

Secrétariat médical

Étape 2 · Fiabiliser les dossiers

Traiter les documents et les messages sans perte de contexte.

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. Classer un document au bon endroit
2. Écrire un message administratif utile
3. Suivre une demande jusqu'au relais

Carte de thèmes à comparer avec vos cours

Gestion documentaire ; Courriers ; Circuit des résultats ; Facturation administrative ; Coordination ; Qualité des données

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/secretaire-medical-2.html>

Classer un document au bon endroit

Objectif : Vérifier personne, type et destinataire.

Comprendre l'essentiel

Avant de classer, vérifiez les identifiants, la date, la nature du document et le destinataire attendu. Un fichier bien nommé mais rattaché au mauvais dossier peut créer une erreur grave. Le contrôle suit la procédure du cabinet ou de l'établissement.

Ne modifiez pas le sens d'un compte rendu. Une correction administrative et une correction clinique relèvent de responsabilités différentes. Une discordance doit être signalée au bon interlocuteur, avec une trace conforme au système.

Pour vous entraîner, créez un lot fictif contenant doublons, homonymes et dates différentes. Expliquez votre décision pour chaque document et ce qui nécessite une clarification. Ne déduisez pas une identité d'un détail médical.

Cas fictif à résoudre

Une lettre comporte un nom correct mais une date de naissance discordante.

Formulez votre réponse avant de lire la page suivante.

Question de rappel

Face à une discordance d'identité, il faut...

- A. Deviner le bon dossier.
- B. Clarifier avant de classer.
- C. Effacer l'identifiant gênant.

Classer un document au bon endroit

Raisonnement proposé

Suspendre le classement définitif et demander une vérification selon la procédure, sans choisir arbitrairement l'un des identifiants.

Réponse à la question

B. Clarifier avant de classer.

La concordance d'identité précède l'intégration du document.

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.

Écrire un message administratif utile

Objectif : Rendre l'action attendue explicite.

Comprendre l'essentiel

Un message efficace contient un objet précis, le contexte minimal, la demande et une échéance lorsqu'elle est connue. Le destinataire doit comprendre l'action attendue sans reconstituer une conversation entière.

Vérifiez l'adresse et les pièces jointes avant l'envoi. Utilisez les canaux autorisés pour les données sensibles et ne multipliez pas les destinataires sans nécessité. Un message administratif n'a pas à exposer davantage de détails médicaux que requis.

Séparez fait confirmé et attente : « document reçu » diffère de « document attendu ». Si un délai n'est pas validé, dites-le. En révision, relisez chaque phrase en vous demandant quelle action concrète elle permet.

Cas fictif à résoudre

Un courriel indique seulement « merci de faire le nécessaire » avec trois pièces jointes.

Formulez votre réponse avant de lire la page suivante.

Question de rappel

Quel élément manque surtout ?

- A. Une police plus grande.
- B. L'action attendue.
- C. Une formule plus longue.

Écrire un message administratif utile

Raisonnement proposé

Préciser la demande, le dossier fictif de référence, les pièces utiles et l'échéance connue ; retirer les informations sans utilité.

Réponse à la question

B. L'action attendue.

La clarté de la demande conditionne le traitement 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.

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.