

Qui sont les secrétaires médicales ?

Nous avons tous·tes déjà rencontré des secrétaires médicales.

Mais savons-nous réellement de quoi est fait leur métier ?

À l'hôpital, les secrétaires médicales peuvent prétendre au grade d'*Assistante Médico-Administrative (AMA)*. Ce grade reconnaît les spécificités de leurs fonctions : une véritable expertise en matière de gestion de l'information médico-administrative.

Il faut d'abord comprendre que les secrétariats au sein desquels travaillent les secrétaires médicales se situent à la lisière de différentes *infrastructures de l'information* (le DPI, un système d'archivage papier, le système d'information d'un autre établissement, Mon Espace Santé, une messagerie sécurisée, etc.). Parce que ces différentes infrastructures peuvent entrer en friction et ne pas communiquer de manière fluide, le secrétariat est un *espace de traduction de l'information*. Son rôle est de s'assurer de sa bonne circulation.

L'activité secrétariale repose donc sur un *travail médico-administratif*, et pas seulement administratif, car la prise en charge des dossiers médicaux des patient·es requiert des compétences spécifiques.

Néanmoins le métier de secrétaire médicale, et plus largement les métiers du secrétariat, sont des métiers féminisés depuis plus d'un siècle, ce qui a eu pour effet de *déqualifier* des compétences autrefois reconnues, lorsqu'elles étaient exercées par des hommes : la gestion du secret, la production des écrits, la bonne circulation de l'information.

Les multiples cycles de transformations technologiques des infrastructures de l'information ont ainsi toujours remis en question ces métiers, leur utilité, leur contenu.

Aujourd'hui, de nouvelles transformations sont à venir, et il est temps de reconnaître que les secrétaires médicales occupent un *rôle important dans l'activité de soin* : elles ne pansent pas des plaies, mais elles prennent tout de même soin des patient·es, en portant une attention particulière à leur dossiers et leurs données de santé.

Le travail des assistantes médico-administratives

produisent une continuité. Ce travail discret fabrique une apparence d'évidence : un monde où tout semble déjà à sa place.

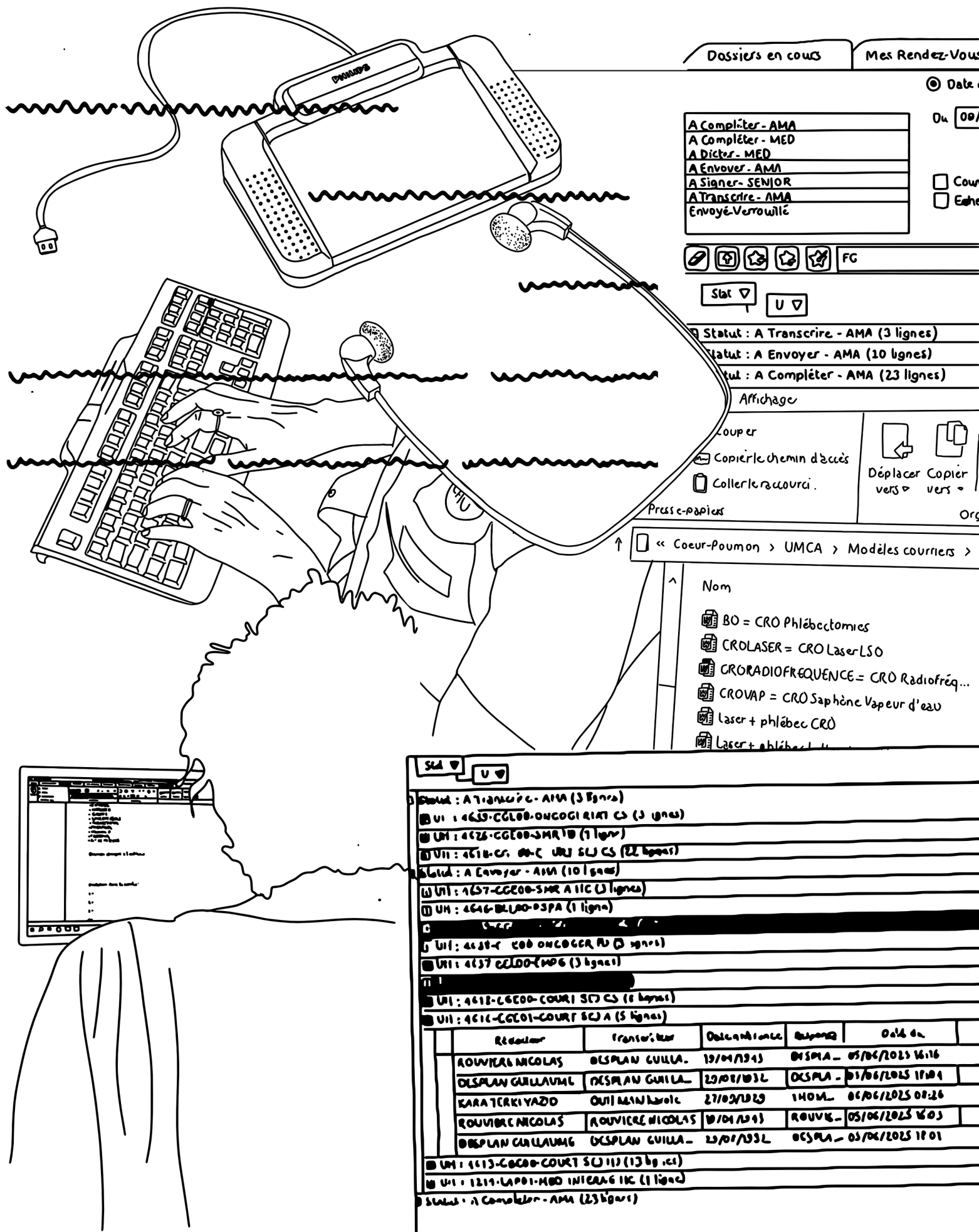
Le travail des assistantes médico-administratives

[illegible]

Frapper.

Le travail des assistantes médico-administratives

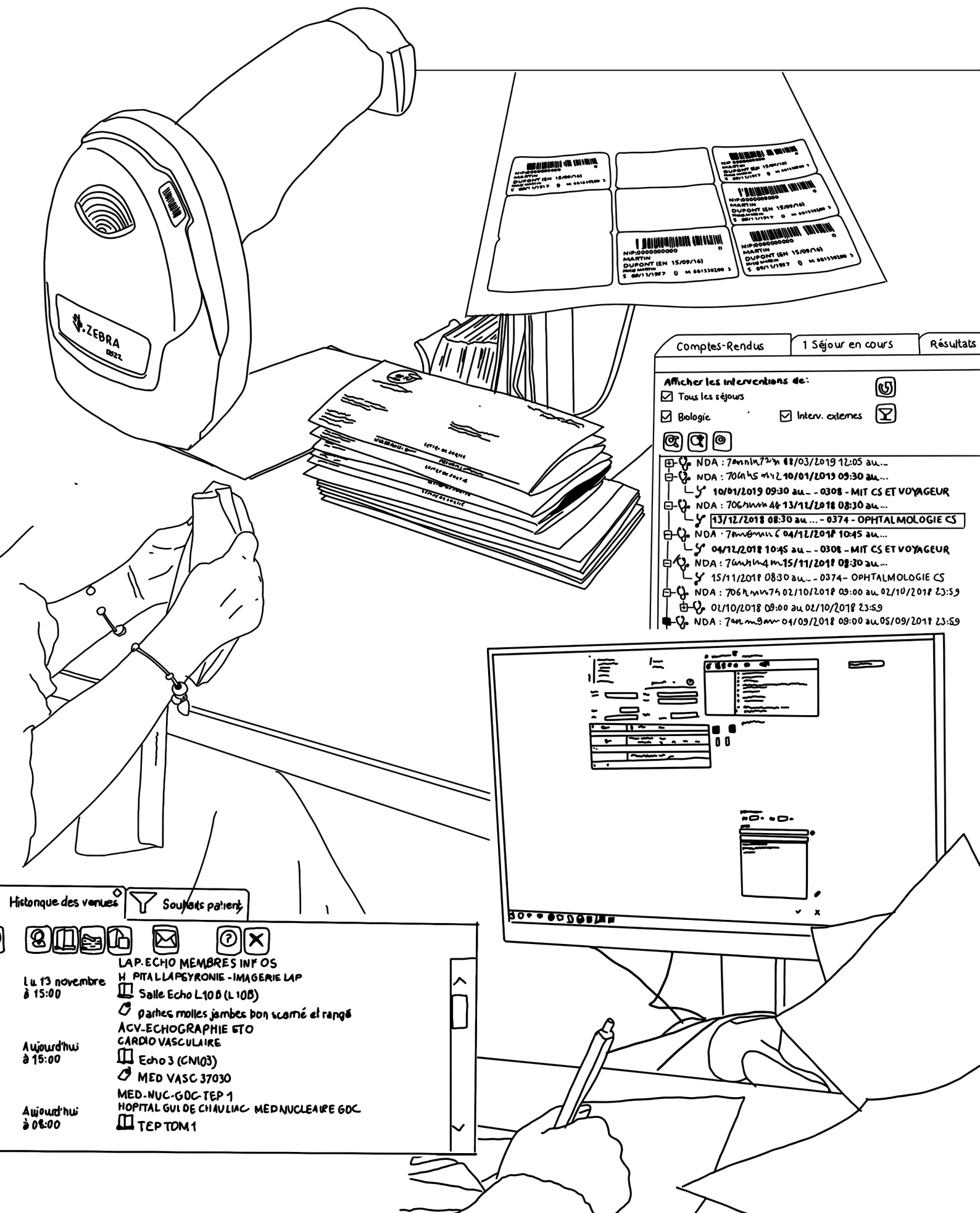
Frapper, c'est écrire sous dictée, mais aussi traduire. À partir de paroles techniques ou inachevées, les secrétaires médicales produisent des textes clairs, normés, transmissibles. Derrière la cadence du clavier, un travail d'écoute et de mise en forme transforme la voix en document.



Coordonner.

Le travail des assistantes médico-administratives

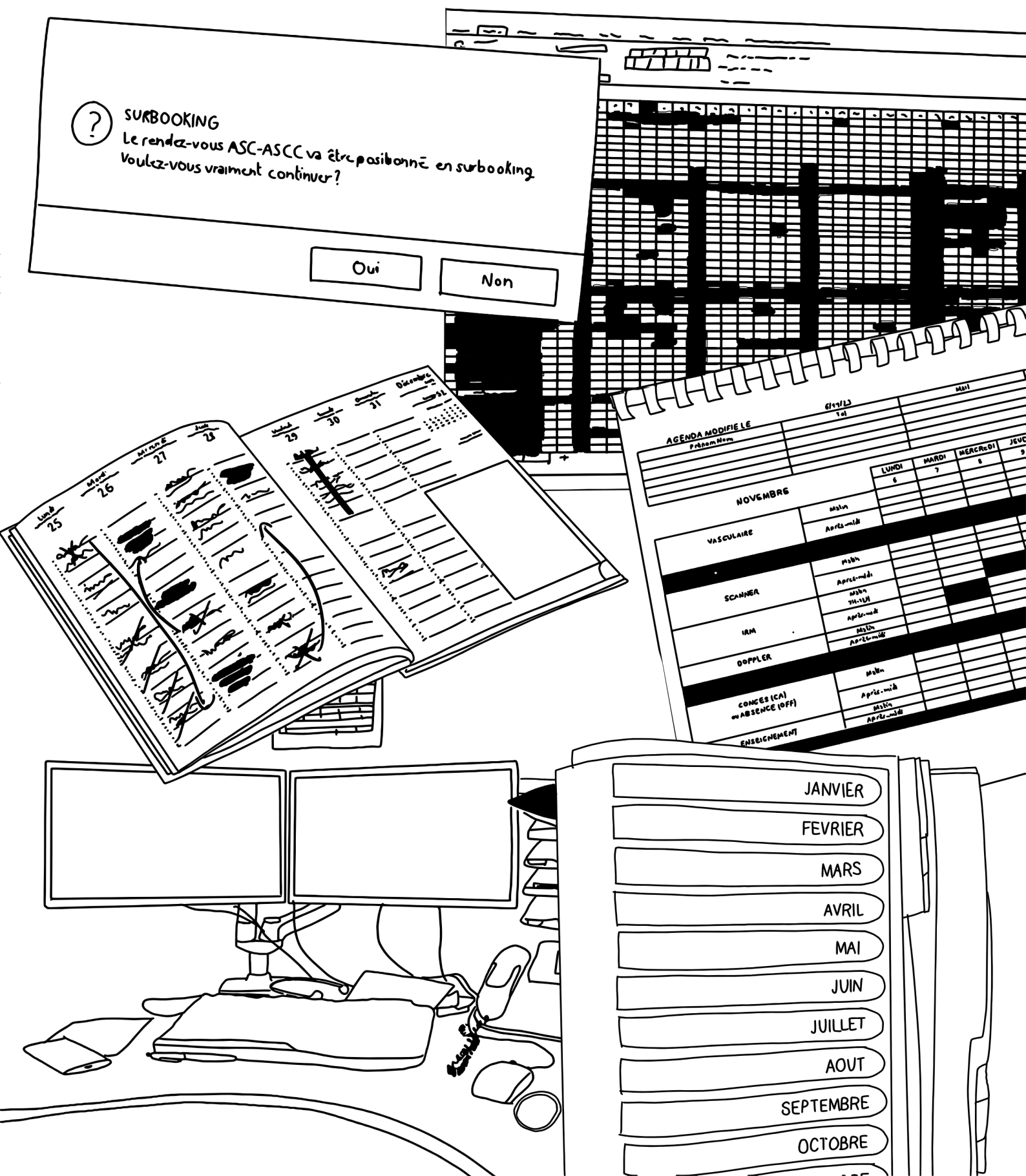
Coordonner, c'est faire tenir ensemble des temporalités, des acteurs et surtout des supports d'information hétérogènes. Les assistantes médico-administratives relie ce qui est dispersé, fluidifient les circulations. Ce travail ne se voit presque pas, mais sans lui, l'activité de soin se fragmente.



Programmer.

Le travail des assistantes médico-administratives

Programmer, c'est organiser l'incertain. Derrière chaque rendez-vous, il y a des arbitrages, des anticipations, des paris sur le temps à venir. Les secrétaires médicales composent avec les urgences, les absences, les retards. Elles fabriquent des dispositifs – plannings, listes, annotations – qui rendent le futur gouvernable, tout en restant toujours prêt à être réajusté.



Le travail des assistantes médico-administratives

[illegible]

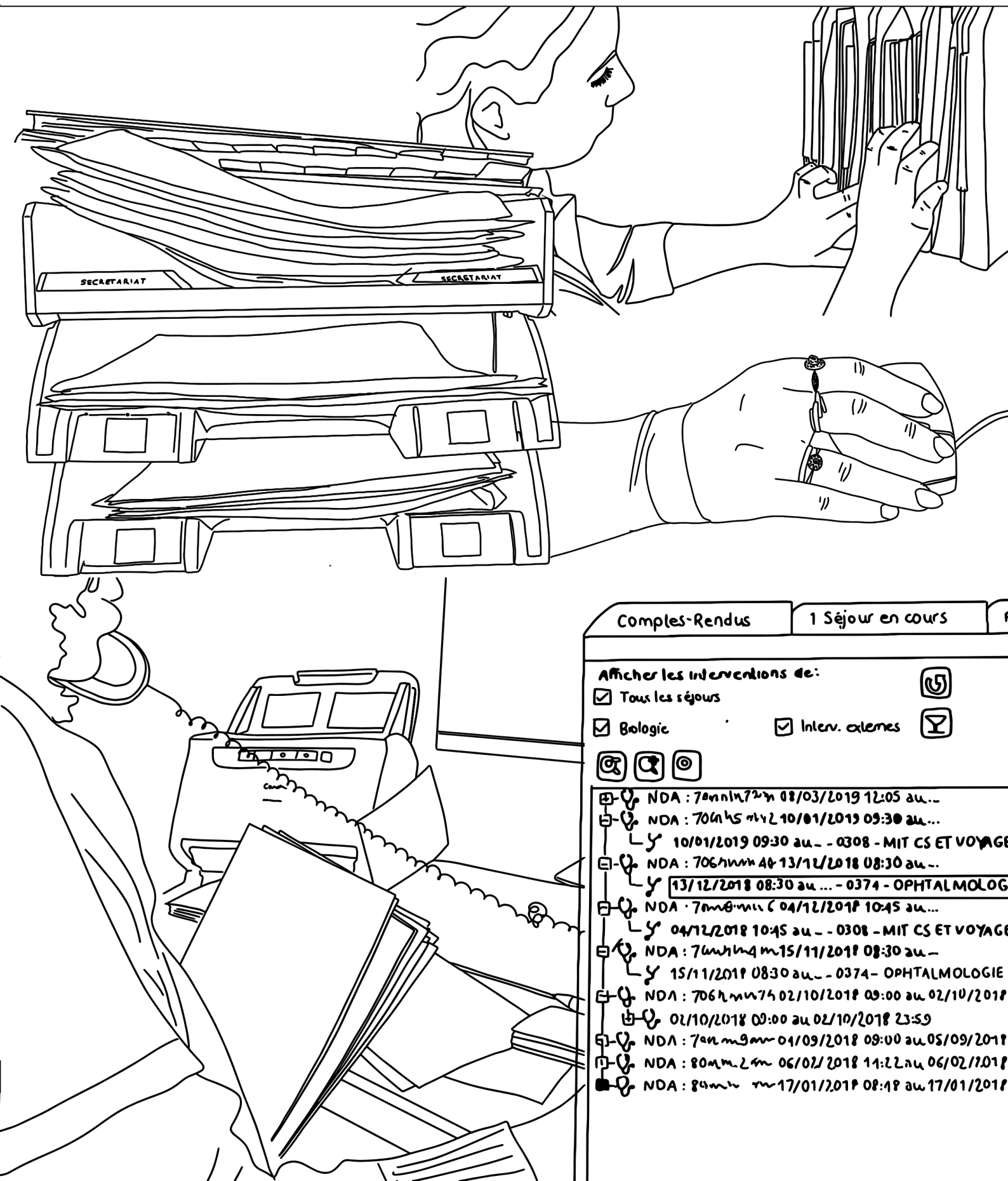
- Commun - Etiquette Secrétariat Réception
- CYT06 - Etiquette SATO Prelevement 23x13
- UMAI - Etiquette SATO technique
- A - Attestation Rendu Résultat
- A - Etiquette Administrative
- BioTS_Etq_BSO Doc anapath
- CYT06 - Attestation Résultat
- CYT06 - Attestation Résultat Permignan
- CYT06 - Etiquette SATO CHROMOSTEM CARYO
- CYT06 - Lettre double on analyse
- CYT06 - NC à la réception
- H - Couverture dossier médical
- H.DYS - Annuaire
- H.DYS - attestation
- H.DYS - doc F2FS
- H.DYS - Indication
- H.DYS - redondance
- H.LET - labo
- H - Lettre accompagnatrice résultats
- H - Lettre labo
- H - Lettre dmd isolée H63D
- H - Lettre echec dmd pv
- H - Lettre incidentale F
- H - Lettre intermédiaire
- H - Lettre m - deun
- H - Lettre p Conseil HGrae
- H - Lettre p Conseil HyperaTine

Enquêter.

Le travail des assistantes médico-administratives

Enquêter, c'est chercher ce qui manque.

Un document absent, une information floue, une trajectoire incomplète : les assistantes médico-administratives suivent des indices, recourent des sources, interrogent des interlocuteur-ices. Leur travail consiste à combler les blancs pour rendre les dossiers cohérents.



Comptes-Rendus

1 Séjour en cours

Afficher les interventions de:

☒ Tous les séjours

☒ Biologie

☒ Interv. externes



NDA : 7061117211 08/03/2019 12:05 au...

NDA : 7061117211 10/01/2019 09:30 au...

10/01/2019 09:30 au... - 0308 - MIT CS ET VOYAGE

NDA : 7061117211 13/12/2018 08:30 au...

13/12/2018 08:30 au... - 0374 - OPHTALMOLOG

NDA : 7061117211 04/12/2018 10:45 au...

04/12/2018 10:45 au... - 0308 - MIT CS ET VOYAGE

NDA : 7061117211 15/11/2018 08:30 au...

15/11/2018 08:30 au... - 0374 - OPHTALMOLOGIE

NDA : 7061117211 02/10/2018 09:00 au 02/10/2018

02/10/2018 09:00 au 02/10/2018 23:59

NDA : 7061117211 04/09/2018 09:00 au 05/09/2018

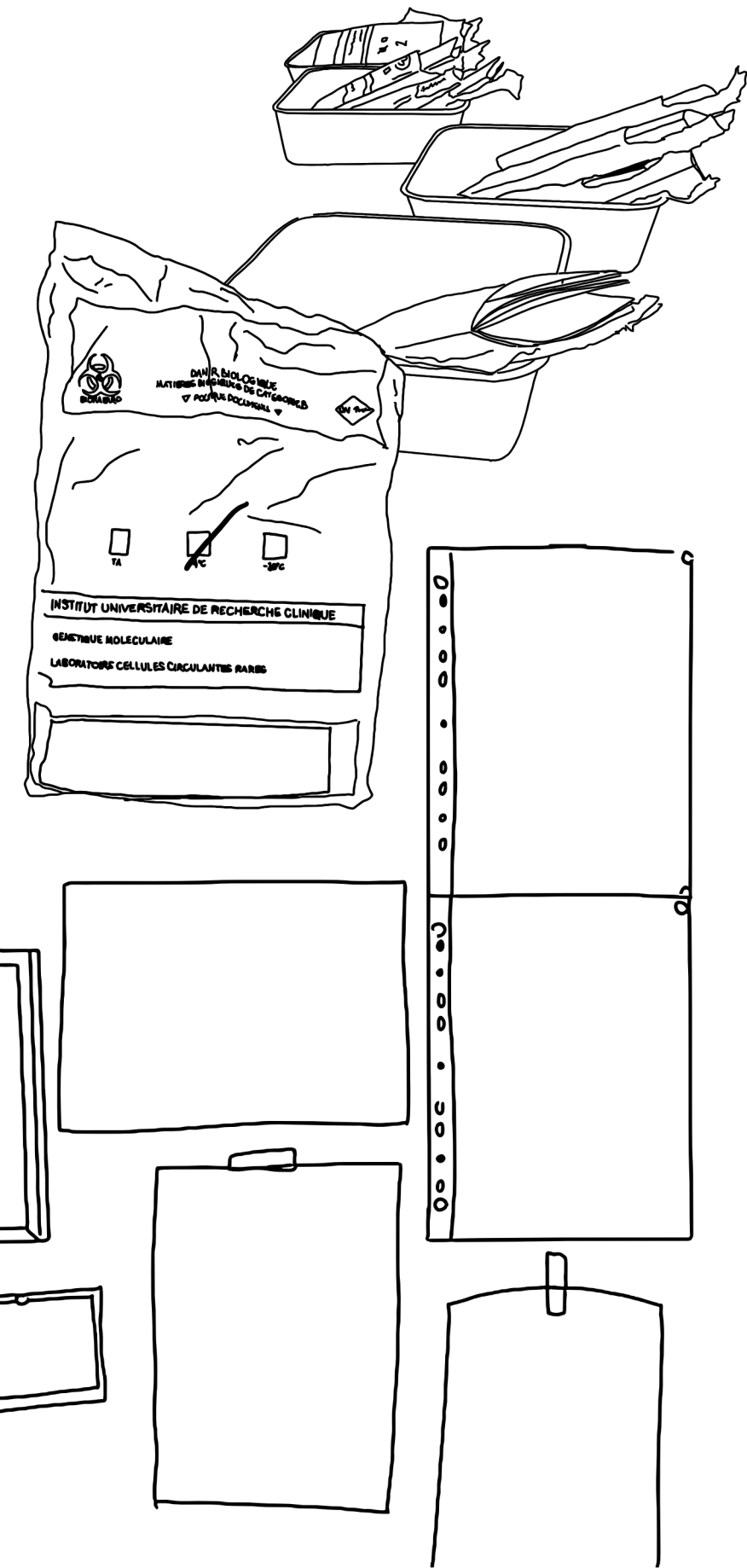
NDA : 8061117211 06/02/2018 11:22 au 06/02/2018

NDA : 8461117211 17/01/2018 08:18 au 17/01/2018

Garder le secret.

Le travail des assistantes médico-administratives

Garder le secret, c'est filtrer, protéger, ajuster ce qui peut être dit ou non. Les secrétaires médicales manipulent des informations sensibles. Elles doivent savoir taire, reformuler, orienter. Ce travail de discrétion ne va pas de soi : il s'apprend, se négocie, et engage une responsabilité constante dans les échanges quotidiens.



RECHERCHE DES DOSSIERS

Recherche ☐ Dossiers ☒ Identité

☐ MIT ☐ Autre spécialité

OUH

Etablissement

Spécialité

☒ Toutes les spécialités

Identité ☒ Nom ☐ NIP ☐ No archive

☒ Tous Dossiers

Nom usuel ☐ Rech. stricte

Prénom

Nom Naissance ☐ Rech. stricte

Code postal

Téléphone Sexe

☒ Naissance ☐ Décès

Entrée le

et le

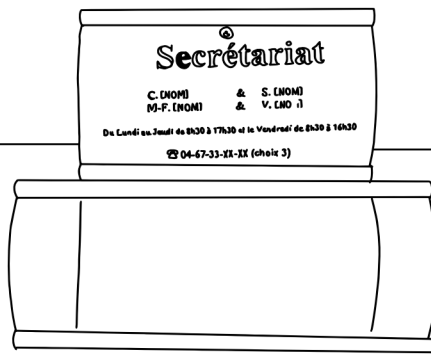
☒ Sans prise en charge

Accueillir.

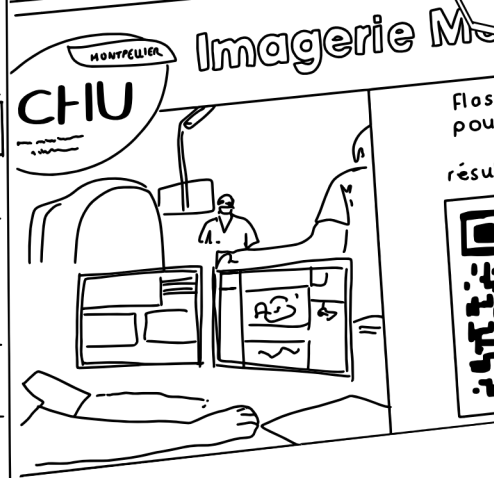
Le travail des assistantes médico-administratives

Accueillir, c'est être « en première ligne ».

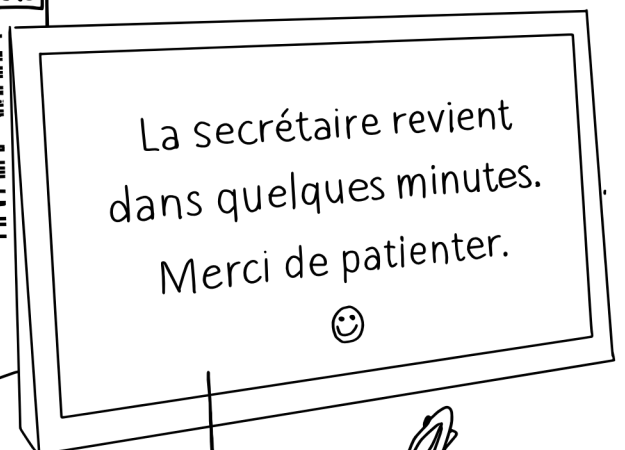
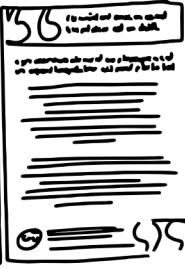
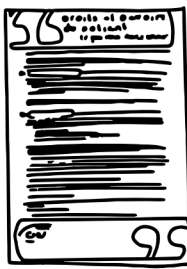
Au téléphone, au guichet, dans l'échange bref ou prolongé, les assistantes médico-administratives reçoivent les patient-es, leurs demandes, leurs inquiétudes. Elles orientent, rassurent, cadrent. Cet accueil est un travail émotionnel et organisationnel, où se jouent les premières impressions et une part décisive de la prise en charge.



	Ouvrir le dossier patient
	Agenda du patient
Accueillir le patient	
	Modifier
	Annuler le rendez-vous
	Patient non venu
	Scripts
	Historique



Flashez ce QRcode pour vous identifier et consulter vos résultats d'imagerie



Bienvenue...

