

# Spécialisation Accueil médico-administratif

**Bloc de compétence : Assurer l'accueil du patient et les activités administratives courantes d'une structure médicale**



## 🎯 Objectifs

Être opérationnel(le) sur un poste d'accueil en structure de santé : accueillir le patient, qualifier la demande, organiser la prise en charge administrative (RDV, dossier, pièces), communiquer avec les équipes, et garantir confidentialité et qualité de service – avec un focus publics allophones et situations sensibles.

## 🕒 Durée de la formation

140 heures.

## ✓ Pré-requis

Maîtriser les savoirs de base en lecture, écriture et calculs.

## € Financements

Accompagnement pour mobiliser votre financement (selon situation).

## 📄 Sanction / Diplômes

Validation partielle du Titre Professionnel Secrétaire assistant médico-administratif (00057m09)  
(CCP Assurer l'accueil du patient et les activités administratives courantes d'une structure médicale)

V02-25-01-26

**TP – Secrétaire assistant médico-administratif / Fiche RNCP40800** : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/40800/>  
**Certificateur** : Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion / **Date de dépôt** : 19-06-2025

## ♿ Accessibilité – Personnes en situation de handicap

Notre organisme de formation s'engage à favoriser l'accessibilité de ses formations aux personnes en situation de handicap. Un accompagnement personnalisé peut être mis en place afin d'adapter les conditions d'accès, les modalités pédagogiques et d'évaluation, en lien avec les besoins identifiés. Un référent handicap est à disposition pour étudier chaque situation et proposer des solutions adaptées.

**à venir**

**Taux de satisfaction**

**à venir**

**Taux de présentation à l'examen**

**à venir**

**Taux d'obtention**

**à venir**

**Taux d'insertion globale dans les 6 mois**

**à venir**

**Taux d'insertion métier dans les 6 mois**

Mise à jour des taux au 1<sup>er</sup> décembre de chaque année, périodicité des taux : année 2025



# Spécialisation Accueil médico-administratif



## Dans le détail de la formation...

### Programme de la formation

#### Accueillir, renseigner et orienter un patient

Ce module vise à former le stagiaire à accueillir les patients et leur entourage, physiquement ou par téléphone, en respectant les procédures de la structure médicale, le secret professionnel et médical, les règles de confidentialité et d'identitovigilance. Le stagiaire apprend à adapter sa posture aux situations d'accueil, écouter, recueillir et reformuler les informations, utiliser un langage clair, vérifier la compréhension mutuelle, prendre en compte les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap et gérer, dans la limite de ses responsabilités, les situations d'urgence ou difficiles. L'objectif est d'assurer un accueil efficace, respectueux et sécurisé, garantissant la qualité de la prise en charge dès le premier contact.

#### Gérer les plannings et les agendas des professionnels de santé

Le stagiaire apprend à planifier les activités quotidiennes et les rendez-vous des professionnels de santé en tenant compte de la disponibilité des intervenants et de l'utilisation des locaux (consultations, blocs opératoires, téléconsultations...). L'apprentissage inclut l'utilisation d'outils bureautiques, logiciels de gestion et planification, l'optimisation de la prise de rendez-vous, la gestion des confirmations, annulations et reports, ainsi que l'information des professionnels des modifications apportées aux agendas. Le stagiaire doit respecter les règles d'identitovigilance, la chronologie des actes médicaux et évaluer l'urgence des situations.

#### Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient

Le module forme à collecter, vérifier et enregistrer les informations administratives et médicales nécessaires à la constitution d'un dossier complet, tout en respectant le secret professionnel et médical. Les stagiaires apprennent à numériser les documents, utiliser le système de facturation, la carte Vitale ou ses applications, établir les feuilles de soins électroniques (FSE), procéder aux encaissements et réaliser la télétransmission aux organismes d'assurance maladie et complémentaires, ainsi qu'à traiter les retours NOEMIE. L'objectif est d'assurer une gestion administrative et financière fiable et conforme aux exigences réglementaires.

#### Transmettre par écrit des informations administratives et médicales à l'interne et à l'externe

Le stagiaire apprend à transmettre correctement les informations administratives et médicales aux interlocuteurs internes (autres services, professionnels, hiérarchie) et externes (organismes d'assurance, secrétariats de structures médicales), en utilisant le canal adapté selon le type d'information et en respectant le secret professionnel, médical et les règles de confidentialité. La traçabilité des informations transmises est un élément central pour garantir la sécurité et la qualité des échanges.

### Certification visée

Bloc « Accueil du patient » du Titre Professionnel Secrétaire assistant médico-administratif

### Suite de parcours

Possibilité de valider totalement le Titre Professionnel Secrétaire assistant médico-administratif

### Modalités d'évaluation

**Mise en situation professionnelle :** 03 h 45 min

**Entretien technique :** 00 h 20 min

**Entretien final :** 00 h 15 min

**Présentation d'un Dossier Professionnel (DP)**

**Résultat des évaluations en cours de formation (ECF)**

**Durée totale de l'épreuve pour le candidat :** 04 h 20 min

### Méthodes pédagogiques

- Mises en situation
- Jeux de rôle
- Entraînements téléphone et écrits...

