

Assistance médicale

Accueillir un appel préoccupant

Passer le relais sans retarder une urgence.

Fiche originale de révision

Ce support pédagogique indépendant ne reproduit pas tous les cours de votre école. La progression par année est indicative. Vérifiez chaque objectif dans votre programme officiel. Les gestes et décisions cliniques exigent la qualification, la supervision et les procédures applicables.

Version en ligne : <https://swiss-care-horizon.harmonicalflavors.chatgpt.site/academie/assistante-medicale-1.html>

Accueillir un appel préoccupant

Objectif : Passer le relais sans retarder une urgence.

Comprendre l'essentiel

L'accueil téléphonique suit un protocole validé par le cabinet. Repérez immédiatement une demande manifestement urgente et appliquez le circuit prévu vers un professionnel ou les secours. Un agenda complet ne doit pas conduire à banaliser un danger.

Recueillez les informations prévues, comme l'identité, le numéro de rappel, le lieu et les mots employés par la personne, sans retarder l'alerte. Ne conduisez pas un interrogatoire clinique improvisé et ne proposez pas de médicament.

Tracez l'appel et le relais selon les règles locales. Pour la formation, utilisez un scénario fictif et demandez au superviseur d'évaluer la clarté de la transmission. La plateforme ne remplace pas une formation au protocole téléphonique du cabinet.

Cas fictif à résoudre

Une personne décrit au téléphone une difficulté respiratoire importante et soudaine.

Formulez votre réponse avant de lire la page suivante.

Question de rappel

Un appel potentiellement urgent doit...

- A. Attendre un créneau administratif libre.
- B. Suivre le circuit d'urgence validé.
- C. Recevoir un diagnostic improvisé.

Accueillir un appel préoccupant

Raisonnement proposé

Appliquer immédiatement le circuit d'urgence du cabinet et orienter vers les secours lorsque nécessaire, sans proposer un rendez-vous différé comme seule réponse.

Réponse à la question

B. Suivre le circuit d'urgence validé.

Le relais adapté prime sur la simple gestion de l'agenda.

Relier au cours officiel

Quel objectif de votre programme correspond à cette fiche ? Quelle notion ou procédure manque encore à votre préparation ? Quelle question poser au formateur ?

Mon prochain objectif : _____

Ma prochaine révision : _____

Repères de parcours

Orientation.ch — Assistant médical CFC : <https://www.orientation.ch/fr/professions/assistant-e-medical-e-cfc>

Textes, cas et questions : créations pédagogiques Swiss Care Horizon, préparées avec assistance numérique. Les références situent le cursus ; elles ne valident pas cette fiche. Relecture par un formateur compétent nécessaire avant intégration dans une formation ou une évaluation.