

LE TRAVAIL AIDÉ

FOCUS SUR LA SECRÉTAIRE MÉDICALE

Votre secrétaire est en principe le premier point de contact du patient avec votre cabinet. Elle en est donc la vitrine et participe à la construction de son image et de sa réputation au même titre que vos autres patients lorsqu'ils se répandent en commentaires élogieux ou en critiques acerbes.

- Que fait au juste une secrétaire ?
- Comment est-elle formée ?
- Quelle différence avec un assistant médical ?
- Y a-t-il encore un avenir pour les secrétaires médicales ?



LES INTERVENANTS POSSIBLES
AU SEIN DU CABINET II

A QUOI SERVENT LES SECRÉTAIRES
MÉDICALES ? III

LES COMPÉTENCES, SAVOIR-FAIRE
ET SAVOIR ÊTRE DE LA SECRÉTAIRE
MÉDICALE IV

QUELLES ÉTUDES POUR DEVENIR
SECRÉTAIRE MÉDICALE ? IV

RÉMUNÉRATION DE LA SECRÉTAIRE
MÉDICALE V

L'ENTRETIEN ANNUEL D'ÉVALUATION V

QUELLE ÉVOLUTION POSSIBLE ? VI

RÉCAPITULATIF : QUI FAIT QUOI ? VI

SECRÉTAIRE MÉDICALE :
QUEL AVENIR POUR CETTE FONCTION ? VI

TÉMOIGNAGES VII



LES INTERVENANTS POSSIBLES AU SEIN DU CABINET

SECRÉTARIAT ET TÉLÉSECRÉTARIAT

Plusieurs tâches sont communes au secrétaire et au télésecrétaire médical, notamment :

- La permanence téléphonique du cabinet (accueil et information des patients) ;
- La prise des rendez-vous et la prise en note des messages ;
- La gestion des urgences ;
- La rédaction des comptes-rendus ou des courriers médicaux ;
- Eventuellement la retranscription d'entretiens et de conférences ;
- Le classement, l'actualisation et l'archivage des documents et dossiers administratifs.

En termes de statut, le secrétaire est traditionnellement salarié du cabinet. En revanche le télésecrétariat peut être assuré par un indépendant ou une entreprise spécialisée dans ce type de mission ou encore un salarié du cabinet ayant fait le choix de travailler à distance.

ASSISTANT MÉDICAL *(voir le cahier pratique du n°444)*

- La fonction d'assistant médical (AM) est récente. Il permet au médecin de se libérer de tâches sans plus-value médicale pour se concentrer sur le soin.
- La formation de l'AM lui permet de maîtriser la manipulation des produits de soin ou des prélèvements et la réalisation d'actes plus techniques pour aider les médecins en cas de besoin.
- L'AM peut prendre en charge trois types de mission : des tâches administratives, la préparation et le déroulement de la consultation et l'organisation et la coordination, notamment avec les autres acteurs de santé.
- Le niveau de rémunération de l'AM peut aller d'un salaire mensuel brut minimum compris entre 1 642 et 1 953 € selon son positionnement sur la grille de classification.
- L'Assurance-maladie facilite l'embauche d'assistants médicaux en versant une aide financière, dont une partie pour couvrir certains des frais d'embauche.

INFIRMIER EN PRATIQUE AVANCÉE *(voir innov'cardio n°2 - octobre 2021)*

- Un infirmier en pratique avancée (IPA) est un IDE ayant acquis, à travers des études supérieures poussées (master au minimum), les connaissances théoriques et le savoir-faire nécessaire aux prises de décisions complexes. Il possède également les compétences cliniques indispensables à la pratique avancée de son métier, dont les caractéristiques sont déterminées par le contexte dans lequel il exerce.
- En cardiologie, une consultation d'IPA permet d'assurer la continuité des soins et le suivi d'une maladie chronique stabilisée. Elle favorise la mise en place d'actions de prévention et d'éducation à la santé, de dépistage et d'orientation. Elle aide à la constitution d'une alliance thérapeutique avec le patient et ses proches.
- Globalement, travailler avec un IPA permet d'améliorer à la fois l'accès aux soins, les prises en charge, la qualité de vie des patients et de leurs proches et les conditions d'exercice des praticiens. Elle induit également une réduction des dépenses de santé en augmentant l'efficacité des prises en charge et en diminuant leur délai.
- L'IPA peut exercer en libéral (cotation selon tarifs Cnam) ou comme salarié au sein du cabinet (prévoir dans ce cas entre 35 et 40 k€ brut / an).





A QUOI SERVENT LES SECRÉTAIRES MÉDICALES ?

Les secrétaires médicales peuvent exercer des missions très variées et qui s'adaptent selon les besoins des médecins pour lesquels elles travaillent.

Dans le cadre de la création du métier d'assistant médical, l'Assurance-maladie avait calculé le temps consacré par les secrétaires à différentes tâches :

- tâches administratives : 6 h 36 ;
- gestion du matériel médical : 45 mn ;
- informatique - dossiers patients : 47 mn ;
- gestion du parcours de soins des patients : 73 mn ;
- problématiques sociales : 48 mn ;
- relation avec les CPAM : 30 mn ;
- autres sujets : 29 mn.

Une journée type comporte l'exécution de plusieurs missions :

- L'accueil des patients ; sa qualité est essentielle pour garantir leur satisfaction ;
- La gestion de l'agenda du ou des médecin(s) :
 - fixer les rendez-vous en les organisant de manière efficace ;
 - gérer les changements éventuels.
- Le traitement des appels et s'assurer que les demandes des patients reçoivent une réponse (prise de message, transmission des informations au médecin, rappel du patient le cas échéant) ;
- La préparation et la mise à jour des dossiers médicaux ;
- Le suivi administratif des patients (interaction Assurance-maladie, gestion des remboursements, traitement confidentiel des informations) ;
- L'accomplissement des tâches courantes liées à la gestion du cabinet : vérification de l'état des stocks de fournitures de bureau, gestion du courrier papier et électronique.

Les missions des secrétaires médicales peuvent être très variées et s'adaptent selon les besoins des médecins.



depositphotos - Lennets Sergey



LES COMPÉTENCES, SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR ÊTRE DE LA SECRÉTAIRE MÉDICALE

SAVOIR-ÊTRE

Premier point de contact du patient avec votre cabinet, la secrétaire médicale en est la vitrine. De l'impression qu'elle fera naître chez lui dépendra en partie la manière dont il vous percevra et dont il percevra l'ambiance qui règne au sein du cabinet. Il est donc important qu'elle soit dotée de qualités humaines solides : sens du relationnel, bienveillance, disponibilité, courtoisie mais aussi adaptabilité, rigueur et discrétion sont des qualités nécessaires pour ce type de poste.

DES COMPÉTENCES ET DES SAVOIR-FAIRE PLUS TECHNIQUES SONT ÉGALEMENT REQUIS :

- connaître l'activité, les contraintes et les besoins du cabinet ;
- savoir gérer les priorités ;
- être efficace dans la gestion des appels téléphoniques ;
- maîtriser les outils informatiques adaptés à sa fonction (traitement de texte, tableurs, logiciels de dossier médical) ;
- maîtrise de l'orthographe ;
- expression écrite et orale professionnelle ;
- posséder un minimum de notions appartenant au domaine médical ;

QUELLES ÉTUDES POUR DEVENIR SECRÉTAIRE MÉDICALE ?

Il n'existe pas de diplôme d'Etat spécifique à la profession. Certains établissements proposent des titres certifiés accessibles après le bac ou plusieurs années d'expérience. Pour accéder à ces titres, le bac pro AGOrA - assistance à la gestion des organisations et de leurs activités et le bac techno ST2S constituent une bonne base.

EXEMPLES DE FORMATIONS

- **BEP** dans le secteur tertiaire complété par une expérience professionnelle dans le secteur médical.
- **Niveau bac**
 - Certificat secrétaire médico-social(e).
 - Certificat secrétaire médicale.
 - Titre de secrétaire médical.
 - Titre de secrétaire technique option santé.
 - Titre secrétaire assistant médico-social.
- **Bac + 1**
 - FCIL secrétariat médical.
 - FCIL secrétariat médico-social.
 - secrétaire médical et médico-social (IRFSS).
- **Bac + 2**
 - Secrétaire médico-social.
 - DU de technicien de l'information médicale (université d'Avignon).
- **Bac + 3**
 - FCIL secrétaire assistant médico-administratif.





RÉMUNÉRATION DE LA SECRÉTAIRE MÉDICALE

La rémunération de la secrétaire médicale dépend de son positionnement sur la grille de classification issue de l'accord de branche du 27 juin 2019. Rappelons que celle-ci s'articule autour de :

- 5 filières professionnelles : médicale, médico-technique, paramédicale, transversale, management
- 16 emplois repères
- 13 niveaux de positionnement qui tiennent compte de « critères classants » qui sont : la formation ou acquis de l'expérience, le degré d'autonomie, le niveau de complexité et le niveau de la dimension relationnelle requis pour chaque emploi.

L'addition des niveaux pour chacun des quatre critères aboutit à un score de 4 à 16 qui permet d'établir une grille de positionnement des emplois repères. Les salaires minimaux conventionnels sont fixés par référence à la situation du poste de chaque salarié sur la grille de positionnement. Une secrétaire médicale obtient normalement un score entre 4 et 8. Selon l'avenant 89 signé le 7 juillet dernier, cela correspond à des salaires minimaux mensuels compris entre 1747,20 € et 2010,41 € (salaires bruts pour 151,67 heures travaillées par mois).

L'ENTRETIEN ANNUEL D'ÉVALUATION

L'entretien annuel d'évaluation valorise votre secrétaire médicale et montre votre capacité à reconnaître son travail et l'intérêt que vous lui portez. Il contribue ainsi à son bien-être et à son efficacité.

UN ENTRETIEN POUR ...

- échanger avec votre secrétaire médicale de manière structurée et en suivant une méthodologie spécifique ;
- faire le bilan de l'année écoulée ;
- visualiser les difficultés rencontrées et y trouver des solutions ;
- faire le point sur ses compétences et leur adéquation à son poste ;
- parler d'avenir (évolution, formation, prise de responsabilité) ;
- offrir à votre secrétaire médicale un cadre officiel transparent d'échanges et de consensus ;
- lui faire un retour objectif sur ce qu'elle apporte à votre pratique et à vos patients, tout en lui donnant la possibilité d'évoquer ses éventuelles difficultés ;
- l'impliquer davantage dans la gestion quotidienne du cabinet ;
- l'inciter à suggérer des idées, faire remonter des remarques de patients susceptibles de modifier votre mode de fonctionnement pour mieux répondre à leurs attentes et à leurs besoins... ;
- lui indiquer que son travail est apprécié et reconnu, la motiver et la fidéliser.

Pour que l'évaluation soit utile et efficace, définissez et communiquez en amont les règles de fonctionnement et les bases sur lesquelles elle repose :

- une procédure acceptée et des résultats attendus : process d'évaluation, enjeux, préparation ;
- une méthodologie définie en amont : possibilité de s'exprimer, pas de décision prise à l'avance, un support pré remplis par votre secrétaire et vous, ... ;
- un échange respectueux : écoute, absence de préjugés, échanges non conflictuels, ... ;
- un retour et un suivi partagé : formalisation d'un compte-rendu conforme à ce qui a été dit.





QUELLE ÉVOLUTION POSSIBLE ?

Une secrétaire médicale peut évoluer vers une fonction d'assistante médicale. Le médecin pourra alors choisir de remplacer ou non sa secrétaire médicale selon son utilisation des outils d'aide à la gestion du cabinet (dictée vocale, prise de rendez-vous en ligne...).

RÉCAPITULATIF : QUI FAIT QUOI ?

	Secrétaire administrative	Secrétaire médicale	Assistant médical	IPA
Gestion des rendez-vous	■	■	■	
Gestion des dossiers administratifs	■	■	■	
Coordination autres professionnels	■	■	■	
Facturation	■	■		
Installation / préparation du patient		■	■	■
Mesures anthropométriques			■	■
Prise des constantes			■	■
Prévention primaire			■	
Prévention (primaire, secondaire, tertiaire)				■
Examens et prélecture				■
Entretien patient			■	■
Education à la santé			■	■
Education thérapeutique				■
Télésurveillance DECI				■
Suivi des plaies				■
Orientation vers autres professionnels				■
Prescription d'examens				■
Adaptation des traitements				■

SECRÉTAIRE MÉDICALE : QUEL AVENIR POUR CETTE FONCTION ?

Avec la modernisation des cabinets médicaux et le recours croissants aux outils numériques, on peut se demander si la fonction de secrétaire médicale a encore un avenir.

Plateformes pour les prises de rendez-vous, logiciels de transcription vocale, développement de la fonction d'assistant médical (avec l'aide financière de l'Etat), ... Les tâches traditionnellement dévolues aux secrétaires semblent se réduire comme peau de chagrin. Oui mais ... qui les remplacera à l'entrée du cabinet pour accueillir les patients d'un sourire rassurant et chaleureux ? Qui veillera à leur confort pendant qu'ils attendent patiemment leur rendez-vous ? Qui se chargera de ranger la pile de magazines dans la salle d'attente ? Bref, qui se chargera de tous ces petits rien qui font toute la différence au quotidien ?



TÉMOIGNAGES

Personne ne peut mieux parler de la fonction de secrétaire médicale que vos collaboratrices. Martine et Patricia se sont prêtées à l'exercice.



MARTINE exerce le métier de secrétaire médicale depuis 30 ans dans un hôpital privé appartenant au groupe ELSAN (autrefois une clinique privée).



PATRICIA travaille depuis 20 ans dans un centre médical regroupant quatre cardiologues ainsi que plusieurs autres spécialistes – dermatologie, neurologie, gastro-entérologie, gynécologie.

Votre travail a-t-il évolué ?

Martine : Oui ! les tâches sont plus diversifiées. C'est souvent lié aux nouveaux outils de travail (scannage, saisies de planning, programmation de bloc, plus d'exams à planifier, etc.).

Patricia : Complètement. Au début, les dossiers patients étaient au format papier. Les logiciels sont aujourd'hui adaptés à chaque spécialité. On peut faire automatiquement le suivi du tiers payant, la télétransmission, la comptabilité... donc suivre à la fois l'administratif et le médical. L'arrivée de la télémedecine entraîne aussi des répercussions sur l'activité.

Les relations avec les patients

Patricia : Le centre médical est situé dans une zone rurale plutôt favorisée. Les patients sont gentils, il n'y a pas d'incivilité ou autre, ou peu. En revanche, il y a eu un avant- et un après-Covid. Les gens sont plus exigeants et plus angoissés, ils ne comprennent pas toujours les délais et s'ajoutent à cela leurs problèmes liés à l'âge et à la maladie qui s'ajoutent. Il faut en tenir compte quand on leur explique pourquoi les délais sont longs, et leur faire comprendre que les choses ont changé et qu'ils ne peuvent plus possible venir du jour au lendemain et sans prévenir.

Martine : Les rapports avec les patients ont évolué : ce sont souvent des gens très exigeants, très égoïstes et très assistés (surtout une certaine tranche d'âge). Malheureusement, nombreux se croient seuls. De plus ils viennent souvent sans ordonnances de médicament, sans leurs analyses, sans leur dossier. Cela génère une perte de temps pour tout le monde surtout pour le médecin pour qui il est difficile de statuer sans tous les éléments.

La gestion des plannings et la double injonction manque de temps du médecin - demandes plus ou moins urgentes des patients

Martine : Nous avons l'habitude de gérer, mais il y a beaucoup de demandes et il faut savoir trier les vraies et les fausses urgences (une personne qui a juste oublié de prendre son rendez-vous annuel et qui le veut tout de suite) ou une personne qui a des symptômes suspects que nous rajoutons toujours même si les plannings sont déjà très chargés. Les plannings sont de plus en plus surchargés.

Patricia : La gestion des plannings est compliquée, car nous devons tenir compte de nombreux paramètres. Il faut être à l'écoute du patient et poser des questions ciblées pour mieux comprendre son besoin et identifier une urgence éventuelle. En cas de doute, je demande son avis au médecin. Nous avons aménagé l'agenda pour réserver des créneaux spécifiques aux urgences (2 par demi-journée) et nous avons bloqué demi-journée par semaine ou par quinzaine pour pouvoir assurer par

exemple le suivi rapproché des patients lors de la mise en place d'un traitement. Ces créneaux ne peuvent pas être réservés sur internet.

Les agendas en ligne : avantage ou contrainte ?

Patricia : Nous avons un système d'agenda indépendant disponible sur internet, mais il est finalement peu utilisé par les patients pour la cardiologie. En revanche, il est très utilisé par la patientèle plus jeune d'autres spécialités (ophtalmologie, gynécologie, ORL). Comme les plannings sont chargés, la plupart du temps les patients prennent leur rendez-vous d'une fois sur l'autre, à 3 mois, à 6 mois. Et la prise de rendez-vous est toujours possible par téléphone pour les patients qui ne sont pas à l'aise avec internet.

Martine : Je pense que Doctolib est un avantage, en particulier parce qu'il permet d'envoyer des rappels de rendez-vous. Le problème des patients ne se présentant pas à leur rendez-vous est récurrent. Cela pénalise les autres patients et les médecins.

L'arrivée des nouveaux outils type télésurveillance, etc ?

Martine : La télésurveillance est un outil précieux pour les patients. Cela permet au médecin de traiter rapidement et à distance des situations sans gravité, parfois simplement en renforçant un traitement. C'est également très utile pour les patients qui habitent loin, qui se déplacent difficilement ou qui sont plus fragiles.

Patricia : Nous faisons de la télécardiologie depuis quelques années. C'est un plus qui m'a permis de progresser dans mon travail. La télé médecine permet de suivre les patients à distance pour par exemple revoir les traitements si besoin. Quant à la télésurveillance, les patients l'acceptent très bien et sont rassurés par ce suivi supplémentaire, ainsi que leurs proches. Le logiciel reçoit alerte, on va sur la plateforme, on analyse les alertes et on gère les tarifications. Malheureusement, cela ne sera à rien pour les patients en maison de retraite, car l'appareillage est souvent débranché et rangé dans un placard.

L'évolution du métier et de la fonction de secrétaire médicale

Martine : Pour notre secrétariat c'est un peu particulier, car nous avons été reclassées en « assistantes médico-techniques », car nous faisons beaucoup de manipulations (électrocardiogramme, pose de Holter, préparation épreuve d'effort). À ce jour le secrétariat pur est en souffrance, car nous n'avons pas beaucoup de temps pour le faire (trop souvent dans les salles) et peu de temps pour mettre les dossiers à jour. Il y a beaucoup de retard dans le courrier, le scannage, les remises de chèques, etc.

Je pense qu'il faudrait que les gens se rendent compte en France que nous avons la chance d'avoir un bon système de santé et que nous ne devons pas en abuser. On a la chance d'être remboursés et cela incite certaines personnes à venir trop souvent sans que cela soit justifié alors que d'autres ont réellement besoin.

L'impression générale des secrétaires aujourd'hui est unanime : les gens oublient qu'ils ne sont pas seuls et n'ont plus la notion de l'urgence. Ils sont très exigeants et cela devient compliqué à gérer. Heureusement, d'autres patients sont raisonnables et comprennent parfaitement la situation.

Patricia : Le métier va continuer à évoluer avec l'arrivée des nouvelles technologies, notamment l'IA qui pourra peut-être remplacer la secrétaire par exemple pour écrire les courriers. Mais je crains que le métier se déshumanise. En attendant, c'est un poste qui nécessite une relation de confiance avec le cardiologue. ■