

Secrétariat médical

Construire un accueil clair

Répondre au besoin administratif sans interprétation clinique.

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/secretariat-medical-1.html>

Construire un accueil clair

Objectif : Répondre au besoin administratif sans interprétation clinique.

Comprendre l'essentiel

L'accueil commence par identifier la demande et le bon interlocuteur. Posez une question ouverte, reformulez le besoin administratif et expliquez l'étape suivante. Une personne inquiète a besoin d'une réponse compréhensible, même quand vous ne pouvez pas régler immédiatement sa demande.

Distinguez une information d'organisation d'un avis médical. Pour un symptôme, un résultat ou une modification de traitement, appliquez le circuit vers un professionnel habilité. Une urgence manifeste ne doit pas être traitée comme un simple problème de rendez-vous.

Concluez par une action concrète : interlocuteur, canal ou délai confirmé. Ne promettez pas un rappel qui n'est pas organisé. La qualité d'accueil repose aussi sur le suivi de ce qui a été annoncé.

Cas fictif à résoudre

Une personne demande à l'accueil si elle doit interrompre un médicament avant un examen.

Formulez votre réponse avant de lire la page suivante.

Question de rappel

Le secrétariat peut-il improviser une consigne médicamenteuse ?

- A. Oui si la demande semble simple.
- B. Non.
- C. Oui en cas d'agenda chargé.

Construire un accueil clair

Raisonnement proposé

Transmettre la question au professionnel compétent selon le protocole, sans inventer de consigne à partir d'une habitude.

Réponse à la question

B. Non.

La demande relève d'un professionnel habilité.

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.