

J'INTÈGRE
LA FONCTION PUBLIQUE

TOUT-EN-UN
2019-2020

CONCOURS

ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

CONCOURS INTERNE ET EXTERNE
BRANCHE SECRÉTARIAT MÉDICAL

Martine DAIGNEAU
Clothilde POPPE

DUNOD

Maquette intérieure : Caroline Joubert@atelier du livre

Maquette de couverture : Dominik Raboin

Photo de couverture : monkeybusiness©iStock

Mise en page : Belle Page

Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.

Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements

d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour

les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée. Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).



© Dunod, 2018

11 rue Paul Bert, 92240 Malakoff

www.dunod.com

ISBN : 978-2-10-078422-6

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2^o et 3^o a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Sommaire

Préface	X
Principaux sigles abrégés	1
Le concours, le métier d'AMA	3
1. Comment trouver les dates et lieux des concours	3
2. Le concours d'AMA	3
3. Le métier de secrétaire médicale	5
4. À l'issue du concours	8

Épreuve d'admissibilité n°1

Les questions à réponse courte (QRC)

1. L'épreuve de QRC	10
1. Nature de l'épreuve	10
2. Programme Grade 1 et Grade 2	10
2. Réussir l'épreuve de QRC	12
1. Les connaissances requises	12
2. Conseils pour la gestion du temps	12
3. Conseils sur l'écrit	13

Épreuve d'admissibilité n°2

Les cas pratiques

3. L'épreuve écrite de cas pratiques	16
1. Nature de l'épreuve	16
2. Les connaissances requises	16
4. Réussir l'épreuve de cas pratiques	17
1. Conseils pour la gestion du temps	17
2. Conseils pour la préparation de cette épreuve	17
3. Conseils le jour J	17

Épreuve d'admission n°1

L'entretien

1. La reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle (RAEP)	20
1. Comment remplir la première page du tableau ?	20
2. Comment remplir le tableau des périodes d'activité ?	20
3. Comment rédiger le rapport d'activité ?	20
2. L'épreuve orale pour le concours interne	27
1. En quoi consiste cette épreuve ?	27
2. Contexte de cette épreuve	28
3. Conseils pour le jour J	28
3. L'entretien avec mise en situation pour le concours externe	31
1. En quoi consiste cette épreuve ?	31
2. Le déroulement et le contenu de cette épreuve	31
3. Conseils pour la rédaction de votre CV	32

Connaissances n°1

L'organisation du système de santé et l'organisation hospitalière

1. Les missions de services publics, l'organisation régionale de l'offre de soins et la certification	34
1. Quelles sont les valeurs véhiculées aux services publics hospitaliers ?	34
2. Quels établissements exercent les missions de service public hospitalier ?	35
3. Quelles sont les missions de l'agence régionale de santé (ARS) ?	35
4. Qu'est-ce que le projet régional de santé (PRS) ?	36
5. Qu'est-ce que le contrat pluriannuel d'objectif et de moyen (CPOM) ?	37
6. Qu'est-ce que la certification ?	38
7. Qu'est-ce que le patient traceur ?	38
2. Statut, organisation et fonctionnement interne des établissements publics de santé	39
1. Qu'est-ce qu'un établissement de santé privé d'intérêt collectif (ESPIC) ?	39
2. Quels sont les différents statuts d'établissement public de santé en France ?	39
3. Qu'est-ce que le GHT ?	40
4. Comment sont financés les établissements publics de santé ?	40
5. Quelles sont les différentes instances à l'hôpital ?	40
6. Quelles sont les instances décisionnelles ?	41

7. Quelles les instances consultatives ?	42
8. Quelle est la mission du directoire ?	42
9. Quelles sont les missions du directeur ?	43
10. Quelles sont les compétences du conseil de surveillance ?	44
11. Quel est le rôle de la CME ?	45
12. Quel est le rôle du CTE ?	46
13. Quel est le rôle du CHSCT ?	47
14. Quel est le rôle de la CSIRMT ?	48
15. Qu'est-ce que le PMSI ?	48
3. L'organisation médicale	50
1. Comment sont nommés les chefs de pôle ? Quel est leur rôle ?	50
2. Comment sont nommés les responsables de structures internes ? Quel est leur rôle ?	50
3. Comment sont nommés les praticiens hospitaliers ?	51
4. Quel est le rôle du président de la CME ?	51
5. Qu'est-ce qu'un contrat de pôle ?	51
6. Qu'est-ce que l'organisation en pôle	52
Entraînement	53
Corrigés	56

Connaissances n°2

Réglementations relatives au droit des malades

1. Les droits des patients et le malade hospitalisé en hôpital général	58
1. Que doit-on fournir pour l'admission dans le cadre de l'identitovigilance ?	58
2. Quelques droits de la charte du patient hospitalisé	58
3. Le patient peut-il désigner une personne de confiance, qui est-elle ?	59
4. Le patient peut-il rédiger des directives anticipées, comment ? À quoi servent-elles ?	59
5. Qu'est que la protection universelle maladie (PUMa) ?	60
6. Quels sont les modes de prise en charge à l'hôpital ?	61
7. Quelle information donner au patient ?	61
2. Le malade hospitalisé en psychiatrie	62
1. Quelles sont les différentes modalités d'hospitalisation en psychiatrie ?	62
2. Le consentement aux soins est-il toujours obligatoire ?	62
3. Un patient en psychiatrie est-il libre de sortir de l'établissement ?	62
4. Comment sont financés les hôpitaux en psychiatrie ?	63
5. Quels sont les modes de sortie en psychiatrie sous contrainte ?	63
6. Quels sont les nouveaux droits des patients en psychiatrie sans consentement introduits par les lois de 2011 et 2013	63

3. L'éthique en milieu hospitalier, le malade non hospitalisé et les consultations externes	65
1. Quel est le rôle du conseil consultatif national d'éthique ?	65
2. Comment s'organise le prélèvement d'organes ?	65
3. Quelle actualité connaissez-vous sur l'interruption volontaire de grossesse (IVG) ?	65
4. Qu'est-ce que l'HAD ?	66
5. Comment s'organisent les soins ambulatoires ?	66
6. Qu'est-ce que la procréation médicale assistée (PMA) ? Qui peut en bénéficier ?	67
4. La Commission des usagers	68
1. Quel est le rôle de la Commission des usagers (CDU) ?	68
2. Quelles sont les procédures de gestion des plaintes et des réclamations à l'hôpital ?	69
3. Quelles sont les voies de recours du patient si la CDU n'apporte pas satisfaction ?	69
4. Comment saisir la CDU ?	69
5. Comment la CDU est-elle composée ?	70
Entraînement	71
Corrigés	74

Connaissances n°3

Opérations médico-administratives

1. Les règles de la correspondance médicale	76
1. L'évolution de la correspondance médicale	76
2. Le courrier médical	76
3. Le compte rendu opératoire	77
4. Le courrier type	77
5. L'e-mail	78
2. Les certificats médicaux	79
1. Les certificats médicaux	79
2. Le certificat d'Incapacité Temporaire de Travail Personnel ou ITTP	79
3. Le certificat médical d'Incapacité Temporaire de Travail ou ITT	79
3. Les imprimés CERFA	80
4. Les ordonnances	81
1. L'ordonnance « classique »	81
2. L'ordonnance « bizonne »	81
3. L'ordonnance sécurisée	82

5. Le fonctionnement du secrétariat médical	83
1. Dans un secrétariat de consultations externes	83
2. Dans un secrétariat d'hospitalisation	83
6. Le secret professionnel et le secret médical	85
1. Quelle est la différence entre le secret professionnel et le secret médical ?	85
2. Qu'est-ce que l'information partagée ?	85
3. Quelles sont les dérogations au secret professionnel ?	86
4. Quelles sanctions peuvent être données aux agents ne respectant pas le secret professionnel ?	86
5. Qui est concerné par le secret professionnel ?	87
7. Dossier patient et dossier informatisé du patient, classement, archive et communication	88
1. Qui peut consulter le dossier patient ?	88
2. Combien de temps doit-il être conservé ?	88
3. Quels sont les délais de transmission prévus par la loi ?	89
4. Peut-on détruire les dossiers ? dans quelles conditions ?	89
5. Les ayants droit peuvent-ils consulter le dossier patient ?	89
6. Qu'est-ce que le dossier médical partagé DMP ?	89
7. La personne de confiance peut-elle consulter le dossier patient ?	90
8. Quelles sont les différentes parties du dossier patient ? Qu'est-ce qui est communicable et non communicable ?	90
9. Quelles sont les voies de recours en cas de refus de communication ?	90
Entraînement	91
Corrigés	94

Connaissances n°4

La terminologie médicale

Que doit-on connaître en terminologie médicale ?	96
1. Comment apprendre la terminologie médicale ?	97
1. Règles d'association entre une racine et un suffixe	97
2. Liste non exhaustive des radicaux à retenir (racine du mot)	98
3. Préfixes les plus courants à connaître	99
4. Suffixes les plus courants	102
5. Principaux sigles, abréviations ou acronymes	105
2. L'appareil locomoteur	111
1. Quelle est la structure du squelette ?	112
2. Racines étymologiques spécifiques au squelette	113
3. Principales pathologies de l'appareil locomoteur	114

4. Quels sont les examens pratiqués en rhumatologie et traumatologie ?	115
5. Principaux traitements et techniques chirurgicales	116
3. L'appareil respiratoire	118
1. Anatomie de l'appareil respiratoire	119
2. Racines spécifiques à l'appareil respiratoire	119
3. Principales pathologies de l'appareil respiratoire	119
4. Quelles sont les explorations pratiquées en Pneumologie ?	120
5. Techniques chirurgicales utilisées en pneumologie	120
4. L'appareil digestif et les glandes annexes	122
1. L'anatomie de l'appareil digestif comprend	123
2. Racines spécifiques à l'appareil digestif	124
3. Principales pathologies de l'appareil digestif	124
4. Quelles sont les explorations pratiquées sur l'appareil digestif ?	125
5. Techniques chirurgicales utilisées sur l'appareil digestif	126
5. L'appareil urinaire	128
1. Anatomie de l'appareil urinaire	129
2. Racines spécifiques à l'appareil urinaire	130
3. Principales pathologies de l'appareil urinaire	130
4. Quelles sont les explorations pratiquées en Urologie ?	130
5. Techniques chirurgicales utilisées en urologie	131
6. L'appareil cardio-vasculaire	133
1. Anatomie de l'appareil cardio-vasculaire	133
2. La circulation sanguine	134
3. La circulation lymphatique	135
4. Racines spécifiques à l'appareil cardio-vasculaire	135
5. Préfixes spécifiques à l'appareil cardio-vasculaire	135
6. Principales pathologies des vaisseaux- les cardiopathies- affections hématalogiques	135
7. Principales méthodes d'exploration du système cardio vasculaire	136
8. Techniques médico-chirurgicales utilisées pour le système cardio-vasculaire	137
7. Les appareils reproducteurs	139
1. L'appareil génital féminin	140
2. L'appareil génital masculin	145
8. Le système nerveux et les organes des sens	149
1. Le système nerveux central	150
2. Les organes des sens	152
Entraînement	158
Corrigés	167

Sujets corrigés

1. Annales session 2016	174
2. Annales session 2018	200
3. Sujet original	224
4. Oral de mise en situation	243
5. Oral de mise en situation 1	244
6. Oral de mise en situation 2	245
7. Oral de mise en situation 3	246
8. Oral de mise en situation 4	247
9. Oral de mise en situation 5	248

Annexes

Annexe 1 : Fiche métier	250
Annexe 2 : Certificat médical	252
Annexe 3 : Feuille de soins	253
Annexe 4 : Déclaration d'accident du travail ou de maladie professionnelle	255
Annexe 5 : Certificat médical AT et MP	257
Annexe 6 : Déclaration de grossesse	262
Annexe 7 : Prescription médicale de transport	267
Annexe 8 : Ordonnance bizone	270
Annexe 9 : Liste des ALD	271
Annexe 10 : Protocole de soins	272

Préface

« Le concours d'Assistant médico-administratif tout en un » est un ouvrage de référence qui fournit toutes les réponses aux questions incontournables de droit hospitalier, dont les questions relatives aux droits des patients. Cet ouvrage propose également une méthodologie complète du cas pratique, ainsi que l'analyse détaillée et commentée de trois sujets d'Annales récents, avec éléments de corrections et mises en situation en vue de l'épreuve orale du concours.

Grâce à cette démarche d'apprentissage efficace, vous pouvez acquérir avec facilité les contenus en droit hospitalier, droit des patients et de bonnes bases en terminologie médicale. Des questions à réponse courte et des QCM sont proposées, ainsi que de nombreux exercices relatifs à la terminologie médicale et aux cas pratiques.

Cet ouvrage est le fruit de la longue expérience professionnelle des deux auteurs.

Martine Daigneau a exercé durant sa carrière les fonctions de secrétaire médicale puis de coordinatrice AMA.

Clothilde Poppe est juriste en droit de la santé et elle travaille actuellement comme consultante au CNEH.

Toutes deux enseignent depuis de nombreuses années comme formatrices pour la préparation au concours AMA. Leurs connaissances respectives des attendus et des spécificités du concours en font un binôme efficace et pertinent pour faire de cet ouvrage une référence solide.

Le CNEH, Centre national de l'expertise hospitalière, est l'école de référence et le conseiller de confiance du secteur de la santé depuis plus de 40 ans. Bénéficiant d'une véritable expertise métier, il réalise près de 200 missions de conseil, forme chaque année plus de 16 500 professionnels et dispose d'un réseau de 550 établissements adhérents.

Son pôle « Préparation aux concours et adaptation à l'emploi » allie programmes sur-mesure, tutorat personnalisé et modalités pédagogiques multiples, pour donner toutes les chances de réussite à ses candidats aux concours hospitaliers.

Principaux sigles abrégés

ALD	Affection de longue durée
ARS	Agence régionale de santé
CCAM	Classification commune des actes médicaux
CHR	Centre hospitalier régional
CHSCT	Comité d'hygiène de sécurité et des conditions de travail
CHT	Communauté hospitalière de territoire
CDU	Commission des usagers
CHU	Centre hospitalier universitaire
CLCC	Comité de lutte contre le cancer
CLIN	Comité de lutte contre les infections nosocomiales
CME	Commission médicale d'établissement
CNG	Centre national de gestion (des carrières)
CRUQPC	Commission des relations des usagers de la qualité et de la prise en charge (devenu CDU)
CTE	Comité technique d'établissement
CPOM	Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens
DHOS	Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins
DMP	Dossier médical partagé
DIM	Département d'information médicale
EPP	Évaluation de pratique professionnelle
EPS	Établissement public de santé
ESPIC	Établissement de santé privé d'intérêt collectif
FMESPP	Fond pour la modernisation des établissements de santé publics et privés
GCS	Groupement de coopération sanitaire
CHM	Groupe homogène de malades
GHS	Groupe homogène de séjours
GHT	Groupement hospitalier de territoire
GIE	Groupement d'intérêt économique
GIP	Groupement d'intérêt public

HAS	Haute autorité de santé
JLD	Juge des libertés et de la détention
JOUE	Journal officiel de l'Union européenne
LOLF	Loi organique relative aux lois de finances
ONDAM	Objectif national des dépenses d'assurance-maladie
OQN	Objectif quantifié national
MCO	Médecine, Chirurgie, Obstétrique
MIGAC	Mission d'intérêt général et d'aide à la contractualisation
PMSI	Programme de médicalisation des systèmes d'information
PRS	Plan régional de santé
PSPH	Participant au service public hospitalier
SDRE	Soin psychiatrique sur demande du représentant de l'État
SDT	Soin psychiatrique sur demande d'un tiers
SDTU	Soin psychiatrique sur demande d'un tiers en urgence
SIH	Système d'information hospitalier
SIH	Syndicat interhospitalier
SPI	Soin psychiatrique en cas de péril imminent
SROS	Schéma régional d'organisation des soins
SROMS	Schéma régional d'organisation médico-sociale
UFR	Unité de formation et de recherche
VAP	Valorisation des activités en psychiatrie

Le concours, le métier d'AMA

1 Comment trouver les dates et lieux des concours

Les concours et examens professionnels sont ouverts et organisés pour le compte de plusieurs établissements de la région, par l'autorité investie du pouvoir de nomination dans l'établissement de la région comptant le plus grand nombre de lits ou pour le compte d'un seul établissement, par l'autorité investie du pouvoir de nomination dans l'établissement intéressé.

Les avis de ces concours et examens professionnels sont affichés dans les locaux de l'établissement organisant ces concours, dans ceux de l'agence régionale de santé dont ils relèvent ainsi que dans ceux de la préfecture du département dans lequel se trouve situé l'établissement. Ils sont également publiés par voie électronique sur le site internet de l'agence régionale de santé concernée ainsi que sur les sites internet de l'ensemble des agences régionales de santé.

Au sens du Décret n° 2011-660 du 14 juin 2011 portant statut particulier du corps, les assistants médico-administratifs constituent un emploi de catégorie B de la filière administrative.

Le corps comprend 3 grades, avec 3 niveaux hiérarchiques :

- Assistant médico-administratif de classe normale (1^{er} grade).
- Assistant médico-administratif de classe supérieure (2^e grade).
- Assistant médico-administratif de classe exceptionnelle (3^e grade).

2 Le concours d'AMA

L'arrêté du 27 septembre 2012 fixe les modalités du concours et détaille le programme pour les deux branches (secrétariat médical et régulation médicale) pour le grade 1 et le grade 2.

Le programme du concours AMA grade 2 est un programme légèrement plus important que celui du grade 1. Néanmoins, certains thèmes comme par exemple la coopération présente dans le programme du grade 1 mais pas celui du grade 2 sont devenus des incontournables du fait, notamment, de l'actualité (cf. les groupements hospitaliers de territoire qui existent depuis 2016).

De ce fait, il est souvent intéressant de réviser l'ensemble du programme de grade 2.

En outre, l'arrêté du 12 novembre 2012 permet l'accès au corps des AMA par un examen professionnel dont le programme est proche de celui du concours AMA.

L'examen professionnel permettant l'accès dans le corps des assistants médico-administratifs est ouvert aux adjoints administratifs hospitaliers justifiant de sept années de services publics pour le premier grade ou onze années pour le second grade et inscrits sur une liste d'aptitude établie dans chaque établissement après avis de la commission administrative paritaire.

a. Objectif du concours

La finalité du concours est de permettre le recrutement des Assistants médico-administratifs (AMA) disposant des compétences nécessaires permettant d'assumer leurs futures fonctions et de s'intégrer dans la fonction publique hospitalière.

b. Nature des épreuves

Les épreuves du concours d'assistant médico-administratif, branche secrétariat médical sont différentes entre le concours externe et le concours interne.

Le concours interne est constitué de deux épreuves écrites d'admissibilité et d'un entretien oral pour l'admission.

Pour le concours externe, l'admissibilité se résume à une sélection sur dossier. Elle est suivie par une épreuve orale d'admission.

c. Le concours interne d'AMA

Il faut avoir plus de 4 ans de service dans la fonction publique en qualité de fonctionnaire et agent du service public en fonction, pour vous inscrire au concours interne.

Le dossier RAEP

Préalablement, le candidat devra déposer auprès du service des Ressources Humaines de l'Établissement organisateur du concours (ou l'adresser par voie postale) un dossier constitué :

- d'un curriculum vitae détaillé,
- d'une lettre demandant à concourir en précisant la branche pour laquelle il souhaite le faire (ex : branche secrétariat médical)
- d'un état signalétique des services publics complété et signé par l'autorité investie du pouvoir de nomination,
- d'un dossier de RAEP (Reconnaissance des Acquis de l'Expérience Professionnelle) appuyé d'un tableau récapitulatif des actions de formations suivies par le candidat. Le document RAEP sera entre les mains du Jury le jour de l'épreuve orale et bien qu'il ne soit pas noté, il vous révélera.

Vous trouverez un modèle type de ce document RAEP et comment le remplir pages 23 et suivantes.

L'épreuve écrite d'admissibilité

Elle est composée :

- d'une épreuve écrite sur l'étude d'un cas pratique avec mise en situation s'appuyant sur un dossier documentaire traitant d'une problématique sur le traitement et la coordination des opérations et des informations médico-administrative. Il s'agit principalement d'un extrait de dossier de patient (10-20 pages), étayé par des documents médicaux et administratifs - Module 3 (3 heures ; coefficient 3) ;
- Une série de six à dix questions à réponse courte portant sur l'organisation du système de santé et les droits des malades – Modules 1 et 2 (3 heures ; coefficient 2).

La liste des candidats reçus à cette épreuve d'admissibilité est affichée à la Direction des Ressources Humaines.

Le candidat reçu à cette épreuve est autorisé à se présenter à l'épreuve orale, dite d'admission.

L'épreuve orale d'admission

Cet oral avec le jury est composé :

- d'une présentation succincte par le candidat de son parcours professionnel et de sa formation,
- d'un entretien avec le jury visant à reconnaître les acquis de son expérience professionnelle (30 minutes, dont 10 minutes de présentation au plus).

En vue de cette épreuve, les candidats de chaque branche remettent à la direction de l'établissement organisateur, à la date fixée par l'arrêté d'ouverture, un dossier de reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle (RAEP).

d. Le concours externe d'AMA ?

Peuvent s'inscrire au concours externe de secrétaire médicale dans la fonction publique hospitalière toutes personnes qui justifient d'un baccalauréat ou d'un diplôme équivalent y compris les agents travaillant déjà dans la fonction publique en qualité de fonctionnaire ayant **moins** de 4 ans d'ancienneté.

Le dossier

Le candidat devra déposer auprès du service des Ressources Humaines de l'Établissement organisateur du concours (ou l'adresser par voie postale) un dossier constitué :

- d'un curriculum vitae détaillé ;
- d'une lettre demandant à concourir en externe, en précisant la branche pour laquelle il souhaite le faire (ex. : branche secrétariat médical).

Le jury sélectionne les dossiers des candidats. C'est ensuite l'épreuve d'admissibilité.

L'épreuve orale d'admission

Une fois sélectionné, le candidat sera invité à se présenter à l'épreuve orale d'admission qui consiste à un entretien professionnel avec le jury.

Pour les externes, l'entretien à caractère professionnel est composé :

- d'une présentation par le candidat de sa formation et de son projet professionnel
- d'un échange avec le jury sur le programme (Modules 1, 2 et 3)

La durée totale de l'épreuve est de 45 minutes, dont 15 minutes de préparation.

Pour cette épreuve, le jury dispose du curriculum vitae du candidat.

3 Le métier de secrétaire médicale

Le métier de secrétaire médicale s'inscrit dans le cadre des Emplois Administratifs de catégorie B après obtention d'un concours de la fonction publique hospitalière.

Définition statutaire

La secrétaire médicale « assure le traitement et la coordination des informations médico-administratives concernant les patients dans les domaines du secrétariat médical ».

Bien évidemment cette définition est très générale et pour connaître les différentes tâches assurées sur le terrain il faut se référer à la « fiche métier des secrétaires médicales » que l'on retrouve dans le Répertoire des Métiers de la Fonction Publique Hospitalière.

À noter

Il est important de découvrir cette fiche métier AMA (secrétaire médicale) et de l'étudier pour pouvoir répondre aux questions posées sur les activités, le savoir-faire lors des épreuves écrites.

Pour les épreuves orales, cela permet de faire émerger vos compétences et surtout de les mettre en valeur.

La fonction de secrétaire médico-sociale évolue régulièrement à commencer par le changement de nom et ce nouvel acronyme AMA (Assistante Medico Administrative – depuis septembre 2012) ou ARM (Assistante de Régulation Médicale).

Désormais l'AMA n'est plus un simple agent qui exécute mais elle devient un maillon d'une chaîne de responsabilités au sein de l'équipe médicale avec des tâches administratives.

a. Quel niveau de formation pour exercer ce métier ?

De nombreuses opportunités s'offrent à vous, tant dans le secteur public que le secteur privé après :

- un BAC SMS = Sciences médico-sociale ;
- un BAC ST2S = Sciences et technologie de la santé et du social ;
- un BAC spécialisé avec un BTS dans le domaine médical ou secrétariat.

Les recruteurs recherchent, outre une bonne présentation, des compétences indispensables à cette fonction :

- une parfaite maîtrise de la bureautique (Word-Excel) pouvant s'adapter à l'utilisation des différents logiciels ;
- un bon niveau en orthographe ;
- une parfaite connaissance de la terminologie médicale (vocabulaire utilisé au quotidien à l'oral comme à l'écrit) ;
- rigueur, sens de l'organisation et de la prise d'initiative ;
- polyvalence, adaptabilité ;
- qualités de communication, sens des relations humaines ;

Et bien évidemment : d i s c r è t i o n .

Pour le secteur public, la connaissance de l'environnement et des droits des patients sont des atouts majeurs.

b. Quelles sont les missions de la secrétaire médicale ?

Voici une liste non exhaustive des missions (qui sont reprises de la fiche métier) mais en fonction des postes occupés et des structures dans lesquelles l'AMA (assistante médico-administrative) est rattachée celles-ci peuvent varier (secteur public ou secteur privé). Lors de votre prise de fonction elles seront détaillées dans une « fiche de poste », document institutionnel établi pour chaque corps de métier.

- **Accueil physique et téléphonique** des patients : c'est souvent à la secrétaire médicale que les patients ou les familles s'adressent en premier. On dit qu'elle est « la vitrine de l'établissement » (amabilité, patience, empathie et discrétion sont des qualités indispensables).
- **Gestion et coordination** médico-administrative : prise des rendez-vous, récupérations des dossiers médicaux, des résultats d'examens, des radiographies.
- **Programmation et pré admissions** liées à la prise en charge médicale des patients à la suite de leur consultation. Gestion du programme opératoire.
- **Saisie des courriers**, des comptes-rendus opératoires, prise de notes, mise en forme de documents, statistiques...
- **Renseignements et informations** aux patients sur les protocoles des différents examens médicaux.
- **Saisie du codage** (données liées à l'activité médicale).
- **Tenue et mise à jour du dossier patient** (papier ou informatisé).
- **Vérification de la cohérence des données** administratives concernant les patients y compris dans le cadre de l'identito-vigilance.

Dans certains établissements on peut vous demander de gérer l'activité libérale d'un ou de plusieurs médecins.

De par toutes ces missions, l'AMA entretient des rapports privilégiés avec l'ensemble de l'équipe médicale qui a en charge le patient, mais aussi avec les autres secrétariats et services de l'établissement y compris les services administratifs.

Elle est le lien entre le patient (hospitalisé ou non) et le personnel médical et soignant, assurant également les contacts avec les familles, les médecins de ville, les autres établissements de santé.

Il s'agit d'un poste-clé dans le fonctionnement des services d'un établissement. C'est une mission enrichissante sur le plan humain, au carrefour de la fonction administrative et du rôle social.

La diversité des postes dans les établissements hospitaliers publics ou privés permet d'enrichir ses connaissances tout au long de ses missions.

Le choix est parfois possible entre des postes plus techniques (imagerie médicale, bloc opératoire, laboratoire...) ou des postes aux consultations externes, ou bien dans les secteurs d'hospitalisation.

Quel que soit le poste occupé, il est indispensable que la secrétaire médicale se tienne informée des évolutions du métier, tant sur le plan technologique (dictée numérique, reconnaissance vocale, dossier patient informatisé) que sur le plan législatif (Loi de modernisation du système de santé 2016) et des nouvelles réformes à venir.

4 À l'issue du concours

Après avoir obtenu le concours d'AMA, que pouvez-vous faire ?

Bien sûr vous pouvez rester sur le poste de secrétaire médicale que vous occupiez au sein de votre établissement, ou postuler pour un autre service en fonction de la parution des postes vacants.

Toutefois des passerelles s'offrent à vous catégorie B, vous permettant d'exercer d'autres fonctions, soit au sein de votre établissement soit par voie de mutation dans un autre établissement, après quelques années d'expérience.

- Vous pouvez après 5 ou 6 ans d'expérience en qualité d'AMA, prétendre à un poste **d'encadrant des secrétariats médicaux**. Ce poste nécessite de savoir : analyser et optimiser des situations, mettre en œuvre des changements organisationnels, évaluer les performances individuelles ou collectives, animer une équipe, savoir répartir la charge de travail, des formations de management sont indispensables. Il s'agit d'un poste de catégorie B auquel s'ajoutent des primes d'encadrement. Il vous sera possible ensuite d'évoluer vers un poste d'Attaché d'Administration Hospitalière en préparant le concours de catégorie A.
- Vous avez aussi la possibilité de vous diriger vers un poste **d'encadrant des archives** nécessitant la connaissance des techniques d'archivage et de l'informatique spécialisée (qui sont des techniques logiquement maîtrisées lorsque vous exercez le métier de secrétaire médicale), savoir animer une équipe de professionnels en veillant à l'efficacité et la qualité des prestations fournies, connaître la durée de conservation des archives (avec l'aide d'une formation sur la gestion des archives).
- Ce poste d'**encadrant** des archives vous permettra éventuellement d'évoluer vers celui de **responsable** des archives dont les missions sont plus complètes (gestion du budget) **mais** d'accéder à une **catégorie A** en qualité de responsable. Une formation spécifique est nécessaire, ainsi que l'obtention du concours de catégorie A.
- Vous pouvez également vous orienter vers un poste de **Technicien d'Information Médicale appelé TIM** dont les missions consistent principalement à recueillir et contrôler l'exhaustivité et la conformité des informations relatives à l'activité médicale en vue de l'optimisation de la qualité du codage et de la valorisation de l'activité hospitalière. Une parfaite connaissance des termes médicaux est nécessaire. C'est un poste accessible sur concours, une préparation à celui-ci est indispensable. Il s'agit également d'un poste de catégorie B auquel s'ajoutent des primes.

Épreuve d'admissibilité n° 1

Questions à réponse courte (QRC)

- L'épreuve de QCR
- Réussir l'épreuve de QCR



3 heures • Coef 2

1 Nature de l'épreuve

Les épreuves de QRC du concours d'assistant médico-administratif, branche secrétariat médical diffèrent entre le concours externe et le concours interne.

L'épreuve QRC s'évalue à l'écrit pour concours interne et à l'oral pour le concours externe.

Le programme est le même, par conséquent, les révisions sont identiques.

a. Concours interne

L'épreuve écrite de QRC (épreuve d'admissibilité) est constituée d'une série de six à dix questions à réponse courte portant sur l'organisation du système de santé et les droits des malades – Module 1 et 2 (3 heures ; coefficient 2).

b. Concours externe

Dans le cas du concours externe l'épreuve de QRC est une épreuve d'admission et non d'admissibilité. Les questions sont posées au candidat à l'oral lors d'un échange avec le jury. Le nombre de questions est variable et déterminé par le jury. L'épreuve porte sur le même programme que pour le concours interne.

2 Programme Grade 1 et Grade 2

Le programme est le même pour les concours interne et externe.

Le programme des épreuves relatives aux Questions à réponse courte est déterminé par les arrêtés du 27 septembre 2012, l'un permettant l'accès au **premier grade** du corps des AMA, l'autre permettant l'accès au **deuxième grade** du corps – Module 1 et Module 2.

Remarque

Le programme permettant l'accès au deuxième grade est plus large que celui permettant l'accès au premier grade. Ci-après les parties uniquement destinées au deuxième grade sont indiquées en italique.

a. Composition du module 1 - Organisation du système de santé et organisation hospitalière

- les missions de service public et l'organisation régionale de l'offre de soins ;
- le statut juridique de l'établissement public de santé (EPS) ;
- l'organisation et fonctionnement interne des établissements publics de santé ;
- les organes de décision de l'EPS : directoire, directeur, conseil de surveillance ;

- l'organisation médicale : pôles d'activité, services, unités fonctionnelles ;
- la place de l'utilisateur dans le système de santé ;
- *l'évaluation des soins : la Haute Autorité de santé (HAS), la certification des établissements de santé ;*
- *la contractualisation interne.*

b. Composition du module 2 - Réglementation relative au droit des malades

- le statut du malade ;
- *les droits du patient ;*
- le malade hospitalisé en hôpital général et en psychiatrie ;
- la charte de la personne hospitalisée ;
- l'éthique en milieu hospitalier ;
- la CRUCPC : commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (devenue Commission des usagers en 2016) ;
- le malade non hospitalisé ;
- les consultations externes.

Pour la préparation au concours interne, l'épreuve est constituée d'une série de cinq à huit questions à réponse courte portant sur les modules 1 et 2.

1 Les connaissances requises

L'épreuve de QRC nécessite des connaissances :

- dans l'organisation du système de santé ;
- dans la réglementation relative aux droits de patients.

Vous devez donc consacrer beaucoup de temps à apprendre le cours. En outre, pensez à vous positionner en tant qu'AMA.

2 Conseils pour la gestion du temps

Pour la préparation du concours interne, l'épreuve est de 3 heures (coefficient 2), le candidat a donc le temps de réaliser un brouillon, de construire une réponse et de se relire.

En pratique, répondre à 5 à 8 questions en 3 heures, nécessite que les réponses ne soient pas trop courtes (pensez à donner des réponses d'une quinzaine de lignes en moyenne).

Pour la préparation au concours externe, l'échange avec le jury comporte une ou deux questions en rapport avec les connaissances, missions et obligations d'un assistant médico-administratif relatif au module 1 et 2 (5 minutes).

Le programme est donc identique, l'épreuve est difficile car vous ne serez interrogé que sur une partie de vos révisions.

Certaines réponses doivent être bien maîtrisées notamment celles relatives à la gouvernance des hôpitaux et bien sûr aux droits de la personne hospitalisée.

Si vous ne développez pas un peu votre réponse, vous risquez d'avoir plus d'une ou deux questions donc nous vous conseillons de travailler vos réponses afin de les étoffer et d'avoir suffisamment de maîtrise pour pouvoir répondre rapidement et en détail aux questions de l'oral.

Remarque

Pensez à citer des textes de référence afin de justifier vos propos.

Les révisions sont donc sensiblement les mêmes que pour les internes.

3 Conseils sur l'écrit

Vous serez jugé sur la rédaction de vos réponses, ce qui implique des phrases construites, avec une utilisation limitée des abréviations, et un langage soutenu pour les oraux. Soyez vigilant sur l'orthographe et surtout pensez à vous relire, même plusieurs fois !

Conseils :

- avoir un brouillon afin de construire une réponse : petite présentation du sujet, développement et éventuellement conclusion ;
- relisez votre copie et évitez les fautes d'orthographe ;
- rédigez les réponses (pas de tableau, pas de schéma) ;
- soignez votre copie : aérez votre présentation, écrivez lisiblement, proprement ;
- si vous utilisez des abréviations, vérifiez qu'elles ont été développées la première fois.
- utilisez un stylo à l'encre effaçable.