

## Métier

## Secrétaire médicale : le bras droit des médecins

CM

Libreville/Gabon

Amenée à travailler dans différents types d'établissements médicaux, la secrétaire médicale est le lien entre les structures et les patients. Entre répondre au téléphone, filtrer les demandes, accueillir les patients, les mettre en confiance, rédiger les comptes-rendus des consultations et autres, cette assistante des médecins veille au bon fonctionnement de la structure médicale qui l'emploie.

**AUSI** appelée assistante médicale ou médico-sociale, la secrétaire médicale assure le secrétariat au sein d'un cabinet médical, une clinique ou un service hospitalier. "Une secrétaire médicale est une travailleuse exerçant des fonctions de secrétariat pour le compte d'un ou plusieurs médecins dans différentes structures médicales comme les cabinets médicaux, les centres hospitaliers, les centres de radiologie, les laboratoires ou les cliniques. C'est un métier à la fois technique et relationnel", explique Ida Ngawala, secrétaire médicale à la polyclinique Saint Laurent d'Owendo. Jouant un rôle majeur dans l'établissement médical, cette professionnelle a de réelles responsabilités. En effet, elle est le premier interlocuteur du patient lorsque ce dernier souhaite rencontrer un médecin ou avoir une information. "Lorsque le patient arrive dans la clinique, c'est moi qui le reçois à l'accueil et lui donne les renseignements qu'il veut. Je prends également les rendez-vous au télé-



Ida Ngawala, secrétaire médicale à la polyclinique Saint Laurent d'Owendo.

phone, gère les encaissements, les factures et oriente les patients dans les différents services", indique la secrétaire. Ce bras droit du médecin gère son planning, transmet les messages, rédige les courriers et organise ses déplacements. "Les secrétaires médicales doivent avoir une bonne connaissance du domaine médical et de l'outil informatique. Nous rédigeons les comptes-rendus des consultations, des examens ou des interventions chirurgicales. Cela

implique que notre orthographe doit être excellente. La mise à jour des dossiers médicaux, leur classement et leurs archivages sont également faits par nous", souligne l'assistante médicale. Comme pour chaque profession médicale, la secrétaire médicale doit faire preuve de discrétion, car elle est aussi tenue au secret professionnel et doit respecter les droits des patients. Métier où plusieurs tâches sont faites à la fois, l'assistante médi-



La secrétaire médicale répond au téléphone...

cale doit être organisée, rapide, efficace et capable de gérer son stress. "Dans ce métier, il est primordial d'être organisé et de communiquer avec les médecins ou les membres de l'équipe afin d'avoir une vision globale du planning et de pouvoir être réactif face aux patients", renseigne la professionnelle. En contact avec les patients, elle se doit aussi d'être aimable, à leur écoute et savoir les rassurer. "Il est important de rester aimable en toutes circonstances,

même lorsque les patients sont énervés ou que vous traversez des périodes personnelles difficiles", révèle la technicienne. Les inconvénients majeurs du métier de secrétaire médicale sont le côté physique qui nécessite de rester assis devant un écran d'ordinateur quasiment toute la journée et les horaires qui obligent parfois à travailler en week-end, pendant les jours fériés et à faire des gardes dans certaines structures médicales.

Selon l'assistante médicale, le métier souffre également d'une mauvaise image parfois de "larbin", mais "là encore tout dépend de la manière dont vous considérez vos supérieurs", ajoute-t-elle.

Pour devenir secrétaire médicale, il est indispensable d'avoir le niveau bac. Seules les personnes qui travaillent en milieu hospitalier depuis au moins 3 ans et qui ont un BEP (Brevet d'études professionnelles) ou un CAP (Certificat d'aptitude professionnelle), peuvent intégrer une formation. Le bac le plus adapté à la formation de secrétaire médicale est le ST2S (sciences et technologies de la santé et du social). L'étudiant doit ensuite intégrer une formation de secrétaire médicale proposée par des centres ou des écoles de formation. Les futurs secrétaires médicaux qui souhaitent travailler dans le secteur public doivent par contre passer les concours de la Fonction publique. Ce concours est classé catégorie B.

L'évolution professionnelle de la secrétaire médicale diffère entre le secteur public et privé. Les secrétaires médicales travaillant pour la Fonction publique montent en grade et passent de la catégorie B à la catégorie A. Elles occupent alors le poste d'attachée d'administration hospitalière. Dans le privé, elles peuvent travailler dans des cabinets regroupant plusieurs médecins. Au sein d'un hôpital, elles pourront occuper des postes avec plus de responsabilités administratives.



... et s'entretient avec le médecin.



Elle réceptionne la fiche d'assurance maladie d'une patiente.