

6 - SANITAIRE & SOCIAL

REFERENCE AS FORMATION

CP-002502

OBJECTIF

Obtenir le Certificat de Compétences Professionnelles (CCP) correspondant

PUBLIC VISE

Tout public

PRE-REQUIS

- Sans niveau de diplôme particulier
- Projet validé par un Conseiller en Evolution Professionnelle
- Aisance à l'écrit et à l'oral en français

METHODES PEDAGOGIQUES

- Exposés et illustrations avec diaporamas et/ou supports pédagogiques individuels
- Réalisation de synthèses de cours
- Exercices de réflexions et travaux de groupe
- Exercices individuels d'application et corrigés
- Mises en situation avec utilisation des logiciels bureautiques et de gestion
- Exercices interactifs d'application et d'auto-évaluation
- Evaluations formatives, normatives et correctives

FORMACODE :

35015

CERTIFICATION / EVALUATION

Attestation de formation

NIVEAU : 0

CT6 - Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médico-social ou social

- En tenant compte des procédures, renseigner et orienter, de manière individualisée, des interlocuteurs internes ou externes, par téléphone ou en face à face, à l'occasion d'une consultation ou d'un examen médical, d'une admission, d'une demande de renseignements ou d'une communication d'informations, dans le respect de la législation et des règles d'identitovigilance.
- Ecouter avec attention, analyser les demandes et y répondre, avec clarté et empathie, tout en se limitant au recueil et à la transmission des informations strictement nécessaires.
- Mesurer l'urgence des situations et désamorcer les tensions ou les conflits naissants.
- Filtrer les appels et apporter une première réponse avant orientation vers la personne ou le service compétent, à l'interne ou à l'externe.
- Gérer le flux et l'attente des patients ou des usagers.
- Mettre à jour les agendas (de consultations, d'examens, d'interventions, d'admissions, de rendez-vous sociaux,...) en temps réel.

CT7 - Planifier et gérer les rendez-vous de patients ou d'usagers

- Afin de répondre au besoin des patients ou des usagers et d'optimiser le fonctionnement du service, prendre, planifier et confirmer des rendez-vous internes ou externes (de consultation, d'admission, d'évaluation, d'examen,...), par téléphone, en face en face ou par écrit, dans le respect de la législation, de la démarche qualité et des règles d'identitovigilance.
- Saisir les rendez-vous et assurer la gestion quotidienne des agendas des praticiens et intervenants de l'équipe, du service ou du pôle.
- Définir les délais et fixer les dates de rendez-vous en prenant en considération la spécificité des demandes et la chronologie des actes ou examens, en mesurant l'urgence des situations et en tenant compte des contraintes d'organisation interne.
- Lors de la prise de rendez-vous par téléphone, gérer le flux des demandes en veillant à la qualité des appels décrochés.

CT8 - Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'usager

- Afin de faciliter et d'optimiser le parcours de soins d'un patient ou le circuit de prise en charge sociale d'un usager, recueillir et enregistrer les informations et les documents nécessaires à sa prise en charge, dans le respect de la législation, du secret professionnel et des règles d'identitovigilance.
- Conseiller le patient ou l'usager en vue de la constitution de son dossier et lui fournir les réponses adaptées à ses besoins spécifiques.
- Organiser l'admission d'un patient ou d'un usager, sa sortie ou son transfert vers d'autres structures.
- Vérifier la validité et la cohérence des informations collectées.
- Numériser les documents nécessaires à la constitution des dossiers.
- Conformément aux consignes, établir des devis et réaliser la facturation, saisir les actes et prestations.
- Gérer les tiers payants et la télétransmission des feuilles de soins électroniques, l'encaissement des actes, des séjours.... En effectuer la déclaration auprès des autorités compétentes, organismes de sécurité sociale, complémentaires santé,...
- Gérer les impayés et les relances.

Un titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 9 mars 2006 relatif aux conditions de délivrance du Titre Professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Titre(s) Professionnel(s) lié(s) :

- **Secrétaire Assistant(e) Médico Social(e)**

DES CONSEILLERS A VOTRE ECOUTE