

# SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : info@vial-formations.fr  
Tel : +33468905342



Dernière date de mise à jour : 13/10/2025

## TITRE PROFESSIONNEL - SECRETAIRE ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF (Bac)

Ce programme de formation vise à certifier l'acquisition des compétences pour le secrétaire assistant médico-social.

Durée estimée indicative : 300 heures

Durée estimée indicative hebdomadaire : 10 à 12 heures

Code RNCP : 40800

Certificateur : MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION

Date d'enregistrement : 01/09/2025 au 31/08/2030

### A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

#### Profil du stagiaire :

- Demandeur d'emploi
- Indépendant
- Salarié

#### Prérequis :

- Maîtriser les bases de la communication orale et écrite en français.
- Avoir au moins un (1) an d'expérience professionnelle cumulée en rapport direct avec le titre visé

Nous vous recommandons de disposer d'une connexion internet et d'un ordinateur portable durant toute la période de formation

#### Accessibilité:

Entrée tous les mois sous réserve d'un nombre de candidats suffisant.

Un délai de 21 jours minimum avant l'entrée en formation est nécessaire à l'instruction de la demande d'inscription. Dans ce délai, le stagiaire doit entre-autres fournir la copie de ses diplômes ou titres obtenus, un CV à jour, et avoir rempli un questionnaire concernant ses compétences et son projet professionnel. Une fois ces documents renvoyés, le service pédagogique prend contact par téléphone avec le stagiaire pour valider ou invalider son inscription sur le parcours de formation.

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez signaler votre situation à la référente handicap afin d'obtenir des adaptations pour votre action de formation ou les épreuves d'évaluations.

Pour toute question d'accessibilité handicap, prendre contact avec nous : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Délai d'accès : 3 semaines

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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
- 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

### CONTENU (PROGRESSION PÉDAGOGIQUE)

- Présentation du centre de formation
- Introduction au métier de "Secrétaire assistant médico-administratif"

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

- Accueillir, renseigner et orienter un patient

- Adapter sa posture : bienveillance, empathie, courtoisie, politesse, neutralité, réserve...
- Adapter sa communication en fonction du public et de la situation
- S'exprimer clairement avec un vocabulaire adapté
- Connaissance des techniques de communication : écoute active, questionnement, reformulation, synchronisation...
- Connaissance des techniques de gestion du stress et des techniques de gestion de conflit
- Utiliser les techniques d'accueil
- Analyser la demande
- Évaluer le degré d'urgence d'une situation
- Appliquer les règles d'identitovigilance (référentiel national d'identitovigilance)
- Comprendre ce que sont les normes RGPD
- Connaissance des lois relatives au système de santé, à la prise en charge, et à la protection des données personnelles (RGPD)
- 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 difficile d'accueil dans la limite de ses responsabilités
- Gérer les priorités et la multiplicité des demandes
- Gérer les situations imprévues
- 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, ...)

# SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : info@vial-formations.fr  
Tel : +33468905342



- 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
  - Gérer les plannings et les agendas des professionnels de santé
- Connaître les différentes techniques de prise de rdv
- Appliquer les procédures de prise de rendez-vous
- Appliquer les règles d'identitovigilance (référentiel national d'identitovigilance)
- Utiliser les techniques d'accueil
- Connaître les règles de l'écoute active
- Connaître les différents outils numériques utilisés
- 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
- Évaluer 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
- 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

**ECF 1 :** Cette évaluation se déroule dans le cadre de deux mises en situation professionnelles distinctes, écrite et orale, au sein d'une structure médicale fictive. Dans le cadre de la mise en situation écrite et à partir des consignes, des procédures et des documents mis à sa disposition, le stagiaire en formation :

- crée un planning simple à partir de consignes ;

- actualise un des plannings des professionnels de santé ou des salles de consultation.

Dans le cadre de la mise en situation orale et à partir des consignes, des procédures et des documents mis à sa disposition, le stagiaire en formation:

À partir des consignes, procédures et supports transmis, le stagiaire réalise une simulation enregistrée, où il :

- Simule l'accueil téléphonique de quatre patients, en adaptant sa communication à chaque situation ;
- Gère les demandes de rendez-vous suivantes :
  - un rendez-vous simple
  - un rendez-vous à modifier

# SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : info@vial-formations.fr  
Tel : +33468905342



- un rendez-vous à annuler
- un rendez-vous urgent

Le formateur met à disposition du stagiaire :

- le contexte professionnel (présentation synthétique de la structure et du service) ;
- les éléments permettant la mise en œuvre : consignes du responsable hiérarchique ou du professionnel de santé sous forme de courriel(s), les procédures, l'organigramme, la/les charte(s) d'accueil, les modèles de documents, les agendas, un support de sauvegarde numérique, les fournitures et le matériel de classement des documents « papier ».

## Critères d'évaluation :

- Les procédures d'accueil et les règles 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
- 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
- Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient
- 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
- 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
- Connaissance de la charte de la personne hospitalisée et de la charte Marianne
- 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)

# SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : info@vial-formations.fr  
Tel : +33468905342



- 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

**ECF 2 :** Cette évaluation se déroule dans le cadre de deux mises en situation professionnelles distinctes, orale et écrite, au sein d'une structure médicale fictive. Dans le cadre de la mise en situation et à partir des consignes, des procédures et des documents mis à sa disposition, le stagiaire en formation prend en charge des patients ayant rendez-vous :

- un patient disposant de droits ;
- un patient en situation d'illettrisme bénéficiant de droits ;
- un patient en situation d'urgence médicale disposant de droits ;
- un patient dont les droits ne sont plus ouverts ;

Concernant ces quatre situations d'accueil, le stagiaire en formation doit démontrer sa capacité à :

- appliquer les procédures d'accueil et d'identitovigilance dans le respect du secret médical ;
- prendre en compte les situations spécifiques ;
- contrôler la validité des pièces fournies ;
- collecter les documents nécessaires.

Le stagiaire enregistre ses mises en situation orales (audio ou vidéo) en respectant les consignes fournies

Concernant la prise en charge financière du patient, le stagiaire répond à un questionnaire sous forme de QCM-QCU.

Le formateur met à disposition du stagiaire :

- le contexte professionnel (présentation synthétique de la structure, du service et du poste de travail) ;
- les éléments permettant la mise en œuvre : consignes du responsable hiérarchique ou du professionnel de santé sous forme de courriel(s), les procédures, l'organigramme, la/les charte(s) d'accueil, les modèles de documents nécessaires, un support de sauvegarde numérique, les fournitures et le matériel de classement des documents « papier ».
- le questionnaire concernant la compétence « Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient ».

## Critères d'évaluation :

- Les procédures internes et les règles d'identitovigilance sont respectées
- Les éléments collectés sont fiables
- La télétransmission est assurée auprès des organismes d'assurance maladie
- Les retours d'informations électroniques sont traités
- 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

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

> Utiliser des outils numériques, bureautiques et collaboratifs

# SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : info@vial-formations.fr  
Tel : +33468905342



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

**ECF 3 :** Cette évaluation se déroule dans le cadre de deux mises en situation professionnelles distinctes, orale et écrite, au sein d'une structure médicale fictive. Dans le cadre de la mise en situation et à partir des consignes, des procédures et des documents mis à sa disposition, le stagiaire en formation prend en charge des patients ayant rendez-vous :

- un patient disposant de droits ;
- un patient en situation d'illettrisme bénéficiant de droits ;
- un patient en situation d'urgence médicale disposant de droits ;
- un patient dont les droits ne sont plus ouverts ;

Concernant ces quatre situations d'accueil, le stagiaire en formation :

- applique les procédures d'accueil et d'identitovigilance dans le respect du secret médical ;
- prend en compte les situations spécifiques ;
- contrôle la validité des pièces fournies ;
- collecte les documents nécessaires.

Une fois tous les accueils traités, la mise en situation écrite est la continuité de la mise en situation orale. Le stagiaire traite les dossiers des patients à partir des éléments collectés, des consignes, des procédures et des documents mis à sa disposition, il :

- créé ou actualise le dossier du patient à partir des documents fournis ;
- réalise la mise en forme : d'un écrit médical (compte rendu de consultation, lettre d'adressage, ...) remis par le professionnel de santé après le rendez-vous, selon les modèles à disposition ; ou d'une information (note interne, une information administrative, ...);
- transmet, à l'interne ou à l'externe et selon le canal de communication approprié, l'écrit médical ou l'information aux personnes concernées (patient, médecin traitant, spécialistes, autres services, etc.).

Le formateur met à disposition du stagiaire :

- le contexte professionnel (présentation synthétique de la structure, du service et du poste de travail) ;
- les éléments permettant la mise en œuvre : consignes du responsable hiérarchique ou du professionnel de santé sous forme de courriel(s), les procédures, l'organigramme, la/les charte(s) d'accueil, les modèles de documents nécessaires, un support de sauvegarde numérique, les fournitures et le matériel de classement des documents « papier ».

## Critères d'évaluation :

- Les procédures internes et les règles d'identitovigilance sont respectées
- Les éléments collectés sont fiables
- La télétransmission est assurée auprès des organismes d'assurance maladie
- Les retours d'informations électroniques sont traités

- 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

## BLOC 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

- 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 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
- 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

# SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : info@vial-formations.fr  
Tel : +33468905342



- 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
  - Transcrire, vérifier et mettre en forme des documents médicaux
- 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 efficience 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
- 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

**ECF 4 :** Cette évaluation se déroule dans le cadre d'une mise en situation professionnelle écrite au sein d'une structure médicale fictive. A partir des consignes, des procédures et des documents mis à sa disposition, le stagiaire en formation :

- assure l'actualisation et la complétude des dossiers patients, à partir d'un dossier contenant six documents à renommer et à classer dans les dossiers patients correspondants ;
- afin d'obtenir ou de transmettre les éléments nécessaires à la continuité des soins et selon les consignes des professionnels de santé internes, le stagiaire sollicite un service interne ;
- participe à l'organisation des rendez-vous nécessaires à la continuité des soins, pour un patient, selon les procédures internes ;
- traite deux écrits médicaux : transcrit un audio sur un modèle à disposition, traite un texte transcrit par dictée vocale ;
- communique ces écrits médicaux, par le canal de communication adapté, aux personnes concernées (patient, médecin traitant, ...).

Le formateur met à disposition du stagiaire :

- le contexte professionnel (présentation synthétique de la structure, du service et du poste de travail) ;

# SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : info@vial-formations.fr  
Tel : +33468905342



- les éléments permettant la mise en œuvre : consignes du responsable hiérarchique ou du professionnel de santé sous forme de courriel(s), les procédures, les modèles de documents, les dossiers patients, le matériel de transcription, le support de sauvegarde numérique, les fournitures et le matériel de classement des documents « papier ».

## Critères d'évaluation:

- 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
- 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 sont respectées
- Les règles d'orthographe et de grammaire sont respectées

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

- 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
- 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

# SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)  
Tel : +33468905342



- 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

**ECF 5 :** Cette évaluation se déroule dans le cadre d'une mise en situation professionnelle écrite au sein d'une structure médicale fictive. A partir des consignes, des procédures et des documents mis à sa disposition, le stagiaire en formation répond à deux demandes d'accès au dossier médical :

- transmet au demandeur la procédure à suivre pour l'obtention de son dossier médical,
- prépare et transmet les éléments nécessaires au service dédié au traitement des demandes d'accès.

Le formateur met à disposition du stagiaire :

- le contexte professionnel (présentation synthétique de la structure, du service et du poste de travail) ;
- les éléments permettant la mise en œuvre : consignes du responsable hiérarchique ou du professionnel de santé sous forme de courriel(s), les procédures, les modèles de documents, les dossiers et fichiers, le support de sauvegarde numérique, les fournitures et le matériel de classement des documents « papier ».

#### Critères d'évaluation :

- Les délais et les modalités du traitement de la demande d'accès au dossier médical sont transmis au demandeur
- La procédure réglementaire d'accès au dossier médical est transmise
- La protection des données personnelles est respectée
- Le secret professionnel est appliqué

## ORGANISATION

Mme Virginie Billiet, référente handicap [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Mme Virginie Billiet, responsable pédagogique : [responsable.pedagogie34@gmail.com](mailto:responsable.pedagogie34@gmail.com)

Formateur référent, en cours d'affectation

Contacts :

Référente handicap: [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr) 04 68 90 53 42

Assistante de direction: [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Responsable pédagogique : [responsable.pedagogie34@gmail.com](mailto:responsable.pedagogie34@gmail.com)

Formateur Référent :

Secrétariat général: 04 68 90 53 42

Assistance/Aléas et réclamations disponibles par mail à [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr) 04 68 90 53 42 du lundi au vendredi de 09h à 17h (délai de réponse maximale : 24h)

## Ressources pédagogiques et techniques

- Cours théoriques au format vidéo
- Formations accessibles via un ordinateur ou une tablette
- Mise en place des ECF (Evaluation en Cours de Formation) avec l'aide du formateur référent
- Mise à disposition en ligne de documents supports à télécharger librement
- Plateforme d'apprentissage à distance disponible 7j/7 et 24h/24
- Assistance technique par téléphone, et email ([vialspprt@gmail.com](mailto:vialspprt@gmail.com))

## Modalités d'évaluation

ECF (Évaluation en Cours de Formation) Suivi des connexions à la

# SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : info@vial-formations.fr  
Tel : +33468905342



plateforme Travaux dirigés à rendre  
Travaux pratiques à exécuter  
Stage professionnel au sein d'une entreprise  
(obligatoire) Rédaction d'un dossier professionnel  
(obligatoire) Validation de l'ensemble des blocs de compétences,  
Validation partielle possible des blocs individuellement. Obtention par validation des examens continus.

## Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Suivi d'assiduité réalisé par notre responsable pédagogique qui est dédiée et disponible par téléphone et courriel : responsable.pedagogie34@gmail.com (réponse en moins de 48h du lundi au vendredi de 09h à 17h);
- Livret de suivi de formation complété par le stagiaire et le formateur référent.
- Livret ECF complété à la fin de l'action de formation par le formateur référent.
- Dossier professionnel obligatoire à remplir par le bénéficiaire.
- Certificat de réalisation signé par le stagiaire et le formateur.
- Relevés de connexion à la plateforme e learning.
- Entretien téléphonique et visio-conférence avec le formateur référent pour la validation des compétences acquises
- Un suivi de la formation et de l'accompagnement seront réalisés tout au long de la formation.
- La formation pourra être adaptée pour pallier des difficultés majeures par l'apprenant.
- Convention de formation professionnelle.

Prix : 3750.00

### Examen final :

Dans un délai maximum de 6 mois à l'issue de l'action de formation, vous recevrez une convocation pour vous présenter en présentiel sur 2 à 3 journées de certification. Une convocation officielle vous sera adressée par courriel ou courrier simple au moins 30 jours avant la date de début de l'examen par le centre qui vous accueillera.

Sauf en cas de force majeure ou de justificatif médical, les stagiaires en formation dans l'organisme YYYOURS FORMATIONS – VIAL Formations s'engagent à se présenter sur les plateaux techniques dont le lieu sera précisé sur la convocation 30 jours avant le début de l'examen.

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	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 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	03 h 45 min	La mise en situation professionnelle est une étude de cas se déroulant dans le contexte fictif d'une structure médicale.  1ère partie : mise en situation écrite (durée : 03 h 00) A partir d'informations et de consignes, le candidat analyse des situations professionnelles, traite des dossiers et produit les documents associés.  2ème partie : mise en situation orale (durée : 00 h 45) A partir de scénarios préétablis choisis par le jury, le candidat dispose de 15 minutes de préparation avant de traiter deux accueils : Situation d'accueil physique (durée 10 minutes) : - " Accueillir, renseigner et orienter un patient " ; - " Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient ".  Situation d'accueil téléphonique (durée 5 minutes) : - " Accueillir, renseigner et orienter un patient " ; - " Gérer les plannings et les agendas des professionnels de santé ". Le candidat dispose de 15 minutes pour rédiger, transmettre les documents nécessaires aux interlocuteurs concernés et mettre à jour un agenda selon les scénarios choisis par le jury.

Autres modalités d'évaluation le cas échéant :

# SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : info@vial-formations.fr  
Tel : +33468905342



Entretien technique	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 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	00 h 20 min	Le jury questionne le candidat sur les travaux de la mise en situation écrite et sur des aspects non évalués de la compétence " Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient ".
Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury vérifie que le candidat possède une représentation satisfaisante des rôles et missions d'une Secrétaire assistant médico-social.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	04 h 20 min		

Le délai d'accès au jury est de la responsabilité du certificateur, il ne peut pas dépasser 6 mois après la fin effective de l'action de formation, sauf en cas de force majeure.

**Modalité d'obtention de la certification** : par validation de l'ensemble des blocs de compétences qui composent le titre, validation partielle possible des blocs individuellement.

**Documents délivrés à l'issue de la formation** : parchemin de certification délivré par le certificateur (les titres professionnels sont délivrés par le Ministère du Travail), copie du livret de suivi de formation, copie du livret ECF, copie du dossier professionnel et un certificat de réalisation.

## Équivalences, passerelles suites de parcours et débouchés

Niveau équivalent obtenu à l'issue de la certification : Niveau 4

### . Les débouchés du métier :

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

## Pour plus d'informations, Indicateur de résultats :

### Statistiques :

Année d'obtention de la certification	Nombre de certifiés	Nombre de certifiés à la suite d'un parcours vae	Taux d'insertion global à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 2 ans (en %)
2023	4906	27	73	66	56