

Eligible CPF

Bac

100% en ligne



Durée estimée*:

210h
4 mois



Tarif pour les particuliers :

1 790 € TTC



Lieu :

100% en ligne



Démarrage :

A tout moment de l'année



Certification :

Bloc de compétences Niveau 4 (Bac)

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

En partenariat académique avec **Academee**

Intégrez toutes les compétences indispensables pour assurer l'accueil et l'accompagnement des patients dans une structure médicale.

Cette formation vous forme à la fois à l'accueil physique et téléphonique, à la gestion administrative, à l'organisation des plannings, à la coordination en équipe et à la transmission fiable des informations. À travers des situations concrètes, vous développerez la rigueur, l'écoute et la polyvalence essentielles pour évoluer avec professionnalisme dans le secteur médico-social.

Vous serez capable de :

- Accueillir, renseigner et orienter efficacement les patients et visiteurs, en toute confidentialité et bienveillance
- Gérer les activités administratives courantes : dossiers, plannings, prises de rendez-vous, facturation et suivi des dossiers patients
- Maîtriser les techniques de communication écrite et orale adaptées au contexte médical
- Assurer la transmission et la conservation sécurisée des informations administratives et médicales

Vous obtiendrez à l'issue de la formation : ?

Attestation reconnaissant l'acquisition d'un bloc de compétences



Bloc de compétences "Assurer l'accueil du patient et les activités administratives courantes d'une structure médicale" du Titre Professionnel "Secrétaire assistant médico-administratif", de niveau 4 délivré par le Ministère du Travail, RNCP40800, décision de France Compétences le 19/06/25, NSF 324

Attestation de fin de formation

(?) : Sous réserve de réussite aux épreuves finales.

Inclus dans votre formation :

- Cours écrits et vidéos à la demande
- Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles⁽²⁾ en direct et replay
- Accompagnement et suivi pédagogique
- Projets professionnels
- Coaching carrière
- Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)
- Frais de dossier et d'inscription⁽¹⁾
- Garantie Diplômé ou Remboursé⁽³⁾

⁽¹⁾ Hors Diplômes d'État et préparation aux concours.

⁽²⁾ Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

⁽³⁾ Voir les **CGV Studi**

*La durée en heures et en mois est une durée moyenne estimée pour la réalisation de la formation. La durée de réalisation effective peut être, selon chaque apprenant, inférieure ou supérieure à la durée estimée, sans incidence sur le tarif de la formation. La durée indiquée est donnée à titre indicatif et n'est pas contractuelle. Elle sera précisée lors de votre entretien avec votre conseiller en formation.

** Voir les CGV Studi

Programme détaillé

Les fondamentaux du secteur sanitaire et social

Acquérir une culture médico-sociale

- Les bases de biologie
- La politique familiale
- Les exclusions
- Les enjeux de demain
- Les pathologies en général
- Les concepts de fragilité et de vulnérabilité
- Personnes malades
- Le vieillissement : démographie et place de la personne âgée dans la société
- Application - Les liens intergénérationnels
- Les addictions
- Psychologie comportementale
- Les plans d'urgence
- Le parcours de soins

Comprendre le secteur sanitaire et social

- L'organisation institutionnelle et administrative en France
- Le service public et le secteur médico-social
- Les collectivités territoriales dans l'organisation sanitaire et sociale
- Protection sanitaire et sociale
- Le Système de santé, médico-social et social en France
- L'histoire de la prise en charge médico-sociale
- Application - Comprendre le secteur sanitaire et social
- Les professionnels médicaux, paramédicaux, techniques, administratifs, sociaux en France
- Actes médicaux et prestations sociales : fonctionnement et financement
- Application - Identifier les acteurs du secteur et leur champ d'intervention

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

Accueillir, renseigner et orienter un patient

- Posture professionnelle et éthique
- Législation
- La législation en milieu médical
- Les dispositifs et procédures de confidentialité liés aux dossiers
- La RSE
- Le développement durable
- La bientraitance
- L'approche centrée sur la personne
- Politique de santé publique
- Les techniques de communication
- L'accueil physique en structure médico-sociale
- L'accueil téléphonique en structure médico-sociale
- L'écoute active
- La gestion des appels
- L'engagement qualité en accueil physique et téléphonique de la structure
- La gestion des flux et l'attente

- L'orientation du public
- L'identitévigilance
- Application - Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement
- Comprendre et répondre en anglais : les fondamentaux dans le médico-social
- Anglais médical : the doctor's office
- L'accueil physique et téléphonique d'un patient en anglais
- Les règles d'hygiène et de sécurité
- Les notions de dépendance, déficience et handicap
- Communication adaptée aux personnes en situation de handicap en structure médicale
- Accessibilité des locaux et obligations réglementaires en structure médicale
- La gestion des situations de conflits dans le secteur médico-social
- L'évaluation de l'urgence des situations et le désamorçage des conflits
- Gestes de secours
- Les risques psychosociaux et la qualité de vie au travail
- Limites du rôle du Secrétaire Assistant Médico-Administratif dans une situation d'urgence
- Application - Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médico-social ou social

Gérer les plannings et les agendas des professionnels de santé

- Introduction à la planification dans un contexte médical
- La prise de rdv, la gestion des rdvs et la communication
- La fixation des RDV dans le cadre d'une programmation complexe
- La gestion des déplacements et des réunions
- Les points de vigilance de la planification
- La mise à jour des agendas
- Organisation des activités médicales : coordination, enchaînement et gestion des urgences
- L'outil informatique « métier »
- Comment organiser la prise de rendez-vous à l'aide d'une solution digitale
- L'outil CRM Hubspot
- L'outil de prise de rendez-vous Calendly
- L'outil de prise de rendez-vous Simplybook.me
- L'outil de prise de rendez-vous Calendoc
- L'outil de prise de rendez-vous Timify
- Application - Planifier et organiser les activités de l'équipe

S'organiser en équipe avec Trello

- Découverte des offres Trello
- Créer un compte Trello
- Configurer un espace de travail
- Contenu d'un projet Trello
- Les niveaux de visibilité d'un tableau
- Inviter un membre à un tableau
- Ajouter un membre à une carte
- Gérer les membres d'un espace de travail
- Paramétrer un tableau
- Gérer les listes
- Les actions de la carte
- Créer une checklist
- Suivre l'avancement d'une checklist
- Découvrir les Power-ups
- Utiliser un Power-up : Google Drive

- Application - Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités

Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient

- Le système d'information dans le médico-social
- La e-Santé
- Le parcours de l'utilisateur
- La prescription médicale de transport
- La constitution du dossier administratif et médical
- De l'admission à la sortie de l'utilisateur
- La gestion des tiers payants et de la télétransmission
- Les taux de prise en charge
- Mise à jour des bases d'information
- Application - Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur
- Introduction aux factures
- Les différentes normes à respecter pour une facture
- Les notions HT et TTC lors des tarifications
- La transmission d'une facture dans le respect des normes juridiques
- La réalisation de facture sur Excel
- Application - Editer une facture
- Le fonctionnement de la carte vitale et la feuille de soins électronique
- Utilisation du lecteur SESAM-Vitale et de l'application carte Vitale
- La Feuille de Soins Électronique (FSE) : Création, Validation et Télétransmission
- Traitement des retours NOEMIE
- L'encaissement des actes médicaux
- Application - Assurer la prise en charge administrative et financière d'un patient lors d'un rendez-vous programmé

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

- Introduction: l'importance de la communication par écrit dans le médico-social
- Règlementation et déontologie
- Le RGPD
- Les règles de sécurité numérique dans le secteur médico-social
- L'analyse de l'information
- Le bon traitement de l'information
- La prise de notes
- Les bonnes pratiques des écrits professionnels
- Les différents types de notes : notes de service, d'information, d'instruction, consignes
- Le compte-rendu de réunion
- La démarche qualité
- La démarche qualité dans le médico-social
- Introduction au suivi des informations et des e-mails
- Le traitement du courrier
- Le suivi des mails
- Créer un support de présentation avec PowerPoint
- Créer un support de présentation avec Google Slides
- La gestion documentaire et sources d'information
- Le suivi et le classement des documents
- Le stockage et la sauvegarde de données
- Mettre en place une politique de gestion de nomenclatures
- La veille
- Le panorama des outils de veille du secrétariat médico-social
- La transmission d'informations aux partenaires
- Utilisation d'une messagerie sécurisée de santé
- Application : Assurer la traçabilité et la conservation des informations

Modalités

Financement :

Salarié, demandeur d'emploi, étudiant, indépendant, quel que soit votre statut, il existe en France de nombreuses solutions pour financer jusqu'à 100% vos projets de formation. Selon votre situation, vous pouvez être éligible à un ou plusieurs dispositifs.

Contactez un conseiller en formation pour tester votre éligibilité et obtenir un financement jusqu'à 100%.

Conditions d'admission :

Pour entrer en formation, le candidat doit :

- Être âgé(e) de 16 ans révolus à la date d'entrée en formation (ou avoir 16 ans dans l'année civile de son inscription)

OU

- Dérogation possible à partir de 15 ans si autorisation d'instruction de la famille (Cerfa 16212-03)

Pour toute autre situation, contactez un conseiller en formation qui étudiera votre admissibilité.

Examen :

Mois d'examen : Janvier/Février, Mars/Avril, Juin/Juillet, Septembre/Octobre, Novembre/Décembre

Lieu : "En présentiel (Paris, Montpellier, Bordeaux ou Lyon au choix)"

Pour obtenir le Titre, le candidat sera évalué selon les modalités suivantes :

PENDANT LA FORMATION :

- Évaluation en cours de formation (ECF)
- Dossier professionnel et ses annexes (DP)

EXAMEN FINAL EN PRÉSENTIEL

- 1 mise en situation professionnelle (3h45)
- 1 entretien technique avec le jury (20 minutes)
- 1 entretien final avec le jury (minutes)

Certification :

Certification : Bloc de compétences "Assurer l'accueil du patient et les activités administratives courantes d'une structure médicale" du Titre Professionnel "Secrétaire assistant médico-administratif", de niveau 4 délivré par le Ministère du Travail, RNCP40800, décision de France Compétences le 19/06/25, NSF 324

Certificateur : Ministère du Travail

Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences

Déroulement et accompagnement des formations

Déroulement de la formation

- ▼ **Inscription** et démarrage tout l'année
- ▼ **Possibilité de se connecter de façon illimitée** et à tout moment dans le cadre du complément de la formation et au-delà des heures de formations prévues,
- ▼ **Planning individualisé** en fonction des contraintes de l'apprenant et selon la fin de formation contractuelle (tel que vu avec le conseiller pédagogique et affiché sur la plateforme de formation dans la rubrique planning).
- ▼ Pendant toute la durée de la formation, l'apprenant réalisera **différentes activités d'apprentissage** FOAD portées par la plateforme de formation en ligne et par les applications mobiles mises à disposition par STUDI. Il sera en relation permanente avec l'équipe pédagogique de STUDI et aura accès progressivement à l'intégralité des ressources de cours et aux évaluations.
- ▼ **Accompagnement** à la recherche de stage.

Accompagnement personnel et individualisé, avec :

- ▼ **Un accès illimité** à la plateforme de formation digitale et sur applications mobiles, à l'ensemble des ressources et prestations d'accompagnement, est offert à l'apprenant pendant la durée de sa formation.
- ▼ **Un accompagnement individuel** régulier de la part de l'équipe de l'Education Team : avec l'accompagnement méthodologique et motivationnel par les conseillers pédagogiques de la Student Success et suivi de l'assiduité par les assistants de formation de la Training assistance.
- ▼ **Des formateurs, enseignants et professionnels** choisis en fonction de leur expertise, de leurs diplômes et de leur expérience professionnelle apportent un accompagnement sous 24h ouvrées maximum, avec réponse aux forums des cours, messageries privées, animation de live pédagogiques et corrections personnalisées de devoirs.
- ▼ **La première communauté française** d'apprentissage en ligne pour une collaboration et progression entre pairs.
- ▼ **Des applications web et mobiles IOS/Android.**
- ▼ **Un accompagnement personnalisé** vers l'emploi par le Career Center.

Une assistance technique est assurée par le Service informatique pour assister l'Apprenant dans l'usage des outils et de ses fonctionnalités.

Accessibilité handicap

Pour tout besoin spécifique en termes d'adaptation des canaux d'apprentissage au type de trouble ou de handicap, d'aménagement des évaluations et des examens, ou encore de renforcement des appels de coaching, etc, une équipe de correspondants-référents handicap est à la disposition de l'apprenant via handicap@studi.fr