

Secrétaire médicale

téléphoner, faxer, classer, documenter, gérer

Les secrétaires médicaux et médicales effectuent des tâches administratives au sein du secrétariat des cabinets médicaux ou des hôpitaux de manière indépendante. Ils préparent des rapports et des expertises à partir d'un dictaphone. Ils connaissent bien les questions relatives à l'assurance maladie et sont familiarisés avec les tarifs et les formulaires cor-

respondants.

Ils sont chargés de l'accueil et de la réception des appels téléphoniques. Si les patients ou patientes s'adressent à eux pour demander une consultation médicale, ils en déterminent l'urgence en collaboration avec les médecins. Ils travaillent souvent avec des appareils électroniques tels que des ordinateurs ou des fax.

Quoi et pourquoi?

- ▶ Afin que le secrétaire médical puisse créer un dossier pour un nouveau patient, il remplit un formulaire en ligne sur l'ordinateur et cherche un rendez-vous de consultation qui lui convienne.
- ▶ Afin que le secrétaire médical puisse enregistrer le rapport médical d'un patient, il écoute le rapport du médecin sur le dictaphone et le retranscrit à l'ordinateur.
- ▶ Afin que la secrétaire médicale puisse donner à une patiente des informations sur la facturation d'un examen de laboratoire auprès de sa caisse d'assurance maladie, elle examine avec elle son dossier.
- ▶ Afin qu'une patiente souffrant de douleurs diffuses n'ait pas à attendre trop longtemps son rendez-vous, la secrétaire médicale clarifie avec le médecin s'il peut la prendre entre deux rendez-vous.



Les faits

Admission a) Apprentissage professionnel commercial ou; b) école de commerce reconnue par le SEFRI et expérience professionnelle ou; c) formation achevée dans un métier du secteur de la santé et expérience pratique. Ce métier convient tout à fait à une reprise d'activité après une interruption.

Formation Il n'existe pas de formation reconnue par la Confédération. Elle doit se faire au sein d'une école privée. a) L'administratif pour les personnes exerçant déjà une profession dans le secteur de la santé ou; b) le médical pour les personnes ayant une formation préalable commerciale; c) «sur le tas» pour les personnes avec une expérience commerciale solide ou une formation dans un métier de la santé. La formation est proposée par des prestataires de formation qui délivrent un diplôme d'école, mais pas de H+ (diplôme de l'association des

hôpitaux de Suisse). Pour des formations similaires, voir: secrétaire médical/e en milieu hospitalier et secrétaire médical/e H+.

Les aspects positifs Les secrétaires médicaux et médicales sont le premier contact des patients lorsqu'ils se rendent chez un médecin. Dans cette fonction, ils occupent un poste extrêmement important et polyvalent, qui est gratifiant.

Les aspects négatifs Lorsque les choses s'agitent ou que les patients sont impatients ou difficiles, cela peut mettre les nerfs à cran. Les professionnels ne peuvent pas simplement ignorer les diagnostics graves, mais ils doivent être en mesure d'y faire face.

Bon à savoir Le travail administratif, les appels téléphoniques, les conversations avec les patients et les médecins rendent le quotidien des secrétaires médicaux et médicales varié et divertissant. Plus ils sont sympathiques et compétents, plus c'est bénéfique pour le cabinet.

Profil requis

	avantageux	important	très important
capacité à travailler en équipe	■		
compréhension rapide	■	■	
constitution robuste, pas d'allergies	■	■	
empathie, facilité de contact	■	■	
équilibre	■		
flexibilité, compétences commerciales	■	■	■
intérêt pour les questions de santé, discrétion	■	■	■
précision dans le travail	■	■	■
résilience, sens des responsabilités	■	■	
talents organisationnels	■	■	■

Plans de carrière

↑	Certificate of Advances Studies (CAS) Public Health (formation postgrade)
↑	Économiste d'entreprise ES, hygiéniste dentaire ES (diplôme fédéral)
↑	Expert/e en gestion d'institutions de santé DF, expert/e en assurance-maladie DF (diplôme fédéral)
↑	Spécialiste en gestion d'institutions de santé BF, spécialiste en assurance-maladie BF, spécialiste pharmaceutique BF, coordinateur/-trice en médecine ambulatoire BF (brevet fédéral)
↑	Secrétaire médicale
↑	Employé/e de commerce CFC, école de commerce ou titre équivalent (voir admission)