



## Titre professionnel – Secrétaire assistant médico-social – PRÉSENTIEL

### 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 34 heures



#### HORAIRES DES SESSIONS

À définir selon la disponibilité du stagiaire



#### LIEU DE FORMATION

Sur le lieu de travail ou à domicile



#### PRIX (TTC)

À partir de 990 €



## 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

La formation en présentiel permettra à l'apprenant de renforcer et développer ses compétences.

L'apprenant peut ainsi bénéficier d'une formation sur mesure adaptée à ses objectifs et son niveau mais également à son secteur d'activité et son métier.

**Nature des travaux :** Exercices, mises en pratique.

## MODALITÉS DE FORMATION

Présentiel

## 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.

### 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 stagiaire doit être équipé d'un ordinateur muni d'une webcam, d'un micro et d'une connexion internet pour le passage de sa certification.



*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](mailto:referenthandicap@kalyane.com)*