

Secrétariat médical

Étape 1 · Accueillir et organiser

Maîtriser les échanges et la confidentialité de base.

Cahier de révision - 3 fiches, cas et corrections

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.

Dans ce cahier

1. Construire un accueil clair
2. Sécuriser l'agenda
3. Protéger une conversation à l'accueil

Carte de thèmes à comparer avec vos cours

Accueil ; Terminologie ; Agenda ; Identitovigilance ; Confidentialité ; Outils bureautiques

Les thèmes ci-dessus servent à organiser vos cours. Ces trois fiches ne couvrent pas l'intégralité de ces domaines.

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.

Sécuriser l'agenda

Objectif : Relier rendez-vous, durée et préparation validée.

Comprendre l'essentiel

Un rendez-vous comprend une identité vérifiée, une catégorie, une durée et des informations pratiques validées. Le choix de catégorie suit les consignes du cabinet ; il ne doit pas reposer sur un diagnostic improvisé.

Vérifiez les contraintes connues : lieu, matériel ou professionnel nécessaire, accessibilité et documents demandés. Les préparations médicales sont transmises à partir d'instructions à jour, sans les réécrire de mémoire. Précisez ce qui reste à confirmer.

En cas de changement, utilisez le canal autorisé, conservez une trace et vérifiez que l'information a été reçue lorsque cela est nécessaire. Un agenda exact et une communication incomplète peuvent tout de même produire un rendez-vous manqué.

Cas fictif à résoudre

Un rendez-vous est déplacé dans le logiciel, mais personne n'a contacté le patient.

Formulez votre réponse avant de lire la page suivante.

Question de rappel

Un déplacement est complet lorsque...

- A. L'agenda est modifié et l'information transmise selon la procédure.
- B. Le créneau change de couleur.
- C. Un collègue le suppose.

Sécuriser l'agenda

Raisonnement proposé

Organiser l'information selon la procédure et tracer le contact. Le changement informatique seul ne confirme pas que la personne est informée.

Réponse à la question

A. L'agenda est modifié et l'information transmise selon la procédure.

Le calendrier et la communication doivent être cohérents.

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.

Protéger une conversation à l'accueil

Objectif : Limiter les informations exposées.

Comprendre l'essentiel

Un espace d'accueil peut être entendu par d'autres personnes. Limitez les informations dites à voix haute et proposez le dispositif de confidentialité prévu. Vérifiez l'identité et les droits du destinataire avant de communiquer une information.

La présence d'un proche ne vaut pas automatiquement autorisation de partage. Si la demande dépasse vos consignes, contactez le responsable. Ne laissez pas un écran ou un document accessible à une personne non autorisée.

Dans vos exercices, utilisez uniquement des identités et des dossiers fictifs. Un exemple pédagogique ne nécessite pas de recopier un dossier réel. Le même principe s'applique aux outils numériques et aux groupes de discussion.

Cas fictif à résoudre

Un proche demande au téléphone le résultat d'un examen pour un membre de sa famille.

Formulez votre réponse avant de lire la page suivante.

Question de rappel

Une relation familiale annoncée suffit-elle à autoriser le partage ?

- A. Oui.
- B. Non.
- C. Oui si la personne insiste.

Protéger une conversation à l'accueil

Raisonnement proposé

Appliquer la procédure de vérification et de communication, puis orienter vers le professionnel compétent ; ne pas divulguer le résultat sur la seule relation familiale annoncée.

Réponse à la question

B. Non.

Les règles d'identité, d'autorisation et de communication doivent être vérifiées.

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.