



iDocteur

SOLUTION SUR-MESURE DE GESTION DE PATIENTS

LIVRE BLANC

Le métier d'assistante médicale

Sommaire

1

Introduction

2

Qui peut être assistante médicale ?

3

Les conditions de travail

4

La gestion des patients

5

La communication interne et l'organisation avec le praticien

Dématérialisation des cabinets médicaux :

Il y a de nombreuses années, dans le domaine médical, les dossiers patients étaient soigneusement stockés dans des archives encombrantes, ce qui faisait perdre du temps aux médecins et aux patients. Désormais, ces derniers peuvent y accéder directement depuis un ordinateur, un smartphone ou une tablette grâce à des logiciels de gestion médicale. La dématérialisation accélère grandement les tâches liées à la gestion de patients autrefois longues et fastidieuses à mettre en place. Les dossiers informatisés des patients dans les logiciels de gestion de patients sont facilement diffusés, mais aussi tenus à jour. Au niveau administratif, la dématérialisation permet également une optimisation plus rapide de la prise en charge financière des soins, grâce aux services intégrés dans les logiciels de gestion.

De nos jours, les cabinets médicaux esthétique se retrouvent débordées de patients qui attendent tous d'être reçus et satisfaits (qualité des traitements, de la réception, etc.). La charge de travail étant de ce fait élevée, elle est susceptible de générer du stress.

En effet, la méthode dite traditionnelle voudrait que la gestion de nombreuses tâches se fasse manuellement (gestion des devis, gestion des rendez-vous, classement et gestion des dossiers patients, facturation, etc.).

Cela rend le travail assez lent et fastidieux, de plus il y a un risque de perte des données (dégradation du papier au fil du temps, perte possible des documents et/ou dossiers médicaux, etc). Afin d'y remédier, plusieurs outils numériques ont été élaborés dans le but d'aider les praticiens à gérer efficacement leur clinique esthétique.



Qui peut être assistante médicale ?

L'assistante médicale joue un rôle très important dans un cabinet médical. **Véritable bras droit du praticien**, elle possède des qualités et des compétences opérationnelles lui permettant d'effectuer ses tâches administratives du quotidien. Elle fait le lien entre les patients et le praticien. L'assistante médicale peut exercer en milieu hospitalier, dans un cabinet médical esthétique, en maison de retraite, en laboratoire d'analyse et dans tous les autres établissements de santé. Son travail nécessite de nombreuses responsabilités techniques dues au secteur d'activité, mais également **une aisance relationnelle**.

Comment devenir assistante médicale ?



Afin d'exercer le métier d'assistante médicale, vous pouvez suivre **une formation diplômante de six mois à un an** au sein d'un centre de formation spécialisé permettant d'obtenir un Titre professionnel de Secrétaire-assistant médico-social, reconnu au RNCP niveau IV. Il est possible d'effectuer la formation en présentiel ou en distanciel selon vos envies. La formation est généralement accessible à partir d'un niveau 3e ou aux titulaires d'un CAP ou BEP. Certains organismes de formation demandent au minimum un Baccalauréat.



Quelles sont les qualités d'une assistante médicale ?

Afin d'exercer un métier dans le secrétariat médical, certaines qualités liées au secteur d'activité sont indispensables :

L'assistante médicale utilise quotidiennement des **termes médicaux**, un vocabulaire précis doit être appris. Vous êtes amenée à rencontrer des professionnels de santé et devez par conséquent avoir une **aisance relationnelle**. Vous pouvez être amenée à conseiller les patients ou seconder le médecin. Ainsi, vous êtes dotée d'une bonne connaissance du monde médical, de la terminologie médicale et plus particulièrement dans la branche dans laquelle vous exercez (cabinet de chirurgie, centre dentaire, etc.). Le monde médical implique également de respecter le secret médical que la profession impose.

Quelles sont les missions de l'assistante médicale ?

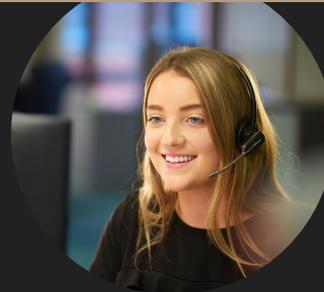
La planification et l'organisation du cabinet : l'organisation du planning est la mission la plus importante de l'assistante médicale. Elle doit planifier les différents rendez-vous avec les patients en fonction de la disponibilité du praticien.



La mise en forme et la génération des documents : une secrétaire médicale doit impérativement maîtriser les outils de traitement de texte, c'est à elle que revient la charge de la gestion des dossiers médicaux des patients.



L'accueil physique et téléphonique des patients : l'assistante du médecin est la première interlocutrice des patients. C'est à elle que revient le rôle de juger et d'analyser les situations afin que tout se déroule au mieux.



La gestion du matériel et des stocks : la gestion du matériel médical est l'un des points les plus importants. Ainsi, l'assistante médicale doit pouvoir aménager les différents locaux et vérifier les stocks du cabinet pour lequel elle travaille.



Notre logiciel iDocteur vous accompagne dans ces différentes missions, il permet de traiter le parcours patient de A à Z, de gérer l'agenda du praticien, d'éditer automatiquement des documents... Un logiciel de gestion est indispensable pour une gestion optimisée d'un cabinet.

3

LES CONDITIONS DE TRAVAIL

L'aménagement du poste de travail est essentiel, plusieurs équipements sont indispensables afin de travailler dans de bonnes conditions et ainsi être le plus opérationnel possible. Parmi ces équipements, nous retrouvons :



Une chaise de bureau : une position assise constante nécessite le choix d'une bonne chaise de bureau. Celle-ci doit être ergonomique et adaptée à votre taille ainsi qu'à votre morphologie. La hauteur de la chaise doit être réglable et l'inclinaison du dossier ajustable. Une chaise de bureau ergonomique est essentielle pour éviter les TMS (Troubles musculo squelettiques). Afin de limiter les douleurs liées à la position assise, il faut limiter la position assise à 50 % de la journée de travail, sans dépasser 5 h par jour et se lever toutes les 20-30 minutes.

Un logiciel de gestion de patient : iDocteur vous permet de gérer l'intégralité du parcours de soins des patients. De la gestion des rendez-vous, en passant par l'édition de devis jusqu'à la facturation, le logiciel iDocteur vous accompagne sur l'ensemble de vos tâches administratives.

Accédez aux données médicales de vos patients d'un simple clic et où que vous soyez. Les multiples fonctionnalités du logiciel iDocteur facilitent votre quotidien, notamment : la gestion de la salle d'attente numérique, la gestion de l'agenda avec la passerelle avec Doctolib, la gestion de l'agenda du praticien, la gestion des devis, la facturation... Un véritable gain de temps !



LES CONDITIONS DE TRAVAIL



Des doubles écrans : en ayant un double écran, vous aurez une meilleure visibilité sur les tâches effectuées sur votre ordinateur, cela assure également un confort visuel et une fluidité dans l'exécution de vos activités administratives.

Un bureau : c'est votre espace de travail, il doit être bien aménagé et être ergonomique, vous devez pouvoir ajuster la hauteur afin d'avoir la possibilité de travailler en position debout ou assise.



Un casque équipé d'un micro : en tant que secrétaire médicale, vous êtes régulièrement sollicitée sur plusieurs fonctions à la fois. Un casque équipé d'un micro vous permet de gérer les appels téléphoniques et d'avoir les mains libres pour effectuer une autre tâche. Ce petit détail fait toute la différence !

iDocteur : le meilleur logiciel de gestion dédié aux secrétaires médicales

Installées à Lyon depuis 2005, nos équipes de spécialistes ont imaginé et conçu un logiciel de gestion médical destiné aux chirurgiens, médecins esthétiques et cabinets médicaux esthétiques. Grâce à ses nombreuses fonctionnalités, notre logiciel permet d'accompagner les praticiens et leurs assistantes dans la pratique de leurs métiers au quotidien.

iDocteur intervient dans l'ensemble des étapes du parcours patient :

La gestion des documents : les utilisateurs peuvent personnaliser leurs documents et les générer automatiquement depuis l'interface iDocteur. Notre logiciel propose également la signature électronique et biométrique avec notre partenaire Validated ID. Le classement des photos est optimisé avec notre solution PhotoSmart, l'assistante peut prendre des photos depuis un smartphone et éditer des avant/après en un rien de temps.

La gestion des dossiers patients : de la gestion des consultations en passant par le suivi, iDocteur permet aux praticiens de gérer de façon optimale les différents dossiers patients.

Le secrétariat : iDocteur permet aux assistantes médicales de gérer efficacement les devis, les rendez-vous et la facturation des consultations. Notre logiciel assure également une bonne gestion de l'agenda du bloc et du programme opératoire. Une fonctionnalité vous permet de gérer la gestion des tâches, vous pouvez ajouter une date d'échéance, tout en l'affectant à une personne.

Voici certains de ses nombreux avantages :

L'organisation et la centralisation des photos des patients par consultation et/ou opération avec Photosmart

Une optimisation totale de la gestion interne : agendas, consultations, devis, dossiers patients, facturations, RDV...

Il vous offre également des possibilités de passerelles : Doctolib, Télétransmission Stellair...

Nos certifications :



4

La gestion des patients

En tant qu'assistante médicale, vous êtes constamment en train de gérer des patients. Votre rôle est essentiel pour les informer, les rassurer et répondre à leurs interrogations. Cependant, selon la personnalité de certains patients que vous rencontrerez, vous devez vous adapter afin que la communication se fasse au mieux. Afin de vous aider à adapter votre discours selon le patient, un code couleur de personnalité créé par Walter Vernon Clarke décompose les types d'individus selon 4 couleurs : **bleu, rouge, jaune et vert.**

Chaque couleur correspond à des **traits de personnalité différents.**

Cette catégorie concerne 14 % de la population. Les bleus sont des personnes tournées vers le sens de l'analyse. Ils classent et ordonnent en continu leurs idées. De nature introverti, ils peuvent paraître froids. Les métiers techniques comme les médecins et chirurgiens comportent une majorité de « bleus ». Ils privilégient le questionnement et ont besoin de comprendre le pourquoi du comment.

Comment leur parler ? En allant droit au but dans vos explications. Ne perdez pas votre temps à sympathiser, le patient bleu ne sera pas réceptif.

Le bleu

Il englobe 18 % des gens. Une personne rouge est persuasive et passe à l'action très rapidement. Le rouge sait se montrer direct et ferme. De nature extraverti, il aime diriger et est souvent un leader d'opinion.

Pour communiquer, le canal directif est donc privilégié.

Comment leur parler ? Soyez pertinent et direct dans votre discours, éviter de discuter du beau temps et aller à l'essentiel !

Le rouge

Le jaune

Il concerne 28% des gens. Le jaune est une personne chaleureuse et sociable. Il aime être apprécié des autres. Emphatique et joyeux, il adore mettre les autres personnes à l'aise. Il déteste à l'inverse les remarques dévalorisantes. Le jaune n'est pas très organisé, il est souvent en retard. Malgré sa grande compassion, il reste peu fiable. Le jaune s'intéresse au défi et à la reconnaissance tout en alignant le plaisir et le jeu.

Comment leur parler : Vous pouvez sympathiser avec le jaune sans problème, il aime les sujets d'actualités. Soyez chaleureuse avec lui, il vous le rendra !

Il concerne 40% de la population et plus particulièrement les artistes. Le vert est une personne créative et ludique. Il accorde de l'importance aux émotions et sait faire preuve d'une grande loyauté et d'une honnêteté sans faille.

Le vert a du mal à s'adapter aux différentes situations, il n'est pas très à l'aise à l'oral, la prise de risque ne fait pas partie de ses habitudes.

Comment leur parler ? Instaurez un climat de confiance, un discours authentique laissant ressortir vos émotions. Adapter son discours et sa façon d'être en fonction du patient est indispensable pour assurer une communication fluide et de qualité. En appréhendant la personnalité des patients, vous évitez de vous retrouver dans une situation conflictuelle.

Le vert

Comment gérer une situation conflictuelle avec un patient ?

Lors d'une interaction conflictuelle avec un patient, plusieurs points clés peuvent vous aider à apaiser la situation.

1

Dans un premier temps, évitez de le contredire, de parler en même temps que lui ou d'émettre des jugements. Restez le plus neutre possible face à la situation.

Dans un second temps, essayez de parler au patient avec une voix calme et affirmée, gardez un ton rassurant afin d'apaiser la colère et ne pas envenimer la situation. Si vous parlez avec un ton agacé, cela peut intensifier la colère du patient.

2



Dans notre logiciel iDocteur, il est possible d'annoter des informations sur le patient. C'est ici que vous pourrez par exemple noter un comportement agressif ou d'autres informations importantes. Ces informations sont visibles par l'ensemble des membres du cabinet utilisant le logiciel.

La communication interne et l'organisation du travail avec le praticien



La communication interne au sein d'un cabinet a toute son importance. Vous travaillez en collaboration avec un praticien, en tant qu'assistante médicale, vous êtes son bras droit.

L'organisation doit être structurée afin de travailler de manière fluide et efficace avec le praticien. Il est important d'avoir une communication claire entre une secrétaire et un praticien dans le but de garantir le bon fonctionnement de la pratique médicale. Voici quelques conseils pour organiser la communication entre les deux parties :

Définir les responsabilités :

Il est important de définir clairement les responsabilités de chacun afin de s'assurer que les tâches soient accomplies de manière efficace. L'assistante est responsable de la gestion des rendez-vous, des demandes de renouvellement de prescriptions, etc. tandis que le praticien devrait être responsable des diagnostics et des prescriptions.

Mettre en place une procédure de résolution des problèmes :

Il peut être judicieux de mettre en place une procédure pour résoudre les problèmes pouvant survenir dans la communication entre la secrétaire et le praticien. Cela permettra d'éviter les malentendus et de s'assurer que les problèmes sont résolus rapidement.

Encourager la communication ouverte :

Il est important d'encourager la communication ouverte entre l'assistante et le praticien. Les deux parties devraient se sentir libres de poser des questions ou de faire des suggestions pour améliorer la communication et le fonctionnement de la pratique médicale.

Utiliser un système de suivi :

iDocteur permet de gérer les rendez-vous, les devis et les factures, un outil de gestion interne comme iDocteur peut aider à maintenir une communication efficace entre la secrétaire et le praticien. Il est important que tous les deux aient accès à ce système pour suivre les dernières mises à jour. L'interface du logiciel iDocteur se compose d'un seul écran accessible à chacun, il permet de travailler en simultané sur les différentes fonctions du logiciel.

Fixer des heures de réunion régulières :

Il est important de maintenir une communication régulière afin de discuter des tâches en cours, des problèmes potentiels et de l'avancée des événements. Vous pouvez fixer des réunions hebdomadaires ou bi-hebdomadaires pour vous tenir informé des derniers développements.

L'organisation de la communication interne **varie en fonction de la taille du cabinet** et du nombre de personnes y travaillant.

Le tout est d'adapter la communication interne par rapport aux besoins.



Vous souhaitez en savoir plus ?
Programmez une démonstration gratuite.

Contactez-nous



@idocteur_



@idocteur



@idocteur



@i docteur