. Constituer le dossier médical, en vérifiant et collectant les informations administratives concernant le patient pour assurer la traçabilité du parcours de soins coordonné.		La procédure liée à la constitution du dossier médical est connue et respectée : <ul style="list-style-type: none"> - Vérification de l'identité du patient. - Sélection des données requises pour créer le dossier. - Fiabilité des données saisies. - Demande des justificatifs nécessaires et des documents à renseigner. - Listage des informations et des documents manquants.



REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		Situation d'évaluation	Critères d'évaluation
ACTIVITE 2 : GESTION ADMINISTRATIVE DU PARCOURS DE SOIN DU PATIENT			
A2.2. Diffusion de l'information relative au patient <ul style="list-style-type: none"> - Vérification de la légitimité de la demande de dossier patient et des destinataires. - Envoi du dossier patient ou accès au dossier patient informatisé. - Contrôle de la bonne réception du dossier patient. - Actualisation du dossier patient. 	C10. Transmettre, dans les délais impartis, le dossier médical du patient aux acteurs médicaux et/ou patients, en respectant la législation relative aux "droits du patient" pour assurer le suivi du parcours de soin.	→ Épreuve n°2 : A partir d'un sujet donné et de logiciels mis à sa disposition, le candidat devra : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Saisir et mettre en forme un ou plusieurs documents destinés au patient et aux acteurs médicaux (C9 à C11) ▪ Mettre à jour un dossier médical « fictif » d'un patient (C12) ▪ Organiser le classement numérique du dossier médical (C13) ▪ Enregistrer un acte médical (C14) Durée de l'épreuve : 4 heures Lieu : en centre d'examen.	<ul style="list-style-type: none"> - La législation relative au droit du patient et au secret médical est connue et appliquée. - L'identité du demandeur est vérifiée. - Le dossier est transmis dans les délais.
	C11. Transmettre, dans les délais impartis, les informations médicales aux ayants droits, dans le respect de la législation relative aux "droits du patient", en vérifiant l'identité, la qualité du demandeur et le motif de sa demande afin de fournir une réponse adaptée.		<ul style="list-style-type: none"> - La législation relative au droit du patient et au secret médical est connue et appliquée. - L'identité et la qualité du demandeur est vérifiée. - La recevabilité de la demande est contrôlée et la transmission des informations est assurée.
	C12. Tenir à jour le dossier patient pour garantir l'actualisation des informations médicales et administratives.		<ul style="list-style-type: none"> - Le dossier patient est actualisé dans les délais. - L'information est tracée de manière précise et exhaustive. - Les données saisies sont fiables - Le dossier est complet. - Les procédures et les règles d'identitovigilance sont respectées.
		3. Épreuve écrite composée de 2 parties : La première partie sous forme d'une étude de cas portant sur les sciences médicales. La deuxième partie est constituée d'un QCM portant sur la législation du système de santé	



REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		Situation d'évaluation	Critères d'évaluation
ACTIVITE 2 : GESTION ADMINISTRATIVE DU PARCOURS DE SOIN DU PATIENT			
- Classement/archivage	C13.Organiser le classement et l'archivage physiques et numériques des dossiers des patients, en veillant à la sécurité et à la confidentialité des données, pour assurer l'accessibilité des informations médicales.	(droit de la santé, droit du patient, droit hospitalier, éthique et déontologie, organisation et financement du système de santé) (C8 à 14)	- Les consignes ou procédures de classement et d'archivage sont respectées. - Le classement permet une recherche aisée et rapide.
A2.3. Enregistrement des actes médicaux et télétransmission - Déclaration d'actes médicaux - Utilisation des interfaces et des terminaux de télétransmission	C14.Effectuer la déclaration des actes médicaux auprès d'organismes spécifiques (CPAM, organismes complémentaires...) en utilisant l'outil de télétransmission pour la prise en charge financière des actes.	Durée de l'épreuve : 1 heure Lieu : en centre d'examen.	- Les nomenclatures, la classification des maladies et la codification des actes sont connues. - La tarification des soins et actes médicaux est connue. - Les actes médicaux sont télétransmis aux organismes concernés dans le respect de la nomenclature en vigueur.





REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>				
		Situation d'évaluation	Critères d'évaluation			
ACTIVITE 3 : COORDINATION DE L'ACTIVITE D'UNE STRUCTURE MEDICALE						
A3.1. Organisation de l'activité de la structure <ul style="list-style-type: none"> - Gestion des plannings des actes et de l'équipe médicale 	C15.Coordonner les programmations médicales liées à la prise en charge médicale des patients (consultation, hospitalisation, chirurgie, examens...), en tenant compte des contraintes de la structure, des contraintes liées à la nature des actes et des urgences, pour répondre aux besoins de la structure et des patients.	1. Cas pratique A partir d'un sujet donné et de logiciels mis à sa disposition, le candidat devra traiter différentes situations professionnelles proposées, en lien avec les compétences visées par le bloc : <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser un planning à partir d'une liste de patients et d'examens à conduire (C15) - Mettre en place une visioconférence ou une téléconsultation fictive (C16 – C17) - Elaborer un tableau de bord sous tableur pour suivre les stocks (C18-C19) - Compléter un bon de commande (C20) 	<ul style="list-style-type: none"> - Les contraintes suivantes sont prises en compte : <ul style="list-style-type: none"> o organisationnelles de la structure o liées aux patients o liées aux médecins o liées aux interactions avec d'autres services ou établissements o liées à la nature de chaque acte (par exemple : délais entre deux actes, préparation de l'acte dans la structure, conditions de préparation du patient (à jeun, examen en deux temps.), o liées aux matériels ou équipements à mobiliser. 			
				C16.Consulter le planning des praticiens/médecins afin de planifier une téléconsultation.	Durée de l'épreuve : 1 heure Lieu : en centre d'examen	<ul style="list-style-type: none"> - La téléconsultation est organisée en tenant compte du planning. - Elle est mise en place avec un logiciel adapté.
				C17.Elaborer le planning des réunions/visioconférences afin d'assister l'équipe médicale dans la préparation	2. Etude de cas (épreuve écrite) A partir d'un sujet donné présentant une problématique (contrainte organisationnelle) au sein d'une structure médicale, le	<ul style="list-style-type: none"> - Les acteurs sont identifiés.



REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		Situation d'évaluation	Critères d'évaluation
ACTIVITE 3 : COORDINATION DE L'ACTIVITE D'UNE STRUCTURE MEDICALE			
	et la mise en place des réunions de travail à l'aide d'un planning en ligne partagé.	candidat devra proposer des axes d'amélioration liées à la démarche qualité et l'optimisation des process (C21) Durée de l'épreuve : 1 heure Lieu : en centre d'examen	<ul style="list-style-type: none"> - Les dates des réunions sont diffusées (par mail aux collaborateurs). - Les salles de réunions physiques ou virtuelles sont réservées.
A3.2. Gestion des stocks des consommables et du matériel médical <ul style="list-style-type: none"> - Suivi des stocks - Mise à jour du fichier de suivi des stocks 	C18.Vérifier l'état des stocks de consommables spécifiques à l'activité médicale afin d'anticiper les commandes.		<ul style="list-style-type: none"> - Le contrôle des stocks est réalisé sans erreur.
	C19.Réaliser un tableau de suivi des stocks afin d'assurer la disponibilité des consommables et matériel médical.		<ul style="list-style-type: none"> - Un tableau permettant le suivi des stocks est mis en place. - Les critères de stock tampon et de réapprovisionnement sont définis en tenant compte des délais de livraison des produits.
	C20.Assurer la préparation des commandes, la réception et le stockage des commandes pour garantir la disponibilité des consommables et du matériel médical auprès des professionnels de santé.		<ul style="list-style-type: none"> - Un inventaire de tous les matériels et consommables à commander est réalisé. - Le bon de commande est préparé. - L'adéquation entre le bon de livraison et les commandes réceptionnées est vérifiée.



REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		Situation d'évaluation	Critères d'évaluation
ACTIVITE 3 : COORDINATION DE L'ACTIVITE D'UNE STRUCTURE MEDICALE			
			<ul style="list-style-type: none"> - Les consommables et matériels sont rangés vers les lieux adéquats. - Les situations problématiques sont inventoriées et des solutions sont proposées. - Les solutions aux problématiques inventoriées sont pertinentes. - Les évolutions proposées apportent une valeur ajoutée au fonctionnement de la structure.
A3.3. Participation à la démarche qualité des procédures au sein de la structure <ul style="list-style-type: none"> - Appropriation des process formalisés - Identification et formalisation des process implicites - Proposition d'évolution des process en fonction de l'évolution de la structure. 	C21.Participer aux activités relatives à la gestion des risques et de la qualité de la structure médicale (déclaration de non-conformité, rédaction et mise à jour des procédures) en proposant des solutions adaptées afin d'inscrire la structure dans une démarche d'amélioration continue.		

