

SCHOOL FOR MATE

LIVRET PÉDAGOGIQUE

TP Secrétaire assistant médico-administratif

RNCP40800 · Titre professionnel · Niveau 4

Ce parcours de 440 heures prépare au Titre professionnel Secrétaire assistant médico-administratif (RNCP40800, niveau 4) en couvrant l'intégralité des deux blocs de compétences du référentiel. L'apprenant y développe, à travers un fil rouge immersif dans une clinique fictive, les savoir-faire attendus d'un premier interlocuteur du patient : accueil, prise en charge administrative et financière, planification, transcription médicale et suivi du dossier patient.

VOLUME HORAIRE	COURS	BLOCS
440 h	20	2

01 · PRÉSENTATION

La formation en bref

Intitulé	TP Secrétaire assistant médico-administratif
Code	RNCP40800
Type	Titre professionnel
Niveau	Niveau 4
Certificateur	MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION
Durée	440 h, 20 cours
Modalité	Formation à distance (e-learning), tutorat assuré par l'organisme de formation
Formats	SCORM 1.2 / 2004, xAPI, sources éditables
Mise à jour	Novembre 2026
Fin d'enregistrement de la certification	01/09/2030

Le métier et les compétences visées

Le secrétaire assistant médico-administratif est le premier interlocuteur du patient dans une structure de santé. Conformément aux procédures internes, il accueille physiquement et par téléphone les patients et leur entourage, collecte et vérifie les documents nécessaires à leur prise en charge administrative et financière, gère les plannings des professionnels de santé et transmet les informations en interne comme en externe. Sous la supervision du professionnel de santé, il transcrit et met en forme les écrits médicaux, assure le suivi médico-administratif du dossier patient et prépare les éléments communicables lors des demandes d'accès au dossier médical. Il exerce dans le respect du secret médical, de la confidentialité, de l'identitovigilance et des droits des patients, en utilisant quotidiennement logiciels bureautiques et logiciels métier.

Public visé

- Demandeurs d'emploi souhaitant se reconvertir vers le secrétariat médical
- Salariés du secteur administratif ou de l'accueil visant une spécialisation dans le domaine de la santé
- Agents d'accueil ou personnels administratifs déjà en poste en établissement de santé souhaitant faire reconnaître leurs compétences
- Jeunes titulaires d'un diplôme de niveau 3 ou 4 souhaitant s'orienter vers les métiers médico-administratifs
- Alternants en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation dans une structure médicale

Prérequis

- Maîtrise du français écrit et oral permettant la rédaction de documents professionnels et la compréhension de consignes
- Utilisation courante d'un ordinateur (navigation, traitement de texte, messagerie)
- Aptitude à la communication, sens de l'écoute, rigueur et discrétion
- Le référentiel ne fixe pas de prérequis réglementaire : le positionnement est réalisé par l'organisme de formation

Objectifs pédagogiques

À l'issue du parcours, l'apprenant est capable de :

- Accueillir, renseigner et orienter un patient, physiquement et par téléphone, y compris en anglais et en situation de handicap
- Gérer une situation d'accueil difficile dans la limite de ses responsabilités
- Organiser et mettre à jour les plannings et agendas des professionnels de santé ou d'un service
- Réaliser la prise en charge administrative et financière d'un patient en vérifiant la validité de ses droits et en les enregistrant dans un logiciel métier
- Rédiger et transmettre des écrits administratifs et médicaux adaptés à leurs destinataires internes et externes
- Assurer le suivi médico-administratif du dossier patient et contribuer à la coordination de son parcours
- Transcrire, vérifier et mettre en forme des documents médicaux en maîtrisant la terminologie médicale
- Traiter une demande d'accès au dossier médical en préparant les éléments communicables conformément à la réglementation
- Appliquer en permanence les règles de secret médical, de confidentialité, d'identitovigilance et de sobriété numérique

02 · FIL ROUGE PÉDAGOGIQUE

Clinique du Val d'Orée

CF

Camille Ferrand

Secrétaire assistante médico-administrative nouvellement recrutée

Établissement de santé privé (consultations externes, chirurgie, imagerie médicale)

La Clinique du Val d'Orée est un établissement privé de taille moyenne situé en périphérie d'une ville de province. Elle regroupe un service de consultations externes pluridisciplinaires (cardiologie, orthopédie, gastro-entérologie), un service de chirurgie ambulatoire, un centre d'imagerie médicale et un bureau des entrées. Camille Ferrand vient d'y être recrutée après une première expérience en accueil administratif. Encadrée par Nadia Rouvière, responsable des secrétariats médicaux, et travaillant aux côtés des docteurs Lemoine (cardiologue) et Garnier (chirurgien orthopédiste), elle découvre progressivement les procédures de la clinique, son logiciel métier et ses exigences en matière de confidentialité et d'identitovigilance. Au fil du parcours, Camille passe de l'accueil des consultations au secrétariat de service, gagnant en autonomie et en responsabilités dans la coordination du parcours des patients.

Chaque cours se termine par une mise en situation dans cette entreprise : l'apprenant accompagne Camille dans des situations professionnelles réalistes, de plus en plus complexes, jusqu'à la préparation des épreuves.

La progression

1. Bloc 1 : Camille prend ses fonctions à l'accueil des consultations externes, où elle accueille les patients au guichet et au téléphone, gère les agendas des médecins, réalise les admissions et la facturation, et rédige ses premiers courriers et transmissions.
2. Bloc 2 : Camille rejoint le secrétariat du service de chirurgie orthopédique, où elle assure le suivi des dossiers patients, coordonne les parcours avant et après intervention, transcrit les comptes rendus opératoires du Dr Garnier et traite les demandes d'accès au dossier médical.

03 · ARCHITECTURE

Organisation du parcours

Le parcours est construit sur les blocs de compétences du référentiel officiel : chaque bloc regroupe les cours qui préparent à son évaluation.

N°	Bloc et cours	Durée
RNCP40800BC01 · Assurer l'accueil du patient et les activités administratives courantes d'une structure médicale		**242 h**
1	Environnement professionnel et cadre éthique du secrétariat médical	22 h
2	Outils numériques, bureautique et logiciels métier	22 h
3	Accueil physique du patient : renseigner et orienter	22 h
4	Accueil téléphonique et communication à distance	22 h
5	Situations difficiles d'accueil et prise en compte du handicap	22 h
6	Accueil et prise en charge des patients non francophones en anglais	22 h
7	Gestion des plannings et des agendas des professionnels de santé	22 h
8	Protection sociale et prise en charge administrative du patient	22 h
9	Prise en charge financière du patient : tarification, facturation et encaissement	22 h
10	Communication écrite professionnelle en structure médicale	22 h
11	Transmission des informations administratives et médicales en interne et en externe	22 h
RNCP40800BC02 · Assister les professionnels de santé d'une structure médicale dans le suivi et la coordination du parcours du patient		**198 h**
12	Le dossier patient : composition, réglementation et sécurité	22 h
13	Suivi médico-administratif du dossier patient	22 h
14	Coordination du parcours du patient avec les professionnels et partenaires	22 h
15	Terminologie médicale : fondamentaux et anatomie	22 h
16	Terminologie médicale par spécialités et pharmacologie	22 h
17	Transcription des écrits médicaux	22 h
18	Mise en forme et vérification des documents médicaux	22 h
19	Accès au dossier médical du patient	22 h
20	Synthèse du parcours patient et préparation à l'épreuve du bloc 2	22 h
Total du parcours		**440 h**

Répartition des modalités pédagogiques

Chaque sous-chapitre s'ouvre sur une vidéo de 3 à 5 minutes. La vidéo représente 30 % du volume horaire, complétée par du cours texte enrichi, des infographies, des études de cas, des mises en situation et des QCM.



- Vidéos : 132 h
- Cours texte et infographies : 138 h 30
- Études de cas et mises en situation : 108 h
- QCM et évaluations : 61 h 30

04 · PROGRAMME DÉTAILLÉ

Contenu des cours

RNCP40800BC01 · 242 h

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

Cours 1 · Environnement professionnel et cadre éthique du secrétariat médical — 22 h

OBJECTIFS

- Situer son rôle au sein des différentes structures de santé publiques et privées
- Appliquer les règles de secret professionnel, secret médical, confidentialité et identitovigilance
- Respecter les droits des patients et le cadre éthique de l'exercice

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM sur le cadre réglementaire et étude de cas d'identification des risques de confidentialité

CONTENUS

- Organisation du système de santé : établissements publics, privés, structures de ville
- Missions du secrétaire assistant médico-administratif et interlocuteurs internes et externes
- Secret professionnel, secret médical et partage d'informations
- Identitovigilance : identification fiable du patient et prévention des erreurs
- Droits des patients et posture éthique
- Protection des données de santé et règles de confidentialité au poste de travail
- Ergonomie du poste, gestion du rythme et principes éco-responsables

Fil rouge · Lors de sa journée d'intégration, Camille doit repérer, sur un plan de la Clinique du Val d'Orée, les manquements à la confidentialité (écran visible, dossier laissé ouvert, conversation au guichet) et proposer les mesures correctives à Nadia Rouvière.

Cours 2 · Outils numériques, bureautique et logiciels métier — 22 h

OBJECTIFS

- Utiliser les fonctions avancées des logiciels bureautiques pour produire des documents professionnels
- Naviguer dans un logiciel métier de type ERP et dans les outils collaboratifs de la structure
- Assurer une veille technologique et adopter les gestes de sobriété numérique

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices pratiques de bureautique et QCM sur les fonctionnalités du logiciel métier

CONTENUS

- Traitement de texte : styles, modèles, publipostage
- Tableur : tableaux de suivi, filtres, calculs simples
- Logiciel métier de type ERP : fiche patient, modules et droits d'accès
- Outils collaboratifs et messagerie professionnelle
- Classement et archivage numérique des documents
- Veille sur les évolutions technologiques du secteur de la santé
- Sobriété énergétique et numérique au quotidien

Fil rouge · Camille découvre le logiciel métier de la clinique et doit créer un modèle de courrier de convocation au format de la charte graphique, puis organiser l'arborescence de classement partagée du secrétariat.

Cours 3 · Accueil physique du patient : renseigner et orienter

22 h

OBJECTIFS

- Conduire un accueil physique conforme aux procédures de la structure
- Identifier la demande du patient et l'orienter vers le bon interlocuteur ou service
- Adapter sa communication et son vocabulaire au patient et à son entourage

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeux de rôle d'accueil physique évalués par grille d'observation

CONTENUS

- Les étapes de l'accueil physique : prise de contact, écoute, reformulation, conclusion
- Communication verbale et non verbale au guichet
- Identification de la demande et orientation dans la structure
- Vérification de l'identité du patient à l'accueil
- Gestion simultanée de l'accueil, du téléphone et des tâches administratives
- Accueil de l'entourage et des accompagnants
- Confidentialité de l'espace d'accueil

Fil rouge · Un lundi matin chargé, Camille accueille successivement un patient sans rendez-vous, une patiente venant pour une échographie et l'accompagnant d'un patient opéré : elle doit les identifier, les renseigner et les orienter.

Cours 4 · Accueil téléphonique et communication à distance

22 h

OBJECTIFS

- Traiter un appel entrant en identifiant l'appelant et l'objet de sa demande
- Filtrer, transférer ou consigner un appel selon les procédures
- Repérer une situation relevant de l'urgence et appliquer la conduite à tenir

ÉVALUATION FORMATIVE

Simulations d'appels enregistrées et auto-évaluation guidée

CONTENUS

- Techniques de l'accueil téléphonique : présentation, questionnement, reformulation
- Filtrage et transfert des appels vers les professionnels de santé
- Prise de messages et traçabilité des appels
- Repérage des situations urgentes et application des consignes de la structure
- Communication avec les secrétariats externes et les organismes
- Confidentialité des échanges téléphoniques
- Gestion des appels en période de forte affluence

Fil rouge · Camille assure seule la permanence téléphonique des consultations : elle doit traiter l'appel d'un patient inquiet après une intervention, celui d'un laboratoire transmettant un résultat et une demande de rendez-vous urgente pour le Dr Lemoine.

Cours 5 · Situations difficiles d'accueil et prise en compte du handicap

22 h

OBJECTIFS

- Désamorcer une situation d'accueil tendue dans la limite de ses responsabilités
- Adapter l'accueil aux patients en situation de handicap
- Identifier les relais internes à mobiliser

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas et jeu de rôle sur une situation d'accueil difficile

CONTENUS

- Typologie des situations difficiles : attente, mécontentement, agressivité, détresse
- Techniques de gestion des émotions et de désamorçage
- Limites de responsabilité et procédures d'alerte
- Les différentes formes de handicap et leurs besoins spécifiques
- Adaptation de l'accueil, de la communication et des supports
- Accueil des personnes vulnérables et de leurs aidants
- Prévention de l'usure professionnelle face aux situations tendues

Fil rouge · Un patient s'emporte au guichet après une heure d'attente tandis qu'une patiente malentendante se présente pour une consultation : Camille doit gérer les deux situations et rendre compte à Nadia Rouvière.

Cours 6 · Accueil et prise en charge des patients non francophones en anglais

22 h

OBJECTIFS

- Accueillir et renseigner un patient non francophone en anglais
- Gérer un rendez-vous et recueillir les informations administratives en anglais

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeux de rôle bilingues et QCM de vocabulaire

CONTENUS

- Formules d'accueil et de politesse en anglais professionnel
- Vocabulaire de l'orientation dans la structure
- Prise et modification de rendez-vous en anglais
- Recueil des informations d'identité et de couverture sociale
- Vocabulaire de base des parties du corps et des symptômes courants
- Rédaction de messages simples en anglais
- Outils d'aide à la communication avec les patients étrangers

Fil rouge · Une patiente britannique en séjour dans la région se présente pour une consultation orthopédique : Camille doit l'accueillir, lui fixer un rendez-vous et lui expliquer les documents à fournir, en anglais.

Cours 7 · Gestion des plannings et des agendas des professionnels de santé

22 h

OBJECTIFS

- Planifier les rendez-vous en tenant compte des contraintes des professionnels et des patients
- Mettre à jour un agenda partagé et gérer les modifications et annulations
- Organiser la planification d'un service ou de plusieurs praticiens

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique de mise à jour d'agenda à partir d'un scénario

CONTENUS

- Paramétrage d'un agenda : plages, durées de consultation, typologies d'actes
- Prise de rendez-vous et hiérarchisation des demandes
- Gestion des annulations, reports et listes d'attente
- Planification des examens, interventions et ressources (salles, matériel)
- Agendas partagés et prise de rendez-vous en ligne
- Rappels patients et préparation des consultations
- Planification des réunions et des absences des professionnels

Fil rouge · Le Dr Lemoine annonce une absence imprévue de trois jours : Camille doit réorganiser son agenda, prévenir les patients, reprogrammer les rendez-vous prioritaires et informer les confrères concernés.

Cours 8 · Protection sociale et prise en charge administrative du patient

22 h

OBJECTIFS

- Expliquer le fonctionnement de l'assurance maladie obligatoire et des complémentaires santé
- Collecter et vérifier la validité des documents nécessaires à la prise en charge
- Enregistrer les informations du patient dans le logiciel métier

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas sur dossiers d'admission et QCM sur la protection sociale

CONTENUS

- Architecture de la protection sociale : régimes obligatoires et organismes complémentaires
- Parcours de soins coordonnés et rôle du médecin traitant
- Dispositifs spécifiques : affection de longue durée, complémentaire santé solidaire, aide médicale de l'État
- Documents de prise en charge : carte Vitale, attestation de droits, carte de mutuelle, prise en charge hospitalière
- Vérification de la validité des droits
- Création et mise à jour du dossier administratif dans le logiciel métier
- Situations particulières : patients mineurs, sous protection juridique, étrangers

Fil rouge · Au bureau des entrées, Camille réalise l'admission de trois patients aux situations différentes (patient en affection de longue durée, mineur accompagné, patient sans complémentaire) et doit identifier les pièces manquantes.

Cours 9 · Prise en charge financière du patient : tarification, facturation et encaissement

22 h

OBJECTIFS

- Établir une facturation conforme aux règles de tarification et de prise en charge
- Appliquer le tiers payant et réaliser les encaissements
- Traiter les rejets et anomalies de facturation

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices de calcul de prise en charge et étude de cas de facturation

CONTENUS

- Notions de tarification : secteurs conventionnels, dépassements d'honoraires
- Part obligatoire, part complémentaire et reste à charge
- Tiers payant intégral et partiel
- Élaboration et transmission des feuilles de soins électroniques
- Encaissement, moyens de paiement et tenue de caisse
- Devis, information du patient sur les frais
- Suivi des rejets, relances et anomalies

Fil rouge · À la fin d'une consultation du Dr Garnier comprenant un dépassement d'honoraires, Camille doit informer le patient de son reste à charge, appliquer le tiers payant et traiter un rejet de facturation de l'organisme complémentaire.

Cours 10 · Communication écrite professionnelle en structure médicale

22 h

OBJECTIFS

- Rédiger des écrits administratifs clairs et adaptés à leurs destinataires
- Respecter les règles de présentation, d'orthographe et de confidentialité des écrits

ÉVALUATION FORMATIVE

Production écrite corrigée selon une grille de critères

CONTENUS

- Typologie des écrits du secrétariat : courriers, convocations, mails, notes internes
- Règles de présentation et de mise en page
- Adaptation du registre et du vocabulaire au destinataire
- Orthographe, grammaire et relecture
- Rédaction de comptes rendus de réunion et de notes de service
- Formules de politesse et usages de la correspondance
- Modèles de documents et gain de temps

Fil rouge · Nadia Rouvière confie à Camille la rédaction d'une convocation à une intervention, d'un mail de réponse à une réclamation de patient et d'une note interne sur la nouvelle procédure d'accueil.

Cours 11 · Transmission des informations administratives et médicales en interne et en externe

22 h

OBJECTIFS

- Sélectionner le canal de transmission adapté à la nature de l'information
- Transmettre des informations médicales en garantissant leur sécurité et leur traçabilité
- S'entraîner aux conditions de l'épreuve du bloc 1

ÉVALUATION FORMATIVE

Épreuve blanche du bloc 1 (écrit, accueils physique et téléphonique, entretien)

CONTENUS

- Circuits de l'information en interne : services, bureau des entrées, autres secrétariats
- Interlocuteurs externes : secrétariats médicaux, assurance maladie, complémentaires santé
- Messageries sécurisées de santé et échanges dématérialisés
- Transmission de documents médicaux : règles de sécurité et de traçabilité
- Hiérarchisation et suivi des transmissions
- Étude de cas de synthèse dans le contexte d'une structure médicale
- Entraînement aux mises en situation écrite et orale du bloc 1

Fil rouge · Lors d'une journée de synthèse, Camille doit traiter en parallèle accueils, appels, mise à jour d'agenda et envoi de documents à un médecin traitant et à une caisse d'assurance maladie, dans un temps limité.

RNCP40800BC02 · 198 h

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

Cours 12 · Le dossier patient : composition, réglementation et sécurité

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les composantes administratives et médicales du dossier patient
- Appliquer les règles de constitution, de conservation et de sécurité du dossier

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM et étude de cas sur la gestion d'un dossier patient

CONTENUS

- Composition du dossier patient : volet administratif et volet médical
- Dossier papier, dossier informatisé et dossier médical partagé
- Règles d'identitovigilance appliquées au dossier
- Durées et modalités de conservation et d'archivage
- Droits d'accès selon les profils professionnels
- Traçabilité des actions dans le dossier
- Gestion des doublons et des erreurs d'identité

Fil rouge · À son arrivée au secrétariat de chirurgie orthopédique, Camille détecte un doublon de dossier pour un même patient : elle doit analyser la situation et appliquer la procédure d'identitovigilance de la clinique.

Cours 13 · Suivi médico-administratif du dossier patient

22 h

OBJECTIFS

- Actualiser le dossier patient à chaque étape de la prise en charge
- Assurer le suivi des examens, résultats et documents attendus

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique de contrôle de complétude de dossiers

CONTENUS

- Étapes du parcours : pré-admission, hospitalisation, sortie, suivi
- Mise à jour et complétude du dossier
- Suivi des examens complémentaires et réception des résultats
- Classement et intégration des documents médicaux
- Outils de suivi : tableaux de bord, listes de contrôle
- Relances des documents manquants
- Préparation des dossiers pour les consultations et les staffs

Fil rouge · Camille prépare les dossiers des patients opérés la semaine suivante par le Dr Garnier et doit vérifier, pour chacun, la présence de la consultation d'anesthésie, des examens prescrits et du consentement.

Cours 14 · Coordination du parcours du patient avec les professionnels et partenaires

22 h

OBJECTIFS

- Assister les professionnels de santé dans l'organisation du parcours du patient
- Coordonner les échanges avec les partenaires internes et externes

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas de coordination d'un parcours patient

CONTENUS

- Acteurs du parcours de soins : ville, hôpital, médico-social
- Organisation d'une entrée et d'une sortie d'hospitalisation
- Orientation vers les soins de suite : soins médicaux et de réadaptation, hospitalisation à domicile
- Organisation des transports sanitaires et des rendez-vous de suivi
- Échanges avec le médecin traitant et les correspondants
- Prise en compte des besoins liés au handicap dans le parcours
- Travail en équipe pluridisciplinaire et en interservices

Fil rouge · Un patient âgé opéré d'une prothèse de hanche doit être transféré en établissement de soins médicaux et de réadaptation : Camille organise le dossier de transfert, le transport et l'information du médecin traitant.

Cours 15 · Terminologie médicale : fondamentaux et anatomie

22 h

OBJECTIFS

- Décomposer un terme médical à partir de ses racines, préfixes et suffixes
- Orthographier correctement le vocabulaire anatomique et physiologique courant

ÉVALUATION FORMATIVE

Quiz de terminologie et exercices de décomposition de termes

CONTENUS

- Construction des termes médicaux : racines grecques et latines
- Préfixes et suffixes les plus fréquents
- Abréviations et sigles médicaux
- Anatomie et grands systèmes du corps humain
- Vocabulaire des symptômes et signes cliniques
- Pièges orthographiques et homonymes médicaux
- Ressources de vérification terminologique

Fil rouge · Le Dr Garnier remet à Camille une liste de termes issus de ses comptes rendus récents : elle doit les décomposer, en expliquer le sens et constituer un glossaire partagé pour le secrétariat.

Cours 16 · Terminologie médicale par spécialités et pharmacologie

22 h

OBJECTIFS

- Maîtriser le vocabulaire des principales spécialités médicales et chirurgicales
- Reconnaître et orthographier les noms de médicaments, d'examens et d'actes

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM par spécialité et dictée de termes médicaux

CONTENUS

- Cardiologie et appareil circulatoire
- Orthopédie et appareil locomoteur
- Gastro-entérologie et appareil digestif
- Imagerie médicale et examens complémentaires
- Biologie médicale : examens et résultats courants
- Pharmacologie : classes de médicaments, dénominations, posologies
- Vocabulaire chirurgical et anesthésique

Fil rouge · Camille assure un remplacement au secrétariat de cardiologie du Dr Lemoine : elle doit s'approprier rapidement le vocabulaire de la spécialité pour traiter les comptes rendus d'échocardiographie.

Cours 17 · Transcription des écrits médicaux

22 h

OBJECTIFS

- Transcrire un enregistrement ou une prise de notes médicale avec exactitude et rapidité
- Vérifier l'orthographe de la terminologie sous la supervision du professionnel de santé

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices de transcription chronométrés et corrigés

CONTENUS

- Techniques de frappe et vitesse de saisie
- Utilisation des outils de dictée numérique et de transcription
- Écoute active d'un enregistrement et repérage des passages ambigus
- Signalement des incertitudes au professionnel de santé
- Vérification orthographique et terminologique
- Organisation et priorisation des transcriptions
- Confidentialité des enregistrements et des documents transcrits

Fil rouge · Après une journée de bloc opératoire, Camille doit transcrire les dictées des comptes rendus opératoires du Dr Garnier en respectant les délais du service et en lui signalant les termes inaudibles.

Cours 18 · Mise en forme et vérification des documents médicaux

22 h

OBJECTIFS

- Mettre en forme les différents documents médicaux selon les modèles de la structure
- Contrôler la conformité d'un document avant validation et diffusion

ÉVALUATION FORMATIVE

Production de documents médicaux évaluée par grille de conformité

CONTENUS

- Typologie des documents médicaux : comptes rendus, ordonnances, certificats, lettres de liaison
- Mentions obligatoires et éléments d'identification
- Modèles et chartes de mise en page
- Mise en forme de tableaux de résultats et de comptes rendus d'examens
- Relecture et contrôle qualité avant signature
- Circuit de validation et de diffusion des documents
- Intégration des documents dans le dossier patient

Fil rouge · Camille met en forme une lettre de liaison de sortie et un compte rendu d'imagerie, puis contrôle une série de documents en attente de signature pour y repérer les erreurs d'identité et de mise en page.

Cours 19 · Accès au dossier médical du patient

22 h

OBJECTIFS

- Renseigner un demandeur sur les modalités d'accès au dossier médical
- Préparer les informations communicables conformément à la réglementation et aux procédures

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas sur le traitement d'une demande d'accès

CONTENUS

- Cadre légal du droit d'accès au dossier médical
- Personnes habilitées : patient, représentant légal, ayants droit, médecin désigné
- Recevabilité d'une demande et pièces justificatives
- Délais de communication et modalités (consultation sur place, envoi)
- Informations communicables et non communicables
- Préparation, traçabilité et envoi sécurisé des éléments
- Rédaction des courriers de réponse au demandeur

Fil rouge · La clinique reçoit la demande de la fille d'une patiente décédée souhaitant accéder au dossier de sa mère : Camille vérifie la recevabilité de la demande, prépare les éléments et rédige le courrier à soumettre au médecin responsable.

Cours 20 · Synthèse du parcours patient et préparation à l'épreuve du bloc 2

22 h

OBJECTIFS

- Mobiliser l'ensemble des compétences du bloc 2 dans une étude de cas complète
- S'entraîner aux conditions de la mise en situation écrite et de l'entretien technique

ÉVALUATION FORMATIVE

Épreuve blanche du bloc 2 (écrit de 1 h 35 et entretien technique)

CONTENUS

- Méthodologie de l'étude de cas écrite
- Gestion du temps et priorisation des dossiers
- Cas de synthèse : suivi, coordination, transcription et accès au dossier
- Autocontrôle de la qualité des productions
- Préparation à l'entretien technique : expliciter ses choix
- Retour d'expérience et plan de révision personnalisé

Fil rouge · Nadia Rouvière confie à Camille la gestion complète du secrétariat de chirurgie pendant une semaine de congés : suivi des dossiers, coordination des sorties, transcriptions urgentes et réponse à une demande d'accès au dossier.

05 · CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL

Couverture des compétences

Correspondance entre les compétences du référentiel France Compétences et les cours du parcours.

Compétence	Bloc	Cours
Accueillir, renseigner et orienter un patient	RNCP40800BC01	1, 3, 4, 5, 6
Gérer les plannings et les agendas des professionnels de santé	RNCP40800BC01	2, 4, 6, 7, 11
Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient	RNCP40800BC01	2, 6, 8, 9
Transmettre par écrit des informations administratives et médicales à l'interne et à l'externe	RNCP40800BC01	1, 2, 10, 11
Assurer le suivi médico-administratif du dossier patient	RNCP40800BC02	12, 13, 14, 20
Transcrire, vérifier et mettre en forme des documents médicaux	RNCP40800BC02	15, 16, 17, 18, 20
Renseigner sur l'accès au dossier médical du patient ou préparer les éléments	RNCP40800BC02	12, 19, 20

Évaluations formatives

Chaque sous-chapitre se conclut par un QCM d'autoévaluation permettant à l'apprenant de vérifier immédiatement sa compréhension. Chaque cours intègre une mise en situation dans le fil rouge de la Clinique du Val d'Orée, ainsi qu'une évaluation formative adaptée à la compétence travaillée : études de cas, productions écrites corrigées par grille de critères, exercices pratiques sur agenda et logiciel métier, simulations d'accueil physique et téléphonique, exercices de transcription chronométrés. Les résultats sont tracés sur la plateforme, ce qui permet au formateur de l'organisme de formation de suivre la progression, d'identifier les difficultés et de proposer des remédiations individualisées. Deux épreuves blanches, à la fin de chaque bloc, reproduisent les conditions de la certification.

Modalités de certification

Bloc	Modalité d'évaluation
RNCP40800BC01	Mise en situation professionnelle de 1 h 45 sous forme d'étude de cas dans le contexte fictif d'une structure médicale. Partie écrite (1 h 00) : à partir d'informations et de consignes, le candidat analyse des situations professionnelles, traite des dossiers et produit les documents associés. Partie orale (45 min) : après 15 minutes de préparation sur des scénarios choisis par le jury, le candidat traite un accueil physique de 10 minutes (accueillir, renseigner et orienter un patient ; réaliser sa prise en charge administrative et financière) et un accueil téléphonique de 5 minutes (accueillir, renseigner et orienter un patient ; gérer les plannings et agendas), puis dispose de 15 minutes pour rédiger et transmettre les documents nécessaires aux interlocuteurs concernés et mettre à jour un agenda. Entretien technique de 20 minutes : le jury questionne le candidat sur ses travaux et sur des aspects non évalués de la compétence de prise en charge administrative et financière. Durée totale : 2 h 05.

RNCP40800BC02	Mise en situation professionnelle écrite de 1 h 35 sous forme d'étude de cas dans le contexte fictif d'une structure médicale : à partir d'informations et de consignes, le candidat analyse des situations professionnelles, traite des dossiers et produit les documents associés. Entretien technique de 10 minutes : le jury questionne le candidat sur les travaux de la mise en situation. Durée totale : 1 h 45.

Le parcours est construit pour reproduire la logique des épreuves : le fil rouge de la Clinique du Val d'Orée place l'apprenant dans le contexte d'une structure médicale fictive, comme les études de cas de la certification. Les cours 3, 4, 5 et 6 entraînent spécifiquement aux accueils physique et téléphonique évalués à l'oral du bloc 1, le cours 7 à la mise à jour d'agenda, les cours 8 et 9 à la prise en charge administrative et financière qui fait l'objet de l'entretien technique. Les cours 17 et 18 préparent aux productions écrites du bloc 2. Les cours 11 et 20 proposent des épreuves blanches minutées, avec préparation à l'entretien technique. L'organisme de formation reste responsable de l'inscription des candidats, de l'organisation des sessions d'examen et de la relation avec le certificateur.

06 · MOYENS ET PERSPECTIVES

Moyens pédagogiques et débouchés

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme e-learning accessible 24 h/24 avec suivi de progression et traçabilité des connexions et des résultats
- Vidéos pédagogiques de 3 à 5 minutes pour chaque sous-chapitre, représentant 30 % du volume horaire
- Cours texte enrichis, infographies et fiches mémo téléchargeables (terminologie, protection sociale, accès au dossier)
- Études de cas et mises en situation dans le fil rouge de la Clinique du Val d'Orée
- Banque de documents professionnels fictifs : dossiers patients, agendas, feuilles de soins, enregistrements de dictées médicales
- QCM d'autoévaluation, évaluations formatives et deux épreuves blanches conformes aux modalités de certification
- Livret pédagogique et grilles d'évaluation mis à disposition de l'organisme de formation pour l'accompagnement des apprenants

Débouchés et évolutions

- Secrétaire médical
- Secrétaire assistant médical
- Secrétaire administratif et médical
- Assistant médico-administratif
- Exercice en établissement public ou privé de santé (hôpital, centre hospitalier spécialisé, clinique)
- Exercice en structure de ville (cabinet médical, maison de santé, centre de santé, centre d'imagerie, laboratoire d'analyses médicales)

Accessibilité

Contenus sous-titrés en français, contrastes conformes WCAG AA, navigation au clavier sur les écrans interactifs. L'organisme de formation qui diffuse le parcours adapte les modalités d'accompagnement aux personnes en situation de handicap avec son référent handicap.

Livrables fournis à l'organisme de formation

- Package SCORM 1.2 / 2004 et xAPI, compatible avec les principaux LMS
- Sources éditables des cours, scripts vidéo et banques de QCM
- Livret apprenant et grilles d'évaluation
- Licence marque blanche à vie, stagiaires illimités, maintenance 24 mois

School For Mate
On crée vos formations, vous n'avez plus qu'à les diffuser.

contact@schoolformate.com · catalogue-2026-sfm.netlify.app

Référentiel RNCP40800 consulté sur francecompetences.fr (export officiel du 4 novembre 2026). La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur et de l'organisme de formation habilité. Document non contractuel, susceptible d'évoluer avec le référentiel.