



Secrétaire médicale

Durée : 169 heures



Présentation de la formation

La formation de **secrétaire médical(e)** s'adresse à toute personne souhaitant exercer dans le secteur médico-social, en cabinet médical, clinique privée ou établissement hospitalier. Elle permet d'acquérir les compétences nécessaires à la gestion administrative d'un secrétariat médical, à l'accueil des patients et au suivi des dossiers médicaux.

Le programme intègre également **les gestes de premiers secours**, afin de renforcer les capacités d'intervention dans un environnement de soins.

Durée & Organisation

Charge de travail : 169 heures

L'AGPP Suisse accompagne les apprenants dans leurs démarches de recherche de stage, toutefois cette démarche reste partagée et relève de la responsabilité de l'apprenant.

Flexibilité des horaires : les cours peuvent être adaptés en fonction du planning de l'apprenant.

Coût de la formation

Tarif total : 3'050 CHF

Les sessions de formation démarrent le premier lundi de chaque mois permettant une intégration rapide et flexible. Le paiement de l'écolage s'effectue comme suit : Pour valider son inscription, le participant s'acquitte d'un acompte de 300 CHF. Cet acompte confirme la place au sein de la formation.

Le solde des frais de formation est réglé selon les modalités suivantes :

300 CHF d'acompte à l'inscription – frais administratifs déduit des 3'050 CHF

1'000 CHF le mois suivant le début des cours puis 1000'CHF le deuxième mois

Solde restant payable avant l'examen final

Délai de rétractation de 7 jours après le démarrage du cours

Moyens de paiement : virement bancaire, paiement en ligne ou espèces (facture acquittée remise)

Un délai légal de rétractation de 7 jours ouvrables est accordé à date du premier paiement. AGPP remboursera la sommes avancées - 195 Frs – Application MyScol

Objectifs de la formation

Acquérir les compétences nécessaires pour assurer le fonctionnement d'un secrétariat médical

Maîtriser les outils de gestion administrative

Comprendre le vocabulaire médical et les enjeux du secteur de la santé

Savoir accueillir, écouter et orienter les patients

Être capable de traiter les informations confidentielles dans le respect du secret professionnel

Être initié(e) aux gestes de premiers secours

Domaine de compétences visées

Gestion administrative du secrétariat médical

Communication professionnelle avec les patients

Rédaction de documents et utilisation d'outils bureautiques

Compréhension des pathologies courantes et du langage médical

Organisation des consultations et des plannings médicaux

Préparation de documents médicaux, facturation, et classement

Application des règles d'hygiène et de premiers secours

Plan de formation – Secrétaire Médical(e)

Programme de formation – Secrétaire Médical(e)

Partie 1 Gestion du cabinet

Module 1 Le secret professionnel

- 1.1. Le serment d'Hippocrate
- 1.2. Loi sur les professions médicales (LPMéd)
- 1.3. Santé 2020
- 1.4. Secret médical/Obligation de confidentialité
- 1.5. Gestion de la qualité dans un cabinet médical

Objectifs d'apprentissage :

Comprendre les obligations liées au secret professionnel
Appliquer les règles de la LPD (Loi sur la protection des données).
Gérer l'information confidentielle avec rigueur.

Mode d'enseignement : Cas pratiques + débat éthique - Exemples concrets en cabinet médical

Module 2 Le cabinet médical : une entreprise de prestations de services

- 2.1. Genres de cabinets médicaux
- 2.2. Discipline médicale
- 2.3. Gestion du cabinet
- 2.4. L'équipe du cabinet médical
- 2.5. La communication au sein de l'équipe
- 2.6. L'entreprise de prestations de services
- 2.7. Charte du cabinet médical/concept du cabinet médical/objectifs qualité
- 2.8. Sondages

Objectifs d'apprentissage :

Acquérir les techniques de communication verbale et non verbale.
Savoir dialoguer avec des personnes âgées, malades ou désorientées.
Apprendre à collaborer efficacement avec une équipe de soins.

Mode d'enseignement : Ateliers pratiques + jeux de rôle | Feedback personnalisé et échanges de groupe

Module 3 Domaine d'activités

- 3.1. Le cabinet médical
- 3.2. Plan d'un cabinet médical
- 3.14. Gestion du stock de médicaments

Objectifs d'apprentissage

Identifier les différents espaces d'un cabinet médical et leur fonction
Lire et comprendre un plan de cabinet médical.

Expliquer le rôle de chaque espace dans la prise en charge des patients et dans le travail du personnel.

Mode d'enseignement

Exposés interactifs : présentation théorique des différents espaces du cabinet médical.
Supports visuels : plans, schémas et photos d'un cabinet médical pour illustrer les notions.

Module 4 Antécédents médicaux

- 4.1. Dossier médical électronique
- 4.2. Dossier médical classique
- 4.3. Format d'un dossier médical
- 4.4. Classement des dossiers
- 4.5. Le dossier électronique du patient

Objectifs d'apprentissage :

Créer, classer, archiver et protéger les dossiers médicaux.
Respecter les règles de confidentialité et de sécurité des données.
Connaître les procédures en cas de perte ou de transfert de dossier.

Mode d'enseignement : Études de cas | Exercices pratiques de gestion documentaire

Module 5 Formulaires utilisés dans le cabinet médical

- 5.1. Formulaire de données personnelles
- 5.6. Ordonnance
- 5.7. Formulaire d'analyses de laboratoire
- 5.9. Le plan de prescription des médicaments

5.10. Formulaire d'accompagnement

Objectifs d'apprentissage :

Rédiger des courriers, e-mails, notes internes dans le respect des normes.
Appliquer un langage clair, structuré et adapté au contexte médical.
Éviter les erreurs d'interprétation et assurer la confidentialité écrite.

Mode d'enseignement :

Ateliers de rédaction + correction en groupe
Analyse d'écrits professionnels existants

Module 6 Gestion des rendez-vous

6.1. Gestion du temps

6.5. Consultation

6.7. Tri

6.8. Organisation de la consultation

6.9. Fermeture du cabinet médical

Objectifs d'apprentissage :

Accueillir les patients avec professionnalisme, empathie et clarté.
Maîtriser la gestion des appels, la prise de rendez-vous, le filtrage.
Gérer les situations délicates : stress, plainte, urgence.

Mode d'enseignement : Jeux de rôle – accueil en face à face / téléphonique | Retour collectif sur la posture et le ton

Module 7 Communication

7.1. Fonction du langage et de la communication

7.2. Modèles de communication

7.3. Les difficultés de communication

7.6. Entretiens téléphoniques particuliers/Exercices pratiques

Objectifs d'apprentissage

Comprendre les fonctions du langage et de la communication dans un contexte professionnel.
Connaître et appliquer différents modèles de communication
Identifier les difficultés de communication (barrières linguistiques, émotionnelles, culturelles, techniques).

Méthode d'enseignement

Apports théoriques : présentation des concepts clés (fonctions du langage, modèles de communication, obstacles).

Études de cas : analyse de situations réelles de communication réussie ou difficile (patients, collègues, supérieurs).

Module 8 Déroulement d'une consultation

8.1. La bonne réputation d'un cabinet médical

Objectifs d'apprentissage

Décrire les différentes étapes d'une consultation médicale, du premier contact à la clôture du rendez-vous.
Comprendre l'importance de l'accueil, de l'écoute active et de la communication dans la relation patient-médecin.

Méthode d'enseignement

Exposé théorique : présentation des étapes clés d'une consultation médicale et des facteurs influençant la réputation d'un cabinet.

Analyse de cas pratiques : étude de consultations types (accueil, écoute, diagnostic, suivi).

Module 9 Demande d'examens spéciaux

9.1. Examen auprès d'un spécialiste

Objectifs d'apprentissage

Comprendre la finalité d'un examen spécialisé et son rôle dans le diagnostic et le suivi du patient.
Identifier les différentes situations nécessitant une demande d'examen auprès d'un spécialiste.
Connaître le circuit administratif et organisationnel lié à la demande d'examens (formulaires, prescriptions, rendez-vous).

Méthode d'enseignement

AGPP Suisse
Rue des Gares 7 – 1201 Genève
T : 022 731 42 66

Exposé théorique : présentation des différents types d'examens spécialisés (radiologie, laboratoire, spécialiste médical).

Études de cas : analyse de situations où un médecin oriente un patient vers un examen complémentaire.

Module 10 Trafic de paiements

10.1. Généralités

10.2. Paiement en argent liquide/Quittance/ Virement

10.4. Le service de paiement postal et bancaire

10.6. Comptabilité et comptabilité commerciale

Objectifs d'apprentissage :

Comprendre le système de tarification

Établir des factures, feuilles de soins et devis.

Collaborer avec les caisses maladies et les assurances.

Mode d'enseignement : Cours illustrés | Exercices de facturation sur cas concrets

Sommaire – Partie 2 : Santé

Module 1 – Terminologie médicale

1.1 Introduction à la terminologie médicale

1.2 Importance du vocabulaire médical pour la secrétaire médicale

1.3 Racines, préfixes et suffixes médicaux

1.4 Abréviations médicales

1.5 Bonnes pratiques pour éviter les confusions

Objectifs d'apprentissage

Connaître le vocabulaire médical de base : racines latines/grecques, abréviations.

Lire et comprendre les ordonnances, comptes-rendus, feuilles de soins.

Utiliser les bons termes dans les écrits professionnels.

Méthodes pédagogiques : Travaux pratiques de traduction et d'analyse de documents médicaux.

Fiches techniques de vocabulaire.

Module 2 – Anatomie et pathologies courantes

2.1 Introduction à l'anatomie médicale

2.2 Organisation du corps humain

2.3 Les principaux systèmes du corps humain

2.4 Pathologies courantes rencontrées en cabinet médical

2.5 Pathologies chroniques (diabète, hypertension, etc.)

Objectifs d'apprentissage

Comprendre l'anatomie de base (organes, systèmes).

Identifier les pathologies les plus fréquentes en cabinet médical.

Connaître l'impact administratif de certaines pathologies (documents spécifiques).

Méthodes pédagogiques : Cours visuels et interactifs (schémas, vidéos, supports illustrés).

Module 3 - Pharmacologie

3.1 Législation pharmaceutique et bases théoriques

3.2 Devenir des médicaments dans l'organisme

3.3 Activité, toxicité, interactions et posologie des médicaments

3.4 Les grandes classes médicamenteuses

3.5 Analgésie- rhumatologie

3.6 Cancérologie

3.7 Cardiologie

3.8 Gynécologie

3.9 Infectiologie

3.10 Neurologie

3.11 Hépto-gastro-entérologie

3.12 Pneumologie

Partie 3 - Bilan de formation

Objectifs d'apprentissage :

Faire un point global sur le parcours de formation.

Exprimer ses ressentis et ses besoins futurs.

Échanger avec les formateurs sur les perspectives professionnelles.

Mode d'enseignement :

Entretien collectif et individuel

Fiche bilan + synthèse finale

Stage pratique

Durée : Minimum 5 jours - Maximum 90 Jours

Lieu : cabinet médical, centre de soins, hôpital ou EMS

Objectif : mettre en pratique les compétences acquises en conditions réelles

L'AGPP Suisse accompagne les apprenants dans leurs démarches de recherche de stage, toutefois cette démarche reste partagée et relève de la responsabilité de l'apprenant

Titres délivrés

À l'issue de la formation et sous réserve de validation des épreuves finales :

Diplôme de Secrétaire Médical(e) – AGPP Suisse

Conditions d'admission

Maîtrise du français oral et écrit (niveau C1 minimum)

Entretien de motivation

Aucune connaissance médicale préalable requise

Documents à fournir :

Pièce d'identité

CV

Dernier diplôme ou certificat de scolarité

Encadrement pédagogique

Formateurs issus du domaine médico-social,

Accompagnement individuel

Suivi personnalisé avant, pendant et après la formation

Plan de formation détaillé – Modules et objectifs 169 heures

Module	Intitulé	Domaine de compétence	Objectifs principaux	Mode d'enseignement	Méthode pédagogique	Durée
A1	Directive de Formation	Gestion	Comprendre les objectifs et le déroulement de la formation	Présentiel	Présentation	3'
A2	Analyse des besoins Identification des risques			Présentiel	Echange	2'
A2.1	Maîtrise de Zoom et de la plateforme	Outils numériques	Utiliser les outils de formation à distance	Présentiel	Atelier pratique	2'
1	Le rôle Secrétaire médicale	Déontologie	Identifier les missions	E Présentiel	Etude	8'

2	Le secret professionnel	Déontologie	Identifier ses missions, responsabilités et limites	E Présentiel	Présentation + échanges	8'
3	Le cabinet médical	Connaissance du secteur	Comprendre le fonctionnement du système de santé (LAMal, structures)	E Présentiel	Cours + étude de cas	8'
4	Domaine d'activité	L'espace de travail	Maîtriser l'environnement	E Présentiel	Exercices + glossaire + tests	8'
5	Antécédents médicaux	Gestion	Accueillir, orienter et rassurer les patients	E Présentiel	Jeux de rôle + mises en situation	8'
6	Formulaires utilisés dans le cabinet	Rédaction	Rédiger des courriers, e-mails et notes en lien avec le secteur médical	E Présentiel	Ateliers + corrections collectives	8'
7	Gestion des rendez vous	Gestion administrative	Tenir l'agenda, organiser les RDV, gérer les plannings médicaux	E - Présentiel	Simulation + cas pratiques	8'
8	Communication	Langage professionnel	Rassurer les patients	E Présentiel	Étude de documents + QCM	8'
9	Déroulement d'une consultation	Relation	Créer, Comprendre l'importance de l'écoute	E Présentiel	Etude	8'
10	Demande d'examen spéciaux	Diagnostic	Comprendre le circuit administratif et organisationnel	E Présentiel	Présentation + exercices pratiques	8'
11	Trafic de paiement	Informatique Gestion Financière	Utiliser Word, Excel, logiciels médicaux (agenda, facturation)	E Présentiel	Travaux dirigés	8'
12	Terminologie médicale	Connaissances médicales	Lire et Comprendre une ordonnance	E Présentiel	Fiches	8'
13	Anatomie et pathologies courantes	Soins indirects	L'anatomie de base	E Présentiel	Démonstration + ateliers pratiques	8'
14	Pharmacologie	Déontologie	Législation pharmaceutique	E Présentiel	Travaux dirigés	8'
15	Techniques de recherche d'emploi	Insertion professionnelle	Rédiger un CV, lettre, se préparer à un entretien dans le secteur médical	Présentiel	Atelier + coaching	2'

16	Bilan de formation	Bilan et orientation	Retour individuel et collectif sur le parcours et l'orientation	Présentiel	Échange + feedback	6'
17	Examen intermédiaire	Évaluation	QCM – Révision des modules 1 à 8	Présentiel	Test écrit + correction	3'
18	Examen final	Évaluation	Évaluation globale des connaissances théoriques et pratiques	Présentiel	QCM – Test	3'
19	Présentation orale Mémoire	Bilan et orientation	Retour individuel et collectif sur le parcours et l'orientation	Présentiel	Échange + feedback	25 + 1
20	Rapport de stage			Présentiel		3'
21	Le devenir professionnel			Présentiel		2'
22	Premiers secours SRC			Présentiel		4'

Plan de Formation validé par le Docteur Raphael Meyer Clinique de la Croix D'or Genève
A Genève le 17.05.26