

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Secrétaire assistant médico-administratif

Niveau 4

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	1/36

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel	5
Contexte de l'examen du titre professionnel	5
Liste des activités	6
Vue synoptique de l'emploi-type.....	8
Fiche emploi type	9
Fiches activités types de l'emploi	11
Fiches compétences professionnelles de l'emploi	15
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	29
Glossaire technique.....	30
Glossaire du REAC	33

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	3/36

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel Secrétaire assistant médico-social était structuré en 3 activités-types (Arrêté de prorogation du 05/07/2022).

Les travaux de révision menés sur 2024 ont conduit à une restructuration du titre professionnel en 2 activités-types, à une actualisation des compétences existantes et à un changement d'intitulé du titre professionnel pour Secrétaire assistant médico-administratif.

Contexte de l'examen du titre professionnel

L'analyse du travail menée sur 2024 sur le territoire national repose sur la mobilisation d'une veille quantitative et qualitative sur les emplois exercés par les titulaires du titre professionnel Secrétaire assistant médico-social ainsi que sur une enquête de terrain auprès de professionnels en exercice et d'employeurs.

De l'analyse du travail, il ressort les principaux résultats suivants :

- la nécessité de faire évoluer l'intitulé du titre professionnel en Secrétaire assistant médico-administratif afin de rendre lisible les activités professionnelles exercées en structures médicales ;
- le niveau 4 répond au niveau de responsabilité et d'autonomie que le titre professionnel certifie ;
- des connaissances spécifiques pour la mise en œuvre des compétences sont attendues par les employeurs pour répondre aux besoins de l'exercice professionnel et des emplois en structures médicales ;
- les plateformes de gestion des rendez-vous, les logiciels de gestion des dossiers patients ou encore les solutions de communication numérique ont impacté les activités du Secrétaire assistant médico-administratif. Ces outils font partie intégrante de ses activités professionnelles, des organisations de travail et du cadre réglementaire ;
- le Secrétaire assistant médico-administratif travaille en étroite collaboration avec le professionnel de santé d'une part pour assurer une prise en charge de qualité du patient ou de son entourage et d'autre part pour assister le professionnel de santé dans le suivi et la coordination du parcours du patient ;
- le Secrétaire assistant médico-administratif exerce sous la responsabilité d'un professionnel de santé ou d'une hiérarchie, dans la limite de ses responsabilités. Il respecte le secret professionnel, le secret médical, applique les règles de confidentialité et d'identitovigilance.

Les questions de l'inclusion et de la transition écologique et énergétique, et de leurs impacts sur les pratiques et l'exercice professionnel du Secrétaire assistant médico-administratif, ont été prises en compte dans l'analyse du travail. Les résultats montrent que :

- le Secrétaire assistant médico-administratif gère des flux conséquents, assure simultanément un accueil physique et téléphonique et peut rencontrer des situations difficiles à l'accueil ;
- le Secrétaire assistant médico-administratif adapte son accueil, sa communication et ses modes de transmission des informations ou documents aux personnes en situation de handicap. Il informe, si besoin, des signalétiques pour simplifier le déplacement des personnes dans la structure médicale ;
- le Secrétaire assistant médico-administratif adopte un comportement éco-responsable dans son exercice professionnel quotidien (exemples : mettre son ordinateur en veille, éviter les impressions non indispensables, pratiquer le tri sélectif...).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	5/36

Liste des activités

Ancien TP : Secrétaire assistant médico-social

Activités :

- Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités
- Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur
- Traiter les dossiers et coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur

Nouveau TP : Secrétaire assistant médico-administratif

Activités :

- Assurer l'accueil du patient et les activités administratives courantes d'une structure médicale
- Assister les professionnels de santé d'une structure médicale dans le suivi et la coordination du parcours du patient

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	6/36

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Assurer l'accueil du patient et les activités administratives courantes d'une structure médicale	1	Accueillir, renseigner et orienter un patient
		2	Gérer les plannings et les agendas des professionnels de santé
		3	Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient
		4	Transmettre par écrit des informations administratives et médicales à l'interne et à l'externe
2	Assister les professionnels de santé d'une structure médicale dans le suivi et la coordination du parcours du patient	5	Assurer le suivi médico-administratif du dossier patient
		6	Transcrire, vérifier et mettre en forme des documents médicaux
		7	Renseigner sur l'accès au dossier médical du patient ou préparer les éléments

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	8/36

FICHE EMPLOI TYPE

Secrétaire assistant médico-administratif

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

Le Secrétaire assistant médico-administratif est le premier interlocuteur du patient et travaille en étroite collaboration avec les professionnels de santé d'une structure médicale.

Conformément aux procédures de la structure médicale, il assure l'accueil, la prise en charge administrative et financière du patient, la planification des activités des professionnels de santé ou d'un service, la transcription d'écrits médicaux ou encore le suivi médico-administratif du dossier patient. Il prend en compte d'éventuelles situations de handicap dans son exercice professionnel quotidien.

Le Secrétaire assistant médico-administratif exerce ses activités professionnelles dans le respect du secret professionnel, du secret médical, des règles de confidentialité et d'identitovigilance. Il intervient dans un cadre éthique et dans le respect des droits des patients. Il applique les procédures en vigueur dans la structure médicale et suit les consignes transmises par les professionnels de santé ou la hiérarchie.

Il joue un rôle central dans la transmission des informations. En interne, il communique avec les professionnels de santé, différents services tels que le bureau des entrées, les secrétariats des autres spécialités... En externe, il peut être amené à communiquer avec des secrétariats médicaux, les organismes d'assurance maladie, les organismes de complémentaire santé... Il adapte sa communication écrite et orale à ses différents destinataires en utilisant un vocabulaire adapté.

Il assure l'accueil physique et téléphonique du patient, le cas échéant de son entourage, dans le respect des procédures internes de la structure médicale. Dans le cadre de cette mission, il peut être amené à gérer des situations difficiles d'accueil, dans la limite de ses responsabilités.

Il collecte les documents nécessaires à la prise en charge administrative et financière du patient, s'assure de leur validité et les enregistre dans un logiciel métier (type ERP - Enterprise resource planning). Il assure le suivi et l'actualisation du dossier patient lors du suivi médico-administratif et assiste les professionnels de santé dans la coordination du parcours du patient.

Sous la supervision du professionnel de santé, il transcrit et met en page les écrits médicaux et vérifie l'orthographe de la terminologie. Il participe au traitement des demandes d'accès au dossier médical en préparant les informations communicables.

Le Secrétaire assistant médico-administratif utilise quotidiennement des logiciels bureautiques, des outils numériques et collaboratifs ainsi que des logiciels métier. Il assure une veille sur les évolutions technologiques.

Dans son exercice professionnel, il adopte les principes éco-responsables de sobriété énergétique et numérique (exemples : penser à éteindre ou mettre en veille son ordinateur...).

En fonction du contexte d'exercice, il peut être amené à utiliser l'anglais pour accueillir, gérer des rendez-vous et réaliser la prise en charge de patients non-francophones. Les activités professionnelles du Secrétaire assistant médico-administratif requiert notamment une agilité numérique, une aptitude à la communication, des capacités d'écoute, d'adaptation, d'organisation, de rigueur et de discrétion.

Ses activités professionnelles impliquent une station assise prolongée et un travail régulier face à un écran d'ordinateur, dans un rythme soutenu et des délais à respecter. Le Secrétaire assistant médico-administratif travaille seul, en équipe pluridisciplinaire ou en interservices et sous la responsabilité d'un professionnel de santé ou d'un responsable hiérarchique. Il peut travailler en horaire de journée, parfois en horaire décalé ou selon un système de rotation dans plusieurs services.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	9/36

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Les activités pour la santé humaine en structures médicales telles que :

- les établissements de santé publics et privés : hôpitaux, centres hospitaliers spécialisés, cliniques...
- les structures de ville : cabinets médicaux, maisons de santé, centres de santé, centres d'imagerie médicale, laboratoires d'analyses médicales...

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Secrétaire médical
- Secrétaire assistant médical
- Secrétaire administratif et médical
- Assistant médico administratif

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Néant

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Assurer l'accueil du patient et les activités administratives courantes d'une structure médicale

Accueillir, renseigner et orienter un patient

Gérer les plannings et les agendas des professionnels de santé

Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient

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

2. Assister les professionnels de santé d'une structure médicale dans le suivi et la coordination du parcours du patient

Assurer le suivi médico-administratif du dossier patient

Transcrire, vérifier et mettre en forme des documents médicaux

Renseigner sur l'accès au dossier médical du patient ou préparer les éléments

Compétences transversales de l'emploi

Communiquer

Respecter des règles et des procédures

Mobiliser les environnements numériques

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

324--Secrétariat, bureautique (niv100)

Fiche(s) Rome de rattachement

M1609 Secrétaire médical / Secrétaire médicale

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	10/36

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Assurer l'accueil du patient et les activités administratives courantes d'une structure médicale

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Cette activité représente la prise en charge du patient de l'accueil jusqu'à la gestion administrative et financière, en passant par une organisation efficace des soins et une transmission fiable des informations, afin d'assurer un parcours de soins fluide et coordonné.

Le Secrétaire assistant médico-administratif assure l'accueil physique et téléphonique d'un patient, le cas échéant de son entourage, en appliquant les procédures en vigueur dans la structure médicale. Lors de l'accueil, il respecte le secret professionnel, le secret médical, les droits des patients, les règles de confidentialité et d'identitovigilance. Il analyse la demande, renseigne et oriente le patient, le cas échéant son entourage, vers le professionnel de santé ou le service concerné. Le Secrétaire assistant médico-administratif peut rencontrer des situations difficiles d'accueil (personnes angoissées, impatientes, mécontentes...) qu'il gère dans la limite de ses responsabilités. Il veille à adapter sa posture aux différentes situations d'accueil.

Le Secrétaire assistant médico-administratif adapte son niveau de vocabulaire et de langage. Il prend en compte les situations de handicap et s'assure de l'accessibilité de sa communication. Selon le contexte d'exercice, il peut être amené à utiliser l'anglais pour accueillir, orienter ou apporter des réponses simples à des interlocuteurs non-francophones. Dans sa communication écrite et orale, en interne et en externe, il respecte le secret professionnel, le secret médical, les règles de confidentialité et les droits des patients.

Selon les consignes transmises et les procédures internes, le Secrétaire assistant médico-administratif gère des plannings de la structure médicale et les agendas des professionnels de santé. Il planifie les activités en optimisant la gestion des lieux et des rendez-vous, prend en compte la chronologie des actes médicaux et la disponibilité des professionnels.

Le Secrétaire assistant médico-administratif collecte les documents et les pièces nécessaires à la constitution du dossier pour la prise en charge administrative et financière du patient. Il vérifie les documents et la validité des pièces. Il enregistre les informations sur un logiciel métier (type ERP-Enterprise resource planning) en tenant compte des obligations en matière de protection des données personnelles. A partir d'un système de facturation et d'un lecteur SESAM Vitale ou d'un lecteur « appli carte Vitale », il se connecte aux organismes d'assurance maladie pour établir les feuilles de soins électroniques.

Le Secrétaire assistant médico-administratif transmet par écrit différentes informations administratives et médicales. Il veille au respect des règles orthographiques, grammaticales, à la syntaxe et applique les chartes graphiques de la structure médicale. Il communique en interne et en externe dans le respect du secret professionnel, du secret médical, des règles de confidentialité et des droits des patients.

Dans le respect des règles et des procédures internes de la structure médicale, le Secrétaire assistant médico-administratif utilise différents logiciels pour assurer la gestion des plannings, du dossier patient ou encore pour la prise en charge financière. Il s'adapte constamment aux évolutions des logiciels métiers des outils numériques et collaboratifs.

Dans sa pratique professionnelle quotidienne, le Secrétaire assistant médico-administratif veille à optimiser les ressources énergétiques et matérielles dans son environnement de travail (exemples : utilisation raisonnée des énergies, tri sélectif, ...).

Le Secrétaire assistant médico-administratif travaille seul, en équipe pluridisciplinaire ou en interservices, sous la responsabilité d'un professionnel de santé ou d'un responsable hiérarchique. L'exercice de son activité professionnelle implique une station assise prolongée et un travail régulier face à un écran d'ordinateur, dans un rythme soutenu. En fonction du contexte d'exercice, il peut être amené à travailler en horaire de journée, parfois en horaire décalé ou selon un système de rotation dans plusieurs services.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	11/36

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Accueillir, renseigner et orienter un patient

Gérer les plannings et les agendas des professionnels de santé

Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient

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

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer

Respecter des règles et des procédures

Mobiliser les environnements numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	12/36

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Assister les professionnels de santé d'une structure médicale dans le suivi et la coordination du parcours du patient

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Cette activité est constituée par le suivi médico-administratif du dossier patient intégrant la transcription des écrits médicaux, la coordination du parcours de soins et l'information concernant l'accès au dossier médical.

Le secrétaire assistant médico-administratif assiste les professionnels de santé dans la prise en charge du patient et la coordination de son parcours de soins. Conformément aux procédures internes de la structure médicale, il assure le suivi médico-administratif du dossier patient. Il recueille les données administratives et médicales nécessaires à la constitution et l'actualisation du dossier en tenant compte du secret professionnel, du secret médical, des règles de confidentialité et d'identitovigilance. Il vérifie les documents, procède à leur enregistrement dans le dossier patient et organise le classement et l'archivage.

Dans la limite de ses responsabilités, il participe au suivi et à la coordination du parcours du patient par la transmission d'informations et de documents au patient, le cas échéant à son entourage, ou à des professionnels de santé.

Le Secrétaire assistant médico-administratif adapte son niveau de vocabulaire et de langage. Il prend en compte les situations de handicap et s'assure de l'accessibilité de sa communication. Selon le contexte d'exercice, il peut être amené à utiliser l'anglais pour recueillir des informations et apporter des réponses simples à des interlocuteurs non-francophones. Dans sa communication écrite et orale, en interne ou en externe, il respecte le secret professionnel, le secret médical, les règles de confidentialité et les droits des patients.

Le Secrétaire assistant médico-administratif réalise la relecture et la mise en page des écrits médicaux sous la responsabilité du professionnel de santé ou de la hiérarchie. Il assure la transcription des documents médicaux à partir de fichiers audios ou traite un texte transcrit via la dictée vocale et vérifie l'orthographe de la terminologie médicale.

Conformément au cadre réglementaire, le Secrétaire assistant médico-administratif contribue à apporter une réponse à une demande de communication d'accès au dossier médical. Sous la responsabilité du professionnel de santé ou de la hiérarchie et dans la limite de ses responsabilités, il prépare le dossier médical. Il collecte les informations communicables, les photocopie, les organise. Il vérifie la complétude du dossier médical et le transmet au professionnel de santé ou à la hiérarchie ou au service dédié à sa communication.

Le Secrétaire assistant médico-administratif utilise les outils numériques et collaboratifs. Il peut être amené à utiliser plusieurs équipements simultanément lors de la gestion du dossier patient et de la transcription de documents médicaux. Il s'adapte constamment aux évolutions des logiciels métiers, aux outils numériques et collaboratifs.

Dans sa pratique professionnelle quotidienne, le Secrétaire assistant médico-administratif veille à optimiser les ressources énergétiques et matérielles dans son environnement de travail (exemples : utilisation raisonnée des énergies, tri sélectif...).

Le Secrétaire assistant médico-administratif travaille seul, en équipe pluridisciplinaire ou en interservices et sous la responsabilité d'un professionnel de santé ou d'un responsable hiérarchique. L'exercice de son activité professionnelle implique une station assise prolongée et un travail régulier face à un écran d'ordinateur, dans un rythme soutenu. En fonction du contexte d'exercice, il peut être amené à travailler en horaire de journée, parfois en horaire décalé ou selon un système de rotation dans plusieurs services.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	13/36

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Assurer le suivi médico-administratif du dossier patient

Transcrire, vérifier et mettre en forme des documents médicaux

Renseigner sur l'accès au dossier médical du patient ou préparer les éléments

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer

Respecter des règles et des procédures

Mobiliser les environnements numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	14/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Accueillir, renseigner et orienter un patient

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Conformément aux procédures de la structure médicale et dans le respect des droits des patients, accueillir physiquement ou par téléphone le patient, le cas échéant son entourage, en tenant compte du secret professionnel, du secret médical, des règles de confidentialité et d'identitovigilance. Renseigner le patient, le cas échéant son entourage, et orienter vers le professionnel de santé ou le service concerné. Adapter sa posture aux différentes situations d'accueil. Ecouter avec attention, recueillir les informations, si besoin questionner le patient, le cas échéant son entourage. Reformuler, utiliser un langage clair et simple et s'assurer de la compréhension mutuelle. Prendre en compte les besoins spécifiques liés aux personnes en situation de handicap et tenir compte de l'accessibilité des locaux. Gérer une situation d'urgence ou une situation difficile à l'accueil dans la limite de ses responsabilités.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce au quotidien en structure médicale, sous la responsabilité du professionnel de santé ou de la hiérarchie. Elle se caractérise par la gestion simultanée de l'accueil physique et téléphonique. Selon l'équipement d'accueil, le port d'un casque téléphonique professionnel peut être requis. Dans la mise en œuvre de la compétence, l'anglais peut être utilisé pour accueillir, orienter ou apporter des réponses simples à des interlocuteurs non-francophones.

Critères de performance

Les procédures d'accueil, le secret professionnel et médical, les règles de confidentialité et d'identitovigilance sont respectées
Des techniques de reformulation et de questionnement sont mises en œuvre
La posture et la communication sont adaptées aux situations d'accueil
Les informations communiquées sont adaptées à la demande

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer la procédure d'accueil en vigueur
Utiliser les techniques d'accueil
Analyser la demande
Evaluer le degré d'urgence d'une situation
Appliquer les règles d'identitovigilance (référentiel national d'identitovigilance)
Appliquer les obligations en matière de protection des données personnelles (RGPD)
Utiliser les outils de communication : téléphone, messagerie vocale, messagerie instantanée
Utiliser les techniques de communication appropriées à la situation (écoute active, questionnement, reformulation, ...)
Utiliser le vocabulaire de base de l'anglais d'accueil
Demander et épeler en anglais, puis transcrire, les informations nécessaires à l'identification du patient
Retranscrire des noms, des adresses mail et des numéros de téléphone énoncés en anglais
Traiter les appels téléphoniques entrants et sortants
Prendre des notes
Rechercher une information

Organiser son travail en fonction des priorités
Gérer une situation d'urgence dans la limite de ses responsabilités
Gérer une situation difficile d'accueil dans la limite de ses responsabilités
Gérer les priorités et la multiplicité des demandes
Gérer les situations imprévues

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	15/36

Tracer pour faciliter l'accès à l'information

Adapter sa posture (bienveillance, empathie, courtoisie, amabilité, politesse, neutralité, réserve...)

Adapter sa communication

S'exprimer clairement en utilisant un vocabulaire adapté

Instaurer un climat de confiance

Respecter les droits des patients

Respecter le secret professionnel

Respecter les règles de confidentialité

Respecter le secret médical

Faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap en prenant en compte l'accessibilité des lieux

Connaissance de l'organisation et du fonctionnement interne de la structure médicale

Connaissance de l'environnement de la structure médicale

Connaissance des Permanences d'Accès aux Soins de Santé

Connaissance de base du vocabulaire médical

Connaissance de base de la terminologie liée aux pathologies courantes

Connaissance des lois en vigueur régissant le système de santé et la prise en charge du patient

Connaissance des lois relatives au secret professionnel et au secret médical

Connaissance des règles en matière de confidentialité

Connaissance des droits des patients

Connaissance de la charte de la personne hospitalisée

Connaissance de la charte Marianne

Connaissance des obligations en matière de protection des données personnelles (RGPD)

Connaissance des règles d'identitovigilance (Référentiel national d'identitovigilance)

Connaissance des techniques de communication (écoute active, reformulation, synchronisation, ...)

Connaissance des techniques de gestion de conflit

Connaissance des techniques de gestion du stress

Connaissance des différents types de handicap

Connaissance de l'accessibilité universelle pour tous

Connaissance de la définition de l'illectronisme et des conséquences pour la personne

Connaissance de la définition de l'illettrisme et de l'analphabétisme et des conséquences pour la personne

Connaissance de la notion d'interculturalité

Connaissance de base du vocabulaire anglais de l'accueil

Connaissance des outils numériques et collaboratifs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	16/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Gérer les plannings et les agendas des professionnels de santé

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Conformément aux procédures ou aux consignes de planification de la structure médicale, planifier les activités quotidiennes et les agendas en tenant compte de la disponibilité des professionnels de santé et de l'utilisation des locaux (salles de consultation ou téléconsultation, blocs opératoires, ...).

Utiliser une application bureautique, un logiciel de gestion des activités ou un logiciel métier. Optimiser la prise des rendez-vous à l'aide d'un logiciel de planification. Tracer les confirmations, les annulations et les reports de rendez-vous (consultation, admission, examen, ...). Informer les professionnels de santé des modifications portées sur les agendas selon la procédure interne.

En face à face, par téléphone, par mail ou par message sur répondeur, planifier les rendez-vous en tenant compte des contraintes d'organisation interne. Respecter les règles d'identitovigilance, la chronologie des actes médicaux et mesurer l'urgence des situations.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce au quotidien en structure médicale, sous la responsabilité d'un professionnel de santé ou de la hiérarchie. Dans la mise en œuvre de la compétence, un logiciel de gestion de type ERP (Enterprise resource planning) pour les rendez-vous et pour les plannings peut être utilisé. Pour les rendez-vous pris par téléphone, le port d'un casque téléphonique professionnel peut être requis. Selon l'organisation de la structure médicale la gestion des agendas des professionnels de santé peut se réaliser à distance.

Critères de performance

Les procédures internes de planification sont respectées

Les consignes de planification sont appliquées

Les disponibilités des professionnels sont respectées

La traçabilité des rendez-vous est réalisée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les procédures de prise de rendez-vous

Appliquer les règles d'identitovigilance (référentiel national d'identitovigilance)

Utiliser les techniques d'accueil

Utiliser des outils numériques, bureautiques et collaboratifs

Utiliser un logiciel de gestion de rendez-vous

Appliquer les règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques

Créer, modifier ou adapter un planning selon les règles de planification

Utiliser les outils de communication : téléphone, messagerie vocale, messagerie instantanée

Utiliser les techniques de communication appropriées à la situation (écoute active, questionnement, reformulation, ...)

Analyser une demande

Evaluer le degré d'urgence d'une situation

Appliquer les obligations en matière de protection des données personnelles (RGPD)

Demander et épeler en anglais, puis transcrire, les informations nécessaires à l'identification du patient

Retranscrire des noms, des adresses mail et des numéros de téléphone énoncés en anglais

Mettre en pratique des gestes éco-responsables

Repérer les priorités

Gérer une situation d'urgence dans la limite de ses responsabilités

Tracer pour faciliter l'accès à l'information

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	17/36

Adapter sa posture (bienveillance, empathie, courtoisie, amabilité, politesse, neutralité, réserve...)

Adapter sa communication

Communiquer avec les professionnels de santé

Communiquer avec la hiérarchie

S'exprimer clairement en utilisant un vocabulaire adapté

Respecter le secret professionnel

Respecter les règles de confidentialité

Respecter le secret médical

S'adapter aux évolutions des outils de gestion des activités et de planification

Connaissance de l'organisation et du fonctionnement interne de la structure médicale

Connaissance de l'environnement de la structure médicale

Connaissance de base du vocabulaire médical

Connaissance de base de la terminologie liée aux pathologies courantes

Connaissance d'un logiciel métier (type ERP - Enterprise resource planning)

Connaissance d'un logiciel de gestion de rendez-vous

Connaissance des lois relatives au secret professionnel et au secret médical

Connaissance des règles en matière de confidentialité

Connaissance des obligations en matière de protection des données personnelles (RGPD)

Connaissance des règles d'identitovigilance (Référentiel national d'identitovigilance)

Connaissance des règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde, ...)

Connaissance de base du vocabulaire anglais de l'accueil

Connaissance des différents types de handicap

Connaissance de l'accessibilité universelle pour tous

Connaissance des gestes éco-responsables dans son environnement de travail

Connaissance des outils numériques, bureautiques et collaboratifs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	18/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Lors d'un rendez-vous programmé, collecter les informations et les documents nécessaires auprès du patient pour assurer la constitution de son dossier administratif. Vérifier la conformité du dossier tout en tenant compte du secret professionnel, du secret médical, des règles de confidentialité et d'identitovigilance. Enregistrer les informations et numériser les documents administratifs dans le logiciel métier.

Utiliser le système de facturation et le lecteur de carte SESAM-Vitale ou « l'appli carte Vitale » pour se connecter aux organismes d'assurance maladie. Conformément aux consignes, établir la feuille de soins électronique (FSE). Au terme du rendez-vous, procéder aux encaissements des actes médicaux.

Réaliser la télétransmission aux organismes d'assurance maladie ou aux organismes de complémentaire santé. Traiter les retours d'informations électroniques (retours NOEMIE).

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce au quotidien en structure médicale, sous la responsabilité d'un professionnel de santé ou de la hiérarchie. Des outils numériques internes et spécifiques notamment pour la connexion avec les systèmes d'informations des organismes d'assurance maladie ou des organismes de complémentaire santé sont requis. Dans la mise en œuvre de la compétence, l'anglais peut être utilisé avec des interlocuteurs non-francophones.

Critères de performance

Les procédures internes sont respectées

Les règles d'identitovigilance sont respectées

Les éléments collectés pour la prise en charge administrative et financière sont fiables

Les opérations d'encaissement des actes médicaux sont réalisées

La télétransmission est assurée auprès des organismes d'assurance maladie

Les retours d'informations électroniques sont traités

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les techniques d'accueil

Utiliser des outils numériques et collaboratifs

Utiliser les outils de communication : téléphone, messagerie vocale, messagerie instantanée

Utiliser les techniques de communication appropriées à la situation (écoute active, questionnement, reformulation, ...)

Utiliser les logiciels métiers (type ERP - Enterprise resource planning)

Utiliser les lecteurs de carte (SESAM-Vitale, carte Vitale, CPS « Carte de Professionnels de Santé »)

Utiliser un système de facturation SESAM-Vitale (création et télétransmission des feuilles de soins électronique)

Utiliser un terminal de paiement

Utiliser le vocabulaire technique professionnel et la terminologie spécialisée

Appliquer les règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques

Appliquer les règles d'identitovigilance (référentiel national d'identitovigilance)

Appliquer les obligations en matière de protection des données personnelles (RGPD)

Demander et épeler en anglais, puis transcrire, les informations nécessaires à l'identification du patient

Numériser des documents

Rechercher une information

Vérifier la validité des documents administratifs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	19/36

Gérer les opérations d'encaissements des actes médicaux
Classer des documents
Transmettre des documents dans les délais impartis
Tracer pour faciliter l'accès à l'information

Adapter sa posture (bienveillance, empathie, courtoisie, amabilité, politesse, neutralité, réserve...)
Adapter sa communication
Communiquer avec les professionnels de santé
Communiquer avec la hiérarchie
Communiquer avec les organismes d'assurance maladie ou de complémentaire santé
S'exprimer clairement en utilisant un vocabulaire adapté
Instaurer un climat de confiance
Respecter les droits des patients
Respecter le secret professionnel
Respecter les règles de confidentialité
Respecter le secret médical
S'adapter aux évolutions des logiciels de télétransmission médicale

Connaissance de l'organisation et du fonctionnement interne de la structure médicale
Connaissance de l'environnement de la structure médicale
Connaissance des Permanences d'Accès aux Soins de Santé
Connaissance de base du vocabulaire médical
Connaissance de base de la terminologie liée aux pathologies courantes
Connaissance des sigles et des abréviations utilisés en médical
Connaissance de base de la nomenclature générale des actes professionnels (NGAP) et du codage des actes médicaux (CCAM)
Connaissance de base du Programme de Médicalisation des Systèmes d'Information (PMSI)
Connaissance de base de la tarification à l'activité (T2A)
Connaissance des régimes principaux et des régimes spéciaux de prise en charge
Connaissance des modalités d'utilisation des lecteurs de cartes (SESAM-Vitale, appli carte Vitale, CPS)
Connaissance des calculs arithmétiques de base (les 4 opérations)
Connaissance des moyens de paiement
Connaissance des lois régissant le système de santé et la prise en charge du patient
Connaissance des lois relatives au secret professionnel et au secret médical
Connaissance des règles en matière de confidentialité
Connaissance des droits des patients
Connaissance de la charte de la personne hospitalisée
Connaissance de la charte Marianne
Connaissance des règles d'identitovigilance (Référentiel national d'identitovigilance)
Connaissance des obligations en matière de protection des données personnelles (RGPD)
Connaissance des règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde, ...)
Connaissance d'un logiciel métier (type ERP - Enterprise resource planning)
Connaissance des techniques de communication (écoute active, reformulation, synchronisation, ...)
Connaissance des techniques de gestion de conflit
Connaissance des techniques de gestion du stress
Connaissance de base du vocabulaire anglais de l'accueil
Connaissance de base de la terminologie médicale en anglais (pathologies courantes et services/spécialités)
Connaissance des différents types de handicap
Connaissance de l'accessibilité universelle pour tous
Connaissance des outils numériques et collaboratifs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	20/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Conformément aux procédures de la structure médicale et aux consignes, transmettre les informations administratives et médicales aux interlocuteurs internes (secrétariats d'autres services, professionnels de santé, hiérarchie...) et externes (organismes d'assurance maladie, secrétariats d'autres structures médicales...).

Utiliser le canal de communication adéquat en fonction du type d'informations afin de respecter le secret professionnel, le secret médical, ainsi que les règles de confidentialité et d'identitovigilance. Assurer la traçabilité des informations transmises.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce au quotidien en structure médicale, sous la responsabilité d'un professionnel de santé ou de la hiérarchie. Dans la mise en œuvre de la compétence, l'utilisation d'outils numériques en local ou en ligne est requise.

Critères de performance

Les procédures internes et les consignes sont respectées

Les informations transmises par écrit sont fiables

La charte graphique et les normes de présentation sont respectées

Le canal de communication est adapté selon le type d'informations

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser des outils numériques, bureautiques et collaboratifs

Utiliser le courriel sécurisé pour informer, demander et transmettre

Utiliser le vocabulaire technique professionnel et la terminologie spécialisée

Appliquer les règles de confidentialité des informations

Appliquer les règles d'identitovigilance (référentiel national d'identitovigilance)

Appliquer les obligations en matière de protection des données personnelles (RGPD)

Appliquer les procédures de classement et les règles de nommage de documents

Présenter des documents selon les normes professionnelles

Appliquer les règles typographiques, orthographiques, grammaticales et syntaxiques

Saisir avec efficacité sur un clavier

Mettre en pratique des gestes éco-responsables

Sélectionner l'information adéquate et la vérifier

Synthétiser les informations

Transmettre des informations dans les délais impartis

Gérer les priorités et la multiplicité des demandes

Tracer pour faciliter l'accès à l'information

Adapter sa communication

Communiquer avec les professionnels de santé

Communiquer avec la hiérarchie

Communiquer avec des interlocuteurs externes

Respecter les droits des patients

Respecter le secret professionnel

Respecter les règles de confidentialité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	21/36

Respecter le secret médical
Respecter les règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques
S'adapter aux évolutions des outils numériques

Connaissance des règles orthographiques, grammaticales et syntaxiques
Connaissance de base du vocabulaire médical
Connaissance de base de la terminologie liée aux pathologies courantes
Connaissance des sigles et des abréviations utilisés en médical
Connaissance des lois relatives au secret professionnel et au secret médical
Connaissance des règles liées à la confidentialité
Connaissance des obligations en matière de protection des données personnelles (RGPD)
Connaissance des règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde, ...)
Connaissance des gestes éco-responsables dans l'environnement de travail
Connaissance des outils numériques, bureautiques et collaboratifs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	22/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Assurer le suivi médico-administratif du dossier patient

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En amont et en aval d'une consultation, d'une hospitalisation, d'un acte technique ou biologique, recueillir et enregistrer les documents requis pour la constitution et la mise à jour du dossier médical du patient. Réceptionner et trier les documents médicaux transmis par les professionnels de santé. A chaque visite ou changement de situation d'un patient, vérifier l'exactitude des données administratives du patient.

Numériser, nommer et enregistrer les documents médicaux et les informations administratives dans le logiciel métier puis vérifier l'exactitude des informations saisies.

Pour la continuité des soins et conformément aux procédures de la structure médicale, prendre les rendez-vous internes ou externes et transmettre les informations et documents aux interlocuteurs adéquats, en tenant compte du secret professionnel, du secret médical, des règles de confidentialité et d'identitovigilance.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce au quotidien en structure médicale, sous la responsabilité d'un professionnel de santé ou de la hiérarchie. Le traitement du dossier patient s'effectue sous format matérialisé ou dématérialisé (Dossier patient informatisé) ou les deux. Dans la mise en œuvre de la compétence, l'anglais peut être utilisé avec des interlocuteurs non-francophones.

Critères de performance

Les procédures internes sont respectées
Les règles d'identitovigilance sont respectées
Les documents transmis sont vérifiés
Les informations saisies sont fiables
Les dossiers constitués sont à jour

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les techniques d'accueil
Utiliser des outils numériques et collaboratifs
Utiliser les outils de communication : téléphone, messagerie vocale, messagerie instantanée
Utiliser les techniques de communication appropriées à la situation (écoute active, questionnement, reformulation, ...)
Utiliser les logiciels métiers (type ERP - Entreprise ressource planning)
Utiliser le vocabulaire technique professionnel et la terminologie spécialisée
Appliquer les règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques
Appliquer les règles d'identitovigilance (référentiel national d'identitovigilance)
Appliquer les obligations en matière de protection des données personnelles (RGPD)
Demander et épeler en anglais, puis transcrire, les informations nécessaires à l'identification du patient
Retranscrire des noms, des adresses mail et des numéros de téléphone énoncés en anglais
Numériser des documents
Rechercher une information
Vérifier la validité des documents administratifs
Compléter la partie administrative d'un formulaire Cerfa (prescription médicale de transport...)

Classer et archiver des documents
Transmettre des documents dans les délais impartis
Gérer les priorités et la multiplicité des demandes
Gérer une situation d'urgence dans la limite de ses responsabilités

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	23/36

Gérer les situations imprévues
Tracer pour faciliter l'accès à l'information
Vérifier les documents

Adapter sa posture (bienveillance, empathie, courtoisie, amabilité, politesse, neutralité, réserve...)
Adapter sa communication
Communiquer avec les professionnels de santé
Communiquer avec la hiérarchie
S'exprimer clairement en utilisant un vocabulaire adapté
Instaurer un climat de confiance
Respecter les droits des patients
Respecter le secret professionnel
Respecter les règles de confidentialité
Respecter le secret médical

Connaissance de l'organisation et du fonctionnement interne de la structure médicale
Connaissance de l'environnement de la structure médicale
Connaissance de base du vocabulaire médical
Connaissance de base de la terminologie liée aux pathologies courantes
Connaissance des sigles et des abréviations utilisés en médical
Connaissance de l'organisation des Réunions de concertation pluridisciplinaire
Connaissance des lois régissant le système de santé et la prise en charge du patient
Connaissance des lois relatives au secret professionnel et au secret médical
Connaissance des droits des patients
Connaissance de la charte de la personne hospitalisée
Connaissance de la charte Marianne
Connaissance des lois relatives au secret professionnel et au secret médical
Connaissance des règles liées à la confidentialité
Connaissance des règles d'identitovigilance (Référentiel national d'identitovigilance)
Connaissance des obligations en matière de protection des données personnelles (RGPD)
Connaissance des règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde, ...)
Connaissance d'un logiciel métier (type ERP - Enterprise resource planning)
Connaissance de la définition de la matériovigilance et des dispositifs médicaux
Connaissance des règles juridiques de conservation des documents et des données
Connaissance des techniques de communication (écoute active, reformulation, synchronisation, ...)
Connaissance des techniques de gestion de conflit
Connaissance des techniques de gestion du stress
Connaissance de base du vocabulaire anglais de l'accueil
Connaissance de base de la terminologie médicale en anglais (pathologies courantes et services/spécialités)
Connaissance des différents types de handicap
Connaissance de l'accessibilité universelle pour tous
Connaissance des outils numériques et collaboratifs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	24/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Transcrire, vérifier et mettre en forme des documents médicaux

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cas d'une transcription d'un enregistrement audio, utiliser les logiciels et les supports appropriés pour produire un document écrit à caractère médical (courrier, lettres de liaison, observations de comptes-rendus médicaux...), correspondant à l'enregistrement. Mettre en forme selon les normes professionnelles, dans le respect des procédures et des délais impartis.

Dans le cas d'un texte transcrit par reconnaissance vocale, relire et mettre en page le document, corriger les fautes d'orthographe et de grammaire, vérifier l'orthographe de la terminologie et compléter les parties concernant l'identité du patient. Prévenir le professionnel de santé en cas d'erreur détectée.

Dans le respect du secret professionnel, du secret médical, des règles de confidentialité et d'identitovigilance, et après validation par le professionnel de santé ou la hiérarchie, transmettre les informations au patient, au professionnel de santé ou autre correspondant concerné, sous la forme requise, matérialisée ou dématérialisée, en tenant compte des délais légaux.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce au quotidien en structure médicale sous la responsabilité d'un professionnel de santé ou de la hiérarchie. La compétence est mise en œuvre sur site ou à distance. Lors d'une transcription d'un enregistrement audio, elle requiert l'utilisation de logiciels spécialisés, des outils bureautiques et un kit de transcription incluant un casque audio et un pédalier.

Critères de performance

La transcription correspond à l'enregistrement
La terminologie spécialisée est exacte
Les informations concernant l'identité du patient sont exactes
La mise en page répond aux normes professionnelles
Les procédures et les délais sont respectés
Le professionnel de santé est alerté en cas d'erreur constatée
Les règles d'orthographe et de grammaire sont respectées

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser des outils numériques et collaboratifs
Utiliser les logiciels métiers (type ERP - Enterprise resource planning)
Utiliser un kit de transcription médicale
Utiliser le vocabulaire technique professionnel et la terminologie spécialisée
Présenter les documents selon les normes professionnelles
Saisir avec efficacité sur un clavier
Appliquer les règles d'identitovigilance (référentiel national d'identitovigilance)
Appliquer les obligations en matière de protection des données personnelles (RGPD)
Appliquer les règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde, ...)
Mettre en pratique des gestes éco-responsables
Appliquer les procédures de classement et les règles de nommage de documents
Rechercher une information
Vérifier sa production

Transmettre des documents médicaux dans les délais impartis
Classer des documents
Tracer pour faciliter l'accès à l'information

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	25/36

Communiquer avec les professionnels de santé
Communiquer avec la hiérarchie
Communiquer avec des interlocuteurs externes
Respecter les droits des patients
Respecter le secret professionnel
Respecter les règles de confidentialité
Respecter le secret médical
S'adapter aux évolutions des outils numériques

Connaissance de l'organisation et du fonctionnement interne de la structure médicale
Connaissance d'un logiciel de transcription numérique
Connaissance des règles orthographiques, grammaticales et syntaxiques
Connaissance de base du vocabulaire médical (anatomie, examens et traitements)
Connaissance de base de la terminologie liée aux pathologies courantes
Connaissance des sigles et des abréviations utilisés en médical
Connaissance des règles typographiques, des normes de présentation et de communication professionnelle
Connaissance des lois relatives au secret professionnel et au secret médical
Connaissance des règles de confidentialité
Connaissance d'un logiciel métier (type ERP - Enterprise resource planning)
Connaissance des règles d'identitovigilance (Référentiel national d'identitovigilance)
Connaissance des obligations en matière de protection des données personnelles (RGPD)
Connaissance des règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde, ...)
Connaissance des gestes éco-responsables dans son environnement de travail
Connaissance des outils numériques et collaboratifs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	26/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Renseigner sur l'accès au dossier médical du patient ou préparer les éléments

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Sous la responsabilité du professionnel de santé ou de la hiérarchie, informer sur la procédure d'accès au dossier médical ou orienter le demandeur vers le service compétent.

A la demande du professionnel de santé ou de la hiérarchie, préparer les informations communicables du dossier médical. Prendre contact, si nécessaire avec d'autres professionnels de santé ou d'autres services pour récupérer les informations. Respecter le secret professionnel, le secret médical, les règles de confidentialité et d'identitovigilance.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce au quotidien en structure médicale sous la responsabilité d'un professionnel de santé ou de la hiérarchie. Dans la mise en œuvre de la compétence, d'autres services (service des archives, de communication...) peuvent être saisis pour communiquer le dossier médical.

Critères de performance

Les délais et les modalités du traitement de la demande d'accès au dossier médical sont transmis au demandeur

La procédure règlementaire d'accès au dossier médical est transmise

La protection des données personnelles est respectée

Le secret professionnel est appliqué

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser des outils numériques, bureautiques et collaboratifs

Utiliser les logiciels métiers (type ERP - Enterprise resource planning)

Utiliser les outils de communication : téléphone, messagerie vocale, messagerie instantanée

Utiliser le courriel sécurisé pour informer, demander et transmettre

Utiliser le vocabulaire technique professionnel et la terminologie spécialisée

Appliquer les règles d'identitovigilance (référentiel national d'identitovigilance)

Appliquer les obligations en matière de protection des données personnelles (RGPD)

Appliquer les règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde, ...)

Mettre en pratique des gestes éco-responsables

Identifier les sources d'informations fiables

Sélectionner une information

Rechercher une information

Vérifier la conformité des éléments du dossier médical

Transmettre le dossier médical dans les délais impartis

Classer et archiver des documents

Tracer pour faciliter l'accès à l'information

Adapter sa posture (bienveillance, empathie, courtoisie, amabilité, politesse, neutralité, réserve...)

Adapter sa communication

Communiquer avec les professionnels de santé

Communiquer avec la hiérarchie

S'exprimer clairement en utilisant un vocabulaire adapté

Respecter les droits des patients

Respecter le secret professionnel et le secret médical

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	27/36

Connaissance de l'organisation et du fonctionnement interne de la structure médicale
 Connaissance de la procédure de demande d'accès au dossier médical (Code de la santé publique)
 Connaissance des mesures de sécurité et de confidentialité pour l'accès au dossier patient informatisé (CNIL - Commission nationale de l'informatique et des libertés)
 Connaissance de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé
 Connaissance du Décret n°2021-1048 du 4 août relatif à la mise en œuvre de l'espace numérique de santé
 Connaissance du Décret n°2024-468 du 24 mai 2024 relatif à la mise en œuvre de l'espace numérique de santé
 Connaissance des délais légaux de transmission du dossier médical
 Connaissance des règles d'identitovigilance (Référentiel national d'identitovigilance)
 Connaissance des obligations en matière de protection des données personnelles (RGPD)
 Connaissance des règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde, ...)
 Connaissance d'un logiciel métier (type ERP - Enterprise resource planning)
 Connaissance des règles de conservation et d'archivage
 Connaissance des lois relatives au secret professionnel et au secret médical
 Connaissance des règles de confidentialité
 Connaissance des différents types de handicap
 Connaissance de l'accessibilité universelle pour tous
 Connaissance des gestes éco-responsables dans son environnement de travail
 Connaissance des outils numériques, bureautiques et collaboratifs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	28/36

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Adapter sa communication écrite et orale aux destinataires et tenir compte des situations de handicap.
Adapter son niveau de langage, son vocabulaire et s'assurer de la compréhension des destinataires.
Partager ou transmettre des informations ou des documents dans le respect du secret professionnel et du secret médical.

Critères de performance

La communication est adaptée aux destinataires
Les informations ou les documents transmis sont fiables
Le secret professionnel est respecté
Le secret médical est respecté

Respecter des règles et des procédures

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Appliquer les procédures en vigueur de la structure médicale et les consignes transmises par le professionnel de santé ou la hiérarchie. Respecter les règles de confidentialité et les règles d'identitovigilance.

Critères de performance

Les consignes internes sont appliquées
Les procédures en vigueur sont appliquées
Les règles d'identitovigilance sont respectées
Les règles de confidentialité sont respectées

Mobiliser les environnements numériques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

S'adapter en continu aux environnements numériques et ses usages, en exploiter les outils pour s'informer, communiquer, collaborer, produire du contenu. Prendre en compte la sécurité (identité numérique, sécurisation des accès, qualité et fiabilité de l'information, etc.).

Critères de performance

Les outils numériques sont exploités de manière adaptée
Les règles de sécurité numérique sont respectées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	29/36

Glossaire technique

CCAM

La CCAM est la Classification Commune des Actes Médicaux qui est pris en compte par la Sécurité sociale pour la rémunération des médecins et les remboursements aux assurés sociaux.

DPI

Dossier Patient Informatisé est défini comme la fonction d'un SIH qui a vocation à stocker l'ensemble des documents liés au parcours de soins du patient au sein de la structure médicale. Il contient les différents documents permettant d'alimenter le DMP (Dossier Médical Patient) de « Mon Espace Santé » via une transmission sécurisée.

Entourage

Ce terme englobe famille, ami et proche.

ERP Santé

Enterprise Resource Planning - progiciels de gestion intégré : dans le secteur de la santé, un système ERP supprime les silos de données, ce qui permet d'améliorer l'accessibilité et la qualité des soins, de rationaliser les opérations et de diminuer le coût global.

Etablissements de santé

Les établissements de santé (hôpitaux, cliniques) ont diverses missions, définies par le code de la santé publique.

NGAP

La nomenclature générale des actes professionnels (NGAP) comprend les dispositions générales et la liste des actes pris en charge par l'Assurance Maladie. La NGAP sert pour coter les actes cliniques médicaux, ainsi que tous les actes des chirurgiens-dentistes, sage-femmes et auxiliaires médicaux.

PMSI

Le Programme de Médicalisation des Systèmes d'Information dont l'objectif est de quantifier et de standardiser l'activité et les ressources des établissements de santé afin de diminuer les inégalités budgétaires, il permet, depuis 2005, la mise en place d'un système de rémunération des hôpitaux en fonction de leur activité, c'est ce que l'on appelle la tarification à l'activité (T2A).

Retours NOEMIE

Le retour NOEMIE contient l'ensemble des informations relatives aux paiements et / ou rejets des factures et autres prestations en provenance de l'Assurance Maladie.

RGPD

Le règlement général de protection des données (RGPD) est un texte réglementaire européen qui encadre le traitement des données de manière égalitaire sur tout le territoire de l'Union européenne (UE).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	30/36

SESAM Vitale

Le système comporte différents éléments permettant la connexion aux organismes d'assurance maladie (lecteur de carte vitale ou « appli carte vitale »), la création et la télétransmission des feuilles de soins électroniques (FSE) via le logiciel de facturation. La télétransmission consiste, pour le professionnel de santé, à envoyer les Feuilles de Soins sous format électronique à l'assurance maladie.

Structures de ville

Dites aussi ambulatoires – au sein desquelles des professionnels libéraux et salariés exercent à titre individuel en cabinet, en groupe ou de manière coordonnée en maison ou centre de santé.

Structures médicales

Cette appellation est utilisée dans ce référentiel pour regrouper les établissements de santé (hôpitaux et cliniques) et les structures de ville (maisons de santé, centres de santé, cabinets médicaux, centres d'imagerie médicale, laboratoires d'analyses médicales, ...).

T2A (ou TAA)

Tarification à l'activité. Mode de financement des établissements de santé publics et privés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	31/36

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	33/36

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMA	REAC	TP-00057	09	10/06/2025	10/06/2025	34/36

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

