

Secrétariat médical

Prioriser une file de demandes

Distinguer urgence clinique, délai et organisation.

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-3.html>

Prioriser une file de demandes

Objectif : Distinguer urgence clinique, délai et organisation.

Comprendre l'essentiel

Le secrétariat organise un flux, mais ne remplace pas le tri clinique. Une demande potentiellement urgente rejoint immédiatement le circuit prévu. Les autres tâches peuvent être classées selon leur échéance, leur dépendance et la ressource nécessaire.

Rendez visible la charge au responsable : volume, tâches bloquées, délais et arbitrages demandés. Une priorité ne doit pas être décidée uniquement par le niveau d'insistance de l'interlocuteur. Les consignes locales précisent ce qui peut être différé.

En fin de période, préparez une relève courte des tâches ouvertes. Évitez les listes privées qui ne sont accessibles à personne en votre absence. La continuité dépend de règles partagées et d'un responsable identifiable.

Cas fictif à résoudre

Plusieurs demandes administratives arrivent pendant un appel présentant un danger possible.

Formulez votre réponse avant de lire la page suivante.

Question de rappel

L'ordre de traitement dépend-il uniquement de l'ordre d'arrivée ?

- A. Toujours.
- B. Non, les circuits d'urgence et les délais comptent.
- C. Uniquement si l'accueil est calme.

Prioriser une file de demandes

Raisonnement proposé

Appliquer le circuit d'urgence pour l'appel, faire aider ou réorganiser les tâches administratives avec l'équipe.

Réponse à la question

B. Non, les circuits d'urgence et les délais comptent.

Une organisation sûre distingue les demandes de nature différente.

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.