



Titre professionnel – Secrétaire assistant médico-social

BC02 : Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur – RNCP36805BC02



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

L'objectif de cette formation est de vous **former au Bloc 2 : « Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur » du Titre professionnel – Secrétaire assistant médico-social** afin d'acquérir les compétences suivantes :

- **Renseigner et orienter** le public dans un service sanitaire, médico-social ou social
- **Planifier et gérer** les rendez-vous de patients ou d'utilisateurs
- **Assurer** la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur



PUBLIC CIBLÉ

Salariés en **poste, demandeurs d'emploi, entreprises, particuliers**



PRÉREQUIS

Être à l'aise avec l'outil informatique – Avoir un **niveau BEP/CAP** (Niveau de diplôme 3) – **Expérience professionnelle dans le domaine fortement recommandée**



DURÉE

Jusqu'à 25 heures



HORAIRES DES SESSIONS

Accès illimité à la plateforme pendant toute la durée de souscription



LIEU DE FORMATION

FOAD
(Formation ouverte à distance)



PRIX (TTC)

À partir de 790€



CONTENU DU PROGRAMME

Les fondamentaux du secrétariat médico-social : rôle et communication

- Le métier de secrétaire assistant(e) médico-social
- Accueil et communication orale
- **Quiz**

Connaissance de l'hôpital

- Connaissance de l'hôpital
- **Quiz**

Institutions et professions médicales

- Institutions
- Les professions médicales
- **Quiz**



Développer et acquérir les **compétences nécessaires pour renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médico-social ou social.**

Les étapes de la planification de rendez-vous

- Les différentes étapes de la planification de rendez-vous
- **Quiz**

Prendre, planifier, confirmer et gérer les rendez-vous

- Prendre, planifier, confirmer et gérer les rendez-vous
- **Quiz**



Développer et acquérir les **compétences nécessaires pour planifier et gérer les rendez-vous de patients ou d'usagers.**



Le secrétariat médical

- Le fonctionnement du secrétariat médical
- **Quiz**

Le dossier patient

- Le dossier patient
- Collecte et enregistrement des documents du patient
- **Quiz**

Le système de santé

- Assurance maladie et législation
- L'usager du système de santé - le malade à l'hôpital
- **Quiz**

Test final

Le titre professionnel secrétaire assistant médico-social

- Présentation du titre professionnel
- Dossier professionnel



Développer et acquérir les **compétences nécessaires** pour assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'usager.



Avec cette formation, vous acquérez les connaissances nécessaires pour **renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médico-social ou social et planifier et gérer les rendez-vous de patients ou d'usagers**. Vous apprendrez également à **assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur**.

Les leçons et exercices proposés sur votre plateforme e-learning vous permettront ainsi d'acquérir les compétences requises pour **assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur**.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Méthode d'apprentissage basée sur **l'auto-apprentissage** via une **plateforme e-learning**. Un accès individuel sera ouvert au nom du stagiaire sur la plateforme e-learning. Cette plateforme pédagogique, qui prend la forme d'un Learning Management System (LMS) accessible au moyen d'une simple connexion internet, regroupe les cours en ligne actualisés, les exercices d'évaluation et les supports de formation téléchargeables et imprimables.

Nature des travaux : Exercices interactifs - Evaluations

ASSISTANCE TECHNIQUE & ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUE

NOTE :

Nos programmes de formation en e-learning sont systématiquement complétés par une assistance technique dédiée et un accompagnement pédagogique personnalisé.

En début de formation, un tuteur-expert assigné au stagiaire, communiquera à ce dernier les guides et informations pratiques relatifs à sa formation, ainsi que ses coordonnées (téléphone et e-mail) sur lesquelles il sera joignable, du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00.

En parallèle lors du premier appel téléphonique, il s'assurera que la prise en main technique de la formation par le stagiaire est effective, puis il procédera à une présentation de la plateforme avec en perspective le passage du titre professionnel.

Assistance technique :

Bon à savoir : *En amont de la souscription à la formation, une évaluation de la compatibilité du matériel du stagiaire avec la plateforme elearning correspondant à la formation sera effectuée.*

Lors du premier appel par le tuteur-expert, **un contrôle de la prise en main technique** est effectué. Si des **problèmes techniques sont avérés, le service d'assistance technique sera alors sollicité par le tuteur** afin de venir en aide au stagiaire et de solutionner ses problèmes.

En cas de difficulté technique, et pendant toute la durée de leurs formations, les stagiaires pourront **contacter leur tuteur-expert qui sera, soit en mesure d'apporter les réponses souhaitées, soit de transmettre la demande au service assistance**. Que ce soit pour résoudre des problèmes de connexion, d'accès aux modules de formation, ou pour toute autre question d'ordre technique, **notre assistance est rompue à ces problématiques spécifiques liées aux formations elearning. Elle est donc en mesure d'apporter des réponses rapides et efficaces.**



Accompagnement pédagogique :

Bon à savoir : Nous croyons en l'importance d'un **apprentissage personnalisé et adapté** aux besoins spécifiques de chaque stagiaire. Ainsi, **notre équipe de tuteurs-experts est là pour répondre aux questions, clarifier les concepts difficiles, conseiller, orienter et guider les apprenants tout au long de leur parcours de formation.**

La formation est complétée par une assistance technique dédiée et un accompagnement pédagogique personnalisé. L'accompagnement pédagogique est organisé autour des actions suivantes :

- **Suivi téléphonique hebdomadaire** par le tuteur-expert avec **prise de rendez-vous pour le prochain entretien**. Une liste d'actions souhaitées est envoyée ensuite par email.
- **Hotline téléphonique du tuteur du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00**. Si le tuteur-expert dédié au stagiaire n'est pas disponible, un autre membre de l'équipe pédagogique est alors en capacité de prendre les appels.
- **Support via l'adresse e-mail du tuteur. Une réponse** est apportée au maximum **dans les 24 heures ouvrables**.
- **Envois réguliers d'e-mails** : emails de présentation, suivi selon les jalons de l'avancement, de documentation, d'astuces, de bonnes pratiques, d'échéance, d'inscription aux examens ...
- **Accompagnement pédagogique et administratif pour la préparation et le passage de la certification**

Le tuteur-expert, responsable du suivi, s'engage à accompagner le stagiaire pour garantir le bon déroulement de la formation et le passage la certification.

Points forts :

- Méthode d'apprentissage basée sur l'auto-apprentissage via une plateforme e-learning
- Cours en ligne
- Quiz
- Supports de formation téléchargeables
- Accompagnement pédagogique personnalisé

MODALITÉS DE FORMATION

FOAD (Formation Ouverte À Distance)



MODALITÉS D'ÉVALUATION DES CONNAISSANCES

En amont et durant la formation :

Un **test de positionnement** sera effectué **en amont** de la formation afin d'évaluer le **niveau** du stagiaire. **Tout au long de la formation**, des questions seront posées sous forme d'exercices interactifs et d'évaluations disponibles sur sa plateforme e-learning afin de valider ses acquis.

A l'issue de la formation :

Une fois son parcours de formation achevé, **une attestation de fin de formation** sera remise et envoyée par mail au stagiaire.

Il pourra alors se présenter pour le passage du **bloc 2 « Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur » du titre professionnel – Secrétaire assistant médico-social enregistrée à France Compétences sous le numéro RNCP36805BC-02.**

Son tuteur veillera à l'accompagner dans le processus d'inscription auprès d'un centre agréé.



Le coût du passage du titre professionnel n'est pas inclus dans le prix de la formation.

Le Titre Professionnel – Secrétaire assistant médico-social est composé de trois blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) :

- **RNCP36805BC01 – Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités**
- **RNCP36805BC02 – Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur**
- **RNCP36805BC03 – Traiter les dossiers et coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur**

Le passage du titre professionnel s'effectue en présentiel, dans un centre habilité à organiser les sessions d'examen. Le candidat est évalué par un jury qui se compose de professionnels du métier.

Plus d'informations sur le titre professionnel secrétaire assistant médico-social : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36805/>



Objectifs et contexte de la certification :

Le secrétaire assistant médico-social **assure, au sein des structures sanitaires, médico-sociales ou sociales, l'accueil et la prise en charge des patients et des usagers, la planification des activités du service, le traitement et le suivi administratif des dossiers, la coordination des opérations liées au parcours des patients ou des usagers.**

Compétences attestées pour le bloc RNCP36805BC02 – Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur :

- Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médico-social ou social
- Planifier et gérer les rendez-vous de patients ou d'utilisateurs
- Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur

Modalités d'évaluation

- **Mise en situation professionnelle : 02 h 20 min**

Le contexte de la mise en situation professionnelle est décrit dans un dossier. Il correspond à une structure fictive du secteur sanitaire, médico-social ou social.

La mise en situation professionnelle est constituée de deux parties :

- **1ère partie : mise en situation écrite (durée : 01 h 15)** À partir d'informations et de consignes, le candidat analyse des situations professionnelles, traite des dossiers et produit les documents associés à ces situations et dossiers.

- **2ème partie : mise en situation orale (durée : 00 h 45)**

La compétence « Planifier et gérer les rendez-vous de patients ou d'utilisateurs » est **évaluée au téléphone (durée : 20min)** : À partir d'un scénario préétabli choisi par le jury, le candidat dispose de 10min de préparation avant de traiter un appel téléphonique d'une durée de 5min. À l'issue de l'appel, le candidat dispose de 5min pour rédiger un écrit professionnel et/ou mettre à jour un agenda, en fonction du scénario.

Deux compétences sont évaluées en face à face (durée : 25min) :

- Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médico-social ou social
 - Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur
- À partir d'un scénario préétabli choisi par le jury et combinant les deux compétences, le candidat dispose de 5min de préparation avant d'accueillir un visiteur dans le cadre d'un échange d'une durée de 10min. À l'issue de l'échange, le candidat dispose de 10min pour rédiger un écrit professionnel et/ou enregistrer des données sous forme numérique.

Entretien technique : 20min



Durant 10min, le jury analyse avec le candidat les travaux et les prestations réalisés pendant la mise en situation professionnelle. Puis, à partir d'un guide de questionnement, le jury interroge le candidat pendant 10 minutes sur sa pratique et ses connaissances portant sur la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur, de façon à compléter l'évaluation des compétences.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 02h40

Le titre professionnel est composé de **3 blocs de compétences** (certificats de compétences professionnelles). Le passage du titre s'effectue en **présentiel**, dans un centre habilité à organiser les sessions d'examen. Le candidat est évalué par un jury qui se compose de professionnels du métier.

Pour obtenir le titre professionnel, le candidat doit impérativement valider l'intégralité des blocs de compétences.

Le coût du passage du titre professionnel n'est pas inclus dans le prix de la formation.



Le passage de la certification est obligatoire pour les formations financées par le CP

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'APPRÉCIATION DES PARTICIPANTS

Audit téléphonique du service qualité et/ou questionnaire de satisfaction remis en fin de formation.

NOTE : Si vous, ou l'un(e) de vos salarié(e)s, est une personne en situation de handicap, merci de contacter notre référent handicap, Mr Rudy Cohen à l'adresse mail : referenthandicap@kalyane.com