

Secrétariat médical

Suivre une demande jusqu'au relais

Éviter que « transmis » signifie « oublié ».

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-2.html>

Suivre une demande jusqu'au relais

Objectif : Éviter que « transmis » signifie « oublié ».

Comprendre l'essentiel

Une liste de suivi administrative peut comporter objet, responsable, date, statut et prochaine action. Elle ne doit pas devenir un dossier médical parallèle. Choisissez un outil autorisé et limitez les données à ce qui est nécessaire.

Distinguez reçu, en attente, transmis et confirmé. Ces états ne sont pas équivalents. Pour les informations à enjeu clinique, le circuit d'alerte et la responsabilité professionnelle priment sur le tableau administratif.

Prévoyez une relève pendant les absences et un contrôle des demandes non résolues. Dans une simulation, cherchez l'étape où une demande pourrait rester sans propriétaire ; attribuez alors un relais explicite.

Cas fictif à résoudre

Une demande urgente a été transférée à une boîte personnelle dont le titulaire est absent.

Formulez votre réponse avant de lire la page suivante.

Question de rappel

Quel statut indique une clôture fiable ?

- A. Transféré, sans suite connue.
- B. Traité et confirmé selon le circuit.
- C. Vu dans la boîte d'envoi.

Suivre une demande jusqu'au relais

Raisonnement proposé

Utiliser le relais prévu et signaler l'absence de prise en compte selon le niveau d'urgence. Ne pas considérer le transfert comme une clôture.

Réponse à la question

B. Traité et confirmé selon le circuit.

La clôture dépend du résultat attendu, pas seulement du mouvement du message.

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.