

FORMATION SAMA (Secrétaire Assistant Médico-Administratif)

Activité type	FICHES COMPETENCES PROFESSIONNELLES	CONTENU
1	N°1 : Accueillir, renseigner et orienter un patient	- Accueil physique et téléphonique du patient en appliquant la procédure d'accueil en vigueur - Renseigner et orienter le patient et/ou le public, répondre à la demande, adapter sa posture et savoir gérer les situations conflictuelles ou d'urgence - Le secret professionnel et médical, les règles de confidentialité et d'identitovigilance sont respectées, connaissance des droits du patient - Faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap et prendre en compte l'accessibilité des lieux - Utiliser le vocabulaire de base de l'anglais d'accueil
	N°2 : Gérer les plannings et les agendas des professionnels de santé	- Planifier les activités et les rendez-vous conformément aux procédures ou aux consignes - Utiliser les outils numériques, de communication, les logiciels métiers et de planification - La traçabilité des rendez-vous est réalisée, en respectant les disponibilités des professionnels
	N°3 : Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient	- Assurer la constitution du dossier administratif du patient, enregistrer les informations et numériser les documents administratifs dans le logiciel métier - Utiliser le système de facturation et réaliser la télétransmission aux organismes d'assurance maladie ou aux organismes de complémentaire santé - Les opérations d'encaissement des actes médicaux sont réalisées - Les procédures internes et les règles d'identitovigilance sont respectées
	N°4 : Transmettre par écrit des informations administratives et médicales à l'interne et à l'externe	- Transmettre les informations administratives et médicales aux différents interlocuteurs, en respectant le secret professionnel, médical ainsi que les règles de confidentialité et d'identitovigilance - Assurer la traçabilité des informations transmises par écrit, ainsi que leur fiabilité
2	N°5 : Assurer le suivi médico-administratif du dossier patient	- Constitution et mise à jour du dossier médical du patient après vérification de l'exactitude des informations, numériser, nommer et enregistrer, classer et archiver les documents - Appliquer les règles d'identitovigilance et respecter les procédures internes - Respecter les droits du patient, le secret professionnel et médical, les règles de confidentialité - Pour la continuité des soins, prendre les rendez-vous et transmettre les informations et documents
	N°6 : Transcrire, vérifier et mettre en forme des documents médicaux	- Produire des documents professionnels en utilisant les logiciels et les supports appropriés - La terminologie spécialisée est exacte, les règles d'orthographe et de grammaire sont respectées - Les procédures et délais sont respectés, les documents sont présentés selon les normes professionnelles - Transmettre les informations au patient ou au professionnel de santé, sous la forme requise, matérialisée ou dématérialisée, en tenant compte des délais légaux
	N°7 : Renseigner sur l'accès au dossier médical du patient ou préparer les éléments	- Informer sur la procédure réglementaire d'accès au dossier médical et/ou orienter le demandeur vers le service compétent, préparer ou récupérer les informations communicables - Respecter la protection des données personnelles et le secret professionnel

Activité type n°1 : **Assurer l'accueil du patient et les activités administratives courantes d'une structure médicale**

Activité type n°2 : **Assister les professionnels de santé d'une structure médicale dans le suivi et la coordination du parcours du patient**