

	<b>FICHE DE POSTE CONSULTATIONS DE MEDECINE</b>	
Code : assistante médico-administrative Métier : secrétaire médico-sociale	UF : 2121 Pôle de Médecine	
Rédacteurs : N.GHIONNE	Validation : VAN MIGOM M.	Révision : 07/2024

## Informations générales

### Définition :

Assurer le fonctionnement du secrétariat médical en se conformant au droit de réserve inhérent à la fonction.

### Missions :

L'agent a pour fonction :

- 1- Une mission d'accueil et de programmation essentielle au bon fonctionnement du Service
- 2- La gestion administrative des dossiers dans le respect de la confidentialité
- 3- Une mission de collaboration avec une équipe pluridisciplinaire de professionnels

## Organisation et particularité du poste

Poste	Horaires	
Jour <input checked="" type="checkbox"/>	Fixes	<input checked="" type="checkbox"/>
Nuit <input type="checkbox"/>	Variables	<input type="checkbox"/>
Détail des horaires : 8h30-16h30 (jours de présence à déterminer)		

**Temps : 50 %**

### Relations professionnelles :

Relations hiérarchiques : Mme PAPIN A., Directrice HBT - Mr NANCEAU B., Directeur DOP - Mr PAUZES P., Attaché principal DOP - Mme VAN MIGOM M., Coordinatrice AMA – Mme GHIONNE N. et Mme VARENNE D., Adjointes Coordination des AMA.

Relations fonctionnelles : chef de Pôle, chef de service, cadre supérieur, médecins, soignants, assistantes médico-administratives, agents administratifs, service informatique

Relations externes : médecins de ville, médecins hospitaliers, patients, autres structures médicales

### Diplômes :

Baccalauréat ou certificat équivalent de niveau IV.

Formation secrétariat médical (Croix Rouge, CNED, etc.).

Concours AMA pour accès à la Catégorie B de la fonction publique hospitalière.

**Conditions et spécificités particulières :**

- Expérience souhaitée
- Adaptation multidisciplinaire
- Méthodologie pour traitement du flux important d'informations et de demandes spécifiques
- Qualités relationnelles

**Risques professionnels :**

- Contraintes visuelles et posturales : travail prolongé sur écran
- Contraintes auditives : téléphone, casque auditif pour transcription courrier
- Accueil des patients aux comportements difficiles

**Activités**

---

Libellé des activités	Niveau requis	Pourcentage activité
	0 – Non requis 1 – A développer 2 – Pratique courante 3 – Maîtrisé 4 - Expert	
<b>ACCUEIL - COMMUNICATION - INFORMATION</b> . Accueil physique : orientation et information des patients, des professionnels de santé, prises de rendez-vous, retours patients et remise de documents pour programmation et orientation, coordination pluridisciplinaire . Accueil téléphonique : prises de rendez-vous, filtrage et transfert des appels au professionnel concerné, prise des messages et transmission . Gestion des messages boîte mail . Transmission des informations de façon claire et explicite . Communication et relai d'informations avec ses collègues	4	
<b>GESTION DU DOSSIER MEDICAL ET ADMINISTRATIF</b> . Création des dossiers médicaux papiers et informatisés, suivi et classement . Vérification des informations administratives concernant le patient dans le cadre de l'identito-vigilance . Communication avec le Bureau des Entrées . Insertion des documents externes numérisés dans dossier patient	4	

<p><b>BUREAUTIQUE ET OUTILS INFORMATIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Utilisation des logiciels : DXCARE (Courriers, CR, certificats, synthèse, cotation de l'activité ...), PASTEL (administratif), HEXTANT (consultation portail agent), GESMEDIC (gestion des dossiers médicaux papiers), DX-Planning (planification et suivi des rendez-vous, paramétrage), Outlook (gestion des mails)</li> <li>. Conception et rédaction de documents relatifs à son domaine d'activité (maîtrise de Word et Excel)</li> <li>. Photocopieur, fax, scanner, ...</li> <li>. Gestion des documents types avec le service de Reprographie</li> </ul>	4	
<p><b>ORGANISATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Organisation de la charge de travail en équipe et en auto-remplacement si nécessaire</li> <li>. Gestion des missions à prioriser</li> <li>. Prises d'initiatives et propositions d'organisation dans le domaine de ses compétences et le respect de la délégation de ses responsabilités</li> <li>. Application et implication dans les changements d'organisation préconisés par l'encadrement</li> </ul>	4	

### Formations

- Formation continue des logiciels utilisés
- Accueil et communication

### Savoirs

Libellé des savoirs	Niveau requis	Observations
	1 – Connaissance générale 2 – Connaissance détaillée 3 – Connaissance approfondie 4 – Connaissance d'expert	
Notion des principes généraux des réglementations en vigueur (CCAM, NGAP, parcours de soins, droits du patient ...)		
Codification et saisie des actes (savoir se référer à la nomenclature et aux règles de tarifications)	3	
Connaître les procédures en vigueur et les règles de confidentialité, du secret professionnel et médical, des droits et devoirs du patient	3	
Vocabulaire technique et spécifique de chaque spécialité, maîtrise de l'orthographe et grammaire	3	

### Formations

- Evolution des procédures
- Tarification et codage des actes médicaux

## Savoir-faire

---

Libellé des savoir-faire	Niveau requis	Observations
	0 – Non requis 1 – A développer 2 – Pratique courante 3 – Maîtrisé 4 - Expert	
. Maîtriser l'outil informatique et les logiciels spécifiques . Utiliser les équipements courants : photocopieur, fax, imprimante, scanner	3	
Savoir accueillir le patient physiquement et au téléphone : . Repérer les publics en difficultés . Créer le contact . Faire face à la détresse, à l'agressivité . S'exprimer dans un langage accessible et approprié . Compétences comportementales, courtoisie, diplomatie, discrétion, tact, impartialité	4	
Rechercher les informations nécessaires à la réalisation de ses tâches		
Appliquer les procédures en vigueur et les règles de confidentialité		
Qualités professionnelles : Rigueur, méthode, précision, capacité d'adaptation, gestion du temps et des priorités, ponctualité, assiduité	3	
Collaboration multiples avec intervenants et autres services (Laboratoire, Bureau des entrées, AMA, Soignants, ...)	3	

### Formations

- Méthodologie et organisation
- Gestion du stress
- Gestion de patients difficiles