

	Fiche de poste Secrétaire médicale Consultations Externes	Direction des soins
		BLDFV/FP/DRH/MGT/011
		Version 1 – Septembre 2026
		Page 1 sur 4
		Classement : Management, stratégie, gouvernance / Organisation de secteurs d'activité / Unité de soins – Fiche de poste

Objet : Création

Intitulé du poste

Secrétaire médicale des consultations externes

Service d'affectation

Pôle : Médecine

Service : Consultations externes

Localisation administrative et géographique

Centre hospitalier Bar le Duc/Fains-Véel : Site de Bar le Duc 1 BD d'Argonne 55000 Bar le Duc, Rez de Chaussée.

Profil du poste

Corps : Assistante médico-administrative

Grade : Assistante médico-administrative

Emploi : Assistante médico-administrative – Fonction Publique Hospitalière

Liaisons hiérarchiques	Liaisons fonctionnelles
• Coordinateur des secrétariats médicaux • Direction des ressources humaines	• Corps médical • Secrétaires • Cadre de santé • Cadre supérieur de santé • Equipe soignante • Services administratifs

Définition du poste

Le/la secrétaire médicale du service des consultations externes assure l'accueil, l'information et l'orientation des patients, des familles et des professionnels de santé. Il/elle garantit la gestion administrative du parcours patient, l'organisation des consultations, des hospitalisations et des examens, ainsi que la préparation, la rédaction et le suivi des documents médicaux et administratifs. Il/elle contribue à la coordination des prises en charge en assurant une communication efficace entre les différents intervenants internes et externes, tout en veillant à la qualité, à la traçabilité et à la confidentialité des informations traitées.

Dans le cadre de l'organisation du secrétariat, le/la secrétaire médical(e) exerce ses missions selon les principes de polyvalence. Il/elle est amené(e) à occuper l'ensemble des postes du secrétariat des consultations externes (accueil, frappe et urgences) selon une organisation définie par le responsable, afin d'assurer la continuité et la qualité du fonctionnement du service.

Diplôme requis ou formation :

Titre de secrétaire médical(e) reconnu par l'Etat (niveau 4 – équivalent Bac)

BTS secrétariat

Assistant médico-administratif (concours catégorie B)

Description du poste

Missions générales :

Le/la secrétaire des consultations externes assure les missions suivantes :

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des patients, des familles des professionnels de santé et les partenaires extérieurs
- Informer, orienter et accompagner les usagers dans leur parcours de prise en charge
- Organiser et coordonner les consultations, les chirurgies, les examens et les différentes activités administratives du service.
- Assurer la gestion administrative du parcours patient et le suivi des dossiers médicaux.
- Préparer, saisir, mettre en forme, corriger et diffuser les documents médicaux (courriers, comptes rendus, courriers de consultations).
- Participer à la coordination entre les médecins, les équipes soignantes et participer au recueil des données nécessaires au suivi institutionnel.
- Utiliser les logiciels métiers et outils informatiques nécessaires à la gestion du dossier patient et à la communication des informations.
- Garantir le respect de la confidentialité, du secret professionnel et des procédures institutionnelles.
- Participer à la continuité du fonctionnement du secrétariat de cardiologie dans le cadre d'une organisation polyvalente.

Missions spécifiques :

Organisation polyvalente du secrétariat des consultations externes :

Le/la secrétaire médicale participe aux différentes activités du secrétariat selon un planning de rotation défini par l'organisation du service.

Il/elle assurera les missions liées aux trois secteurs d'activité suivants :

1. Accueil et gestion administrative du service

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des patients, des familles et des professionnels.
- Informer et orienter les usagers en fonction de leur demande et de leur parcours de soins.
- Gérer les appels téléphoniques, transmettre les informations aux interlocuteurs concernés et assurer le suivi des demandes.
- Effectuer les reports et modifications de consultations selon les consignes médicales et organisationnelles.

- Préparer les dossiers patients de consultations dans les délais définis.
- Vérifier la présence des documents nécessaires au dossier patient et assurer l'intégration des résultats utiles.
- Participer à la gestion des planifications de bloc et des activités programmées.
- Réaliser le tri quotidien des résultats médicaux et assurer leur transmission selon les procédures en vigueur.
- Assurer le rangement et le classement des dossiers médicaux de consultations.

2. Secrétariat médical – Frappe des consultations

- Réaliser la frappe des courriers médicaux de consultations à partir des éléments dictés par les médecins.
- Assurer la mise en forme, la vérification et la diffusion des courriers aux correspondants concernés.
- Respecter les délais de traitement des documents médicaux.
- Garantir la qualité rédactionnelle, la conformité et la confidentialité des documents produits.
- Participer au classement et au suivi des documents médicaux.
- Apporter un soutien ponctuel à l'accueil physique et téléphonique en fonction des besoins du service.

3. Secrétariat médical – Frappe et urgences

- Assurer la frappe des comptes rendus
- Réaliser la gestion des courriers urgents.
- Assurer le traitement administratif des documents liés aux consultations.
- Assurer le classement et l'archivage des dossiers médicaux.
- Participer au traitement des demandes urgentes en lien avec l'organisation du service.
- Assurer une reprise ponctuelle de l'accueil du service selon l'organisation définie.
- Apporter un renfort ponctuel à la gestion téléphonique et à l'accueil physique des usagers.

Compétences requises

Connaissances/savoir :

- Connaissance de l'environnement hospitalier et du fonctionnement d'un établissement de santé.
- Connaissance du parcours patient et du circuit administratif des consultations, hospitalisations et examens.
- Connaissance du fonctionnement d'un service de consultations externes et de ses principales activités médico-administratives.
- Maîtrise de la terminologie médicale et des abréviations utilisées dans le domaine de la médecine.
- Connaissance des règles relatives au droit des usagers du système de santé.
- Connaissance des procédures administratives hospitalières et des règles de gestion du dossier patient.
- Connaissance des règles de confidentialité, du secret professionnel et de la protection des données de santé.
- Connaissance des techniques de saisie et de mise en forme des documents médicaux.
- Connaissance des méthodes de classement, d'archivage et de gestion documentaire.

- Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel) et des logiciels métiers nécessaires à l'activité du secrétariat médical.
- Connaissance des outils de communication et de transmission des informations médicales.

Aptitudes opérationnelles/Savoir-faire :

- Accueillir, informer et orienter les patients, les familles et les professionnels de santé.
- Assurer une communication adaptée avec les différents interlocuteurs internes et externes.
- Organiser et planifier les consultations, examens et activités administratives du service.
- Constituer, préparer, mettre à jour et assurer le suivi des dossiers patients.
- Saisir, corriger, mettre en forme et diffuser les courriers et documents médicaux.
- Réaliser la frappe de courriers médicaux à partir de dictées médicales avec rapidité et précision.
- Identifier les priorités, analyser les demandes et gérer les situations nécessitant une réponse rapide.
- Assurer le suivi administratif des séjours hospitaliers, des transferts et des courriers médicaux.
- Utiliser les logiciels métiers (Tempo, Gesmedic, Apicrypt, Channel, Hexaweb, Exhaus) et les outils informatiques nécessaires à l'activité.
- Participer au recueil des données d'activité, à la saisie des informations nécessaires au suivi institutionnel et à l'actualisation des données.
- Organiser son activité dans un contexte de polyvalence et d'alternance entre les différents postes du secrétariat.
- Assurer la continuité du fonctionnement du secrétariat en collaboration avec les autres secrétaires médicales.

Qualités humaines/relationnelles/savoir-être :

- Sens de l'accueil, de l'écoute et du service auprès des patients et des professionnels.
- Discrétion professionnelle et respect strict de la confidentialité des informations traitées.
- Qualités relationnelles et aptitude au travail en équipe pluridisciplinaire.
- Rigueur, méthode et sens de l'organisation.
- Capacité d'adaptation aux différentes activités du secrétariat de cardiologie.
- Réactivité et capacité à gérer les priorités.
- Autonomie dans l'organisation du travail tout en respectant les procédures établies.
- Esprit d'équipe et entraide entre les secrétaires médicales.
- Diplomatie et maîtrise de soi face aux situations complexes ou aux demandes urgentes.
- Capacité à évoluer dans un environnement nécessitant polyvalence, discrétion et fiabilité.

Conditions d'exercice

Tenue professionnelle : Tunique/pantalon ou blouse fournis par l'établissement.

Horaires de travail : 8h-16h poste d'accueil ouverture, 10h-18h poste accueil fermeture, 08h30-16h30 frappe, 08h30-16h30 frappe urgente sur une base de 7h30 par jour, du lundi au vendredi (équivalent temps plein). Pause méridienne : 30 minutes.

Quotité de travail : Du lundi au vendredi.

Particularités du poste

Prérequis recommandés pour exercer :

- Connaissance de l'environnement hospitalier et du parcours patient.
- Connaissance de l'organisation et du fonctionnement d'un service de médecine.
- Maîtrise de la terminologie médicale.
- Capacité à utiliser les logiciels métiers et outils informatiques nécessaires au secrétariat médical.
- Maîtrise des techniques de frappe et de mise en forme des documents médicaux.
- Capacité à organiser son activité dans un contexte de polyvalence et de rotation des postes.

Spécificités :

- Poste polyvalent permettant l'exercice de missions variées au sein du secrétariat des consultations externes.
- Alternance entre deux secteurs d'activité : accueil, frappe des consultations, frappe des urgences.
- Collaboration quotidienne avec les médecins, les équipes soignantes, les services administratifs et les différents intervenants du parcours patient.
- Gestion simultanée de demandes administratives, médicales et organisationnelles nécessitant rigueur et priorisation.
- Participation à la continuité du secrétariat médical en cas d'absence ou de variation d'activité.
- Utilisation quotidienne des logiciels métiers et outils numériques institutionnels.
- Respect strict du secret professionnel, de la confidentialité des données de santé et des procédures institutionnelles.
- Nécessité d'une capacité d'adaptation importante face aux différentes activités et aux changements d'organisation.

Facteurs de risques professionnels potentiels

	Oui	Non		Oui	Non
Manutention		x	Bruit		x
Postures pénibles		x	Travail de nuit		x
Vibrations mécaniques		x	Travail en équipes successives alternantes		x
Agents chimiques dangereux – Poussières – Fumées		x	Travail répétitif		x
Températures extrêmes		x			

Risques liés au poste :

- Travail de bureau
- Travail sur écran

Mesures préventives existantes :

- Formations informatiques
- Incendie
- Aménagement du poste de travail – matériel ergonomique

Rappel des règles

- Respecter la confidentialité des informations traitées et le secret professionnel
- Veiller particulièrement à l'application des normes et règlements de sécurité
- Appliquer les mesures préventives et de protection mises en place pour le personnel
- Respecter et faire respecter les procédures au sein de l'établissement
- S'engager dans un processus de formation professionnelle
- Suivre les formations liées à la sécurité des biens et des personnes
- Respecter la tenue vestimentaire requise
- Être courtois envers ses collègues et respecter la hiérarchie

Organisation du poste – Descriptif des activités**Accueil et coordination**

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des patients, des familles, des professionnels de santé et des partenaires extérieurs.
- Informer, orienter et accompagner les usagers dans leur parcours de prise en charge au sein du service des consultations externes.
- Identifier les demandes, analyser les situations et orienter vers les interlocuteurs adaptés.
- Assurer la gestion des appels téléphoniques, la transmission des messages et le suivi des demandes.
- Organiser et coordonner les consultations, les programmations de chirurgie, les examens et les activités programmées du service.
- Gérer les reports et modifications de rendez-vous selon les consignes médicales et organisationnelles.
- Assurer l'interface entre les patients, les médecins, les équipes soignantes et les services administratifs.
- Participer à la planification des activités du service, notamment la programmation des blocs selon l'organisation définie.

Gestion administrative et suivi du dossier patient

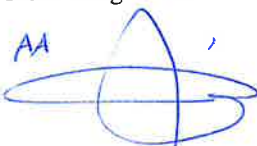
- Préparer les dossiers patients de consultations dans les délais définis.
- Vérifier la présence des éléments nécessaires au dossier médical et intégrer les documents utiles.
- Assurer la gestion, la mise à jour, le classement et l'archivage des dossiers patients.
- Assurer le rangement des dossiers de consultations.
- Réaliser le tri quotidien des résultats médicaux et assurer leur transmission conformément aux procédures en vigueur.
- Gérer les documents administratifs et médicaux relatifs à la prise en charge du patient.
- Assurer la saisie et l'actualisation des informations dans les logiciels métiers.
- Participer au suivi administratif de l'activité du service et au recueil des données nécessaires aux indicateurs institutionnels.

Production et gestion des documents médicaux

- Réaliser la frappe des courriers médicaux à partir des dictées médicales.
- Assurer la frappe des courriers de consultations.
- Réaliser les courriers urgents.
- Vérifier la qualité, la conformité et la présentation des documents avant diffusion.
- Respecter les délais de transmission des courriers médicaux aux destinataires concernés.
- Assurer la diffusion des documents médicaux dans le respect des règles de confidentialité.

Organisation et coordination du secrétariat

- Participer à l'organisation quotidienne du secrétariat des consultations externes.
- Assurer une continuité de fonctionnement entre les différents postes du secrétariat (accueil, consultations, urgences).
- Participer à la répartition des tâches entre les secrétaires selon l'activité du service.
- Apporter un soutien aux collègues en cas de surcharge d'activité ou d'absence.
- Utiliser les outils informatiques et logiciels métiers nécessaires au fonctionnement du service.
- Participer à l'amélioration des pratiques professionnelles et à l'évolution de l'organisation du secrétariat.
- Contribuer au bon fonctionnement du service dans le respect des procédures institutionnelles.

Rédaction	Contrôle	Validation	Prise de connaissance
Coordinateur des secrétariats médicaux Alexandra ALGISI	Responsable des Ressources Humaines Guillaume ROUTIOT	Directeur des Ressources Humaines Laure GERVASONI	Agent
Date : 05/10/2026	Date : 05/10/2026	Date : 05/10/2026	Date :
Nom et signature 	Nom et signature  Guillaume ROUTIOT Responsable des Ressources Humaines CH Bar-le-Duc Fains-Véel	Nom et signature  Laure GERVASONI Directrice des Ressources Humaines CH Bar-le-Duc Fains-Véel	Nom et signature