

ACCUEIL DE PATIENTS ET TENUE D'AGENDA

GENERALITES

Qu'est ce qu'un malade ?

Le patient est une personne particulière de part sa maladie qui peut physiquement et parfois intellectuellement le diminuer. C'est une situation mal supportée en général.

Chaque patient a sa façon de réagir à cette situation nouvelle :

- combativité
- refus de la maladie, révolte
- infantilisation
- acceptation
- dépression
- sentiment d'être diminué.

Chaque réaction est spécifique à chaque malade, elle lui permet de vivre sa maladie quelle que soit celle-ci.

L'inquiétude est souvent source de problèmes : exemple refus de se traiter précocement car le patient refuse sa maladie.

L'âge joue un grand rôle dans la psychologie du patient, un enfant réagit mieux qu'un adulte dans beaucoup de cas. Il se bat pour lui et pour ses proches.

Les adolescents se révoltent surtout contre la sollicitude des adultes de leur entourage, ils veulent se prendre en charge, car ils se considèrent déjà comme des adultes. Mais à la moindre angoisse, la moindre complication, ils sont heureux de trouver leurs parents une équipe rassurante pour se retrouver enfant, à moins qu'ils ne se révoltent encore plus.

Les personnes âgées ressentent chaque maladie comme une fin, ils refusent de se faire hospitaliser car pour eux l'hôpital est l'antichambre de la mort.

Face à une maladie grave le malade traverse différentes phases :

La première est une phase de déni, il n'entend rien à ce qu'on lui dit. Les mots liés à son traitement n'ont pas de sens pour lui, il fait l'autruche involontairement, inconsciemment.

La deuxième phase est une période de refus : il peut aller de médecins en médecins, espérant qu'un au moins lui dise que ses confrères se sont trompés, il se révolte, trouve cela injuste. Révolte est alors un mot clé se traduisant par une hyperactivité, par un repli dans la religion etc..

La troisième phase est celle de la dépression : l'idée de la maladie est bien ancrée deux attitudes sont possibles :

- se réfugier dans les bras d'une équipe médicale, se laisser faire, accepter les traitements
- ou refuser de se laisser traiter, refuser l'hospitalisation

La dernière période est une période d'acceptation, peu à peu grâce à l'aide de l'équipe médicale le patient accepte sa maladie et va tout faire pour lutter activement contre elle avec l'aide des médecins, ils sont alors plus calmes.

Certains patients malgré l'aide de l'équipe ne peuvent pas passer toutes ces phases : certains restent dans le déni, d'autres seront révoltés permanents.

Missions

- Renseigner
- Orienter
- Faire patienter
- Éconduire certains individus (selon les consignes données par le médecin)

Parmi ces divers aspects, **il faut être capable d'établir une réelle relation**, ce terme entraîne un état d'esprit, exiger une attitude qui consiste à **respecter tout au long de sa prise en charge le patient ou l'utilisateur**.

Pour parvenir à traiter l'accueil des personnes, on peut aussi utiliser :

- des éléments de signalisation visuelle, panneaux, couleurs, fléchages, badges, enseignes.
- un livret d'accueil
-

L'accueil est très important, il **conditionne la qualité du suivi médical ou social de l'utilisateur qui se sentira soutenu, reconnu**. Il concerne tout le personnel de la structure.

Aujourd'hui l'accueil est réglementé dans les structures médicales ou médico-sociales en raison de la fragilité du public accueil : exemple du malade hospitalisé (chartes, circulaires, droits des patients et des usagers, charte des enfants hospitalisés...) ; soit en raison d'une lacune de l'institution : accueil des services publics (texte 1985 : humanisation).

- **un mauvais accueil nuit à la réputation de l'établissement**
- Tout doit être mis en œuvre pour que l'accueil soit de qualité (aménagement des locaux, démarche de qualité, formation des professionnels etc.)

Contexte d'une situation d'accueil :

La situation se déroule au moment de l'arrivée d'une personne avec parfois une constitution de dossier et vous devez, tout au long, vous occuper de sa prise en charge.

L'utilisateur est pris en charge pour une raison sanitaire ou sociale. Cela est une occasion de stress, d'angoisse, liée aussi à la nature de l'institution et aux types de professionnels rencontrés.

Ce qu'il faut retenir

- Connaître le fonctionnement et les missions de l'établissement
- Avoir une présentation et une tenue correctes
- Posséder un vocabulaire étendu et une bonne élocution
- Être calme et disponible
- Savoir écouter le patient avec éventuellement ses « imperfections »
- Ne pas interrompre une personne qui présente ses difficultés
- Créer un climat positif
- Ne pas oublier que le patient est une personne à respecter
- Tout mettre en œuvre pour une réelle relation et ne pas vous contenter de créer un dossier

Limites et risques à considérer

- L'utilisateur peut vous considérer comme un simple distributeur d'information
- Vous pourrez être perturbée, indisponible, au moment d'accueillir quelqu'un. Vous pouvez être confrontée à de la colère, de l'agressivité
- Ne vous laissez pas impressionner par les préjugés,
- La routine peut vous amener à considérer les usagers comme une masse informe, efforcez vous de personnaliser votre accueil
- Ne vous laissez pas perturber par l'envahissement affectif de certaines personnes. Il faut savoir dire non et replacer la situation dans le contexte d'une aide professionnelle tout simplement.

Tenue des agendas des membres d'une équipe à partir de rendez-vous transmis ou à fixer.

En général pour fixer des rendez-vous, il faut tenir compte des consignes laissées par le ou les médecins. Les procédures varieront selon les établissements et il faudra les respecter.

- durée moyenne d'une consultation
- nombre de rendez acceptés au cours d'une plage horaire
- acceptation de surbooking ou non

La prise de rendez – vous se concrétise par une forme écrite soit sur des agendas papier soit des agendas électroniques.

Dans le cas d'un rendez-vous lors de l'accueil physique, la secrétaire **pourra remettre au patient une carte sur laquelle elle note le jour et l'heure du rendez-vous, avec les coordonnées de l'établissement, de façon à ce qui si la personne décommande, elle puisse trouver facilement les informations.**

Par ailleurs, elle pourra être amenée à reporter des rendez-vous si pour une raison quelconque le médecin n'est pas disponible le jour dit, dans ce cas, elle établira une fiche de report de rendez-vous.

La fiche de report de rendez – vous est un imprimé que la secrétaire peut également utiliser en dehors de l'accueil physique. Par exemple, si un médecin ne peut être présent le jour du rendez-vous. Dans ce cas, la secrétaire adressera la fiche de report par courrier

La FICHE DE RENDEZ -VOUS

Centre Médical ...

RENDEZ-VOUS

Rendez- vous le àh.....minutes

Avec le docteur :

En cas d'impossibilité, prévenir si possible 24 heures avant.

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Consiste à renseigner, **donner des rendez-vous, répondre à des demandes de visites sans oublier que vous avez un devoir de réserve.**

Vous devrez modérer vos propos, ne rien divulguer ni à un patient sur un diagnostic, un résultat d'examen..., encore moins à une tierce personne. Même un proche. **Le devoir de réserve s'applique à l'intérieur mais aussi à l'extérieur de la structure.**

Tout renseignement sera donné avec prudence. On ne peut être certain de l'identité de la personne et quoi qu'il en soit, ce qui a trait à la santé de cette personne ne peut être divulgué même si la personne se présente comme étant médecin, membre de la famille..., voire si c'est la personne elle-même. **Vous n'êtes pas habilitée à donner des renseignements médicaux.**

L'information pourra donnée après accord du médecin. **Celui-ci doit toujours vous donner des consignes pour le joindre**, un numéro de Bip, de portable, le numéro de la clinique ou de l'établissement dans lequel il se trouve, celui de son domicile, de son remplaçant.

Les chirurgiens, les pédiatres, les gynécologues..., auront parfois un Bip, le bip consiste à appeler un numéro. Le médecin si il est indisponible au moment de l'appel (au bloc opératoire par exemple) sait qu'il est bipé, et qu'il doit rappeler. Il vous rappellera ou cherchera à vous joindre au plus tôt, et vous lui ferez part du message dont il doit prendre connaissance.

Les messages seront notés avec précaution sur une fiche message, et ce aussi bien dans le cas d'un appel téléphonique ou d'un entretien en face à face.

Vous devez toujours :

Demander précisément nom et coordonnées de la personne en faisant épeler le nom. Vous répéterez le numéro de téléphone et demanderez au patient si il bien joignable à ce numéro ou à un autre. Demandez-lui s'il doit se déplacer et comment le joindre dans ce cas. **Demander les numéros de téléphone fixe et portable.**

Si le patient est connu du médecin, avant de transmettre le message, vous pourrez selon la nature du message, récupérer son dossier, le médecin peut vous demander des informations complémentaires concernant ce patient.

Pour la gestion des urgences, vérifiez auprès du médecin quelle est la conduite à adopter, le rôle de la secrétaire est alors de réunir suffisamment d'éléments d'informations.

- réunir des numéros d'urgence
- les centres d'accueil de service hospitaliers
- les coordonnées d'un confrère qui pourrait assurer la prise en charge du patient
- les numéros du service mobile d'urgence
- numéros d'ambulance
- numéros de taxi

La fiche message

Elle devra être soigneusement remplie pour tout message à transmettre.

Des patients peuvent vous appeler, mais aussi des médecins en attente de résultats, dans ce cas n'oubliez pas de noter les coordonnées d'envoi des documents.

LES AGENDAS

Pour la gestion des rendez – vous, notez au crayon afin de ne pas surcharger les agendas de rature, vous pourrez ainsi gommer et réécrire un nom en cas d'annulation. Equipez-vous de crayons à bout gomme, cela vous évitera de chercher la gomme lorsque 3 lignes sonnent en même temps.

Si vous tenez un standard, vous décrocherez avant la 3^{ème} sonnerie, et si plusieurs personnes sont en ligne mettez les en attente et demandez leur de patienter, n'oubliez pas de vous présenter. Si plusieurs médecins travaillent dans l'établissement, différenciez leurs agendas par des couvertures de couleur différente. Cela vous évitera de noter un rendez-vous destiné au rhumatologue sur l'agenda du dermatologue.

Tout en étant aimable, soyez brève au téléphone, ne bloquez pas les lignes.

Préparez vous aux communications téléphoniques :

Si vous êtes récepteur de l'appel

Il vous faut :

- vous rendre disponible, vous présenter, présenter le centre, l'établissement, le service
- faire patienter, éventuellement la personne si vous êtes déjà en ligne ou proposer de la rappeler
- faire préciser la demande de l'émetteur : visite, rendez – vous ...
- bien noter l'identité de votre correspondant. Si le médecin doit assurer une visite au domicile noter son adresse complète : n° de rue, place, porte, étage, nom de l'immeuble, n° de porte. Direction à prendre au sortir de l'ascenseur.
- noter les mots essentiels de son discours et répéter.
- répondre aux attentes de votre correspondant en respectant le secret professionnel
- répétez une dernière fois ce qui a été dit et convenu
- attendre qu'il raccroche pour en faire autant

Si vous êtes émetteur de l'appel

- rechercher le numéro de téléphone du correspondant
- avoir à portée de main le matériel nécessaire pour prendre des notes
- préparer les documents nécessaires : courrier, dossiers, numéros etc.

Préparation intellectuelle

- clarifier l'objectif de l'entretien
- lister les questions à aborder
- réfléchir au plan de l'échange
- penser aux suites matérielles à donner à l'issue de l'entretien (convocation, lettre, tableau...).

L'entretien

- Saluer, se présenter,
- Si vous sentez que vous dérangez, vous assurer de l'identité de votre correspondant, lui demander si il peut vous consacrer un peu de temps
- Préciser le but de l'appel
- Noter les réponses de votre correspondant
- S'assurer de la bonne compréhension en répétant les idées essentielles.
- Noter les renseignements par écrit sans les répéter à haute voix.

Comportement au téléphone

- Parler clairement dans l'écouteur à 3 cm environ , ni trop fort, ni trop bas, avec une voix ferme, assurée, chaleureuse, rythmée.
- N'oubliez pas de sourire,
- N'hésitez pas à appeler votre correspondant par son nom
- Ecoutez, ne coupez pas la parole, ne dites jamais à une personne qu'elle a tort, et surtout ne vous affolez jamais quoiqu'il arrive.

Les consignes et procédures sont variables selon les lieux, les médecins, les usages..., Vous devez les avoir à portée de main ou les connaître par cœur

Elles ont pour but de vous indiquer les consignes et la démarche à avoir :

Vous pourrez être amenées à les rédiger vous-même.

EXEMPLE DE PROCEDURE DE GESTION DES RENDEZ-VOUS DU DOCTEUR PAOLO Pierre AU CENTRE MONTGRAND A MARSEILLE

Docteur PAOLO Pierre : Rhumatologue :

- Pas de communication pendant les consultations
 - Les appels des patients seront communiqués entre deux visites
 - Ne pas surcharger au-delà de 15 patients les après midi où il consulte
 - Demander au dernier rendez-vous de venir 20 min plus tôt
 - Reçoit les délégués médicaux sans rendez-vous – 2 par semaine maxi
 - consulte :
 - **au centre médical les lilas** : le vendredi et le lundi après midi et Et les lundis mardis et vendredis matin
 - **à la clinique Vert-Coteau** le mardi et le jeudi de 13 h à 18 heures
 - **à la clinique les flots bleus** le lundi après – midi
 - Ne se déplace pas à domicile
 - En dehors de ses jours de consultation et si urgence, orienter le patient auprès du docteur MARILO Auguste : 04 42 23 12 21
- avec qui il partage son cabinet : 15 rue Dubois 13004 Marseille. Etc.

9	Mise à jour des agendas Exemple le docteur vous prévient qu'il n'assurera pas les consultations d'un jour X	Traiter la situation Mettre immédiatement à jour l'agenda dès que l'information est donnée. Cela évitera de remplir l'agenda et de devoir reporter tous les patients après. Si un patient avait rendez-vous ce jour là, selon les délais, remplissez une fiche report que vous lui adresserez. Ou téléphonez-lui si vous avez ses coordonnées	Documents associés Agenda du médecin	Points d'attention Noter immédiatement sur l'agenda que le médecin sera absent le jour X. et ce en premier.
10	Report de rendez-vous avec conséquences exemple problème de délais	C'est au médecin d'informer le patient des conséquences. Vérifier à décaler les autres rendez-vous	Agenda du Médecin Fiche report de RV	Vérifier à décaler les autres rendez – vous en fonction des délais.
11	Report de rendez-vous d'un patient qui propose une date sans disponibilité.	Proposer une autre date.	Agenda du médecin Fiche message Fiche report de rendez-vous	N'oubliez pas d'annuler le premier rendez-vous
12	Un médecin, un hôpital appelle pour avoir les résultats d'un patient	Informez le médecin avant d'adresser les résultats	Fiche message	En + de ses coordonnées Noter sur la fiche message l'email ou le fax du médecin à à qui vous devez adresser les résultats

AU TELEPHONE OU EN FACE A FACE			
	Traiter la situation	Doc associés	Points d'attention
1	Demande de rendez-vous pour un médecin		
2	Demande de rendez-vous, mais pas de place avant 1 mois, Et le médecin n'accepte pas de surbooking	Agenda du médecin	Faire épeler le nom du patient Reformuler les noms et numéros de téléphone
	Proposer le rendez- vous à un mois 2 solutions soit le patient accepte alors traiter la demande comme la situation 1 Soit c'est urgent : Demander sans entrer dans les détails la raison de l'urgence. Informmer le médecin et suivre les consignes du médecin. Etablir une fiche message sur laquelle vous noterez les informations données par la patiente que vous remettrez au médecin entre deux consultations si celui-ci ne veut pas être dérangé pendant ces consultations	Agenda du médecin Fiche message	Faire épeler le nom du patient Reformuler les noms et numéros de téléphone Ne donner aucun renseignement d'ordre médical Rester neutre, ne donner aucun avis. Faites confirmer à la patiente quand et où il est possible de la joindre pour lui donner la réponse
3	Demande de rendez-vous Mais pas de place avant un mois , mais le médecin accepte de voir les urgences entre deux	Agenda du médecin	Faire épeler le nom du patient Reformuler les noms et numéros de téléphone Ne donner aucun renseignement d'ordre médical
4	Demande de rendez-vous pour un suivi médical spécifique mais sans conséquence sur le délai	Agenda du médecin	Faire épeler le nom du patient Reformuler les noms et numéros de téléphone Ne donner aucun renseignement d'ordre médical En face à face établir une fiche sur laquelle vous notez les prochains RV

L'accueil des délégués médicaux :

Les médecins travaillent avec les délégués médicaux. Le délégué médical n'est pas un représentant qui vient vendre un médicament, mais une personne qui vient apporter de l'information au médecin. En effet, le médecin a besoin d'être régulièrement informé sur les produits qu'il prescrit, les nouveaux produits qui arrivent sur le marché, les modalités de prescription, les indications, contre-indications, effets secondaires d'un médicament...

Le visiteur médical reçoit du laboratoire toute l'information dont le médecin a besoin et la dispense au docteur.

Le laboratoire en effet publie :

- **des fiches techniques** qui sont des fiches d'information synthétiques qui informent sur le produit
- **des études** : elles peuvent être réalisées par le laboratoire et démontrent l'efficacité du produit, ses avantages, ses inconvénients, le bénéfice risque.
- **des livrets de conseils** de conduite à tenir, par rapport à certains produits
- **remet des échantillons** gratuits au médecin.

Par ailleurs, les laboratoires :

- **peuvent organiser des journées de formation continue à l'attention des médecins**, parfois dans des lieux de prestige.
- **inviter les médecins à participer à des enquêtes** (rémunérées) sur un produit
- **financer les frais d'un colloque**

En fait médecins et laboratoires pharmaceutiques collaborent.

Le délégué médical (DM) doit visiter 6 médecins par jour, ce n'est pas toujours facile, certains médecins les reçoivent sans rendez-vous, d'autres sur rendez-vous, cela dépend des usages.

Le DM ne peut pas se permettre de rester 3 heures dans une salle d'attente. Parfois ils cherchent à forcer le passage. C'est pourquoi la secrétaire médicale doit être informée des consignes à tenir par rapport aux DM et le faire passer entre deux quand c'est possible après avoir informé le médecin.

Les médecins pour qui vous travaillerez vous diront comment ils souhaitent rencontrer les délégués

Certains médecins les verront sur rendez-vous. (le médecin vous indiquera le nombre maximum de délégués médicaux qu'il peut rencontrer dans la semaine).

D'autres les verront sans RV (mais pas plus d'un nombre X par semaine ou par jour)

D'autres les verront dans d'autres lieux de consultation (cabinet, clinique..).

Une procédure peut vous être remise pour vous indiquer les modalités de réception des visiteurs.

LES DIFFERENTES SPECIALITES MEDICALES

Anesthésiologie réanimation :

Anesthésie : endormissement complet ou partiel du patient afin de pouvoir mener une intervention désagréable ou douloureuse ;
Réanimation, dont la réanimation cardio-pulmonaire, est le maintien des fonctions vitales des patients en détresse vitale.

Biologie médicale : spécialité médicale et pharmaceutique. Le docteur en biologie exerce le plus souvent dans un laboratoire d'analyses médicales

Cardiologie et maladies vasculaires

La cardiologie est la spécialité médicale qui **étudie le cœur et ses maladies**. Le médecin qui s'en occupe s'appelle le cardiologue. Par extension, il s'intéresse également aux problèmes vasculaires.

Dermatologie et vénérologie : la dermatologie est la branche de la médecine qui **s'occupe de la peau, des muqueuses et des phanères** (ongles, cheveux, poils). Elle est associée traditionnellement à la vénérologie, c'est-à-dire l'étude des maladies vénériennes ou infections sexuellement transmissibles (IST).

Endocrinologie : L'endocrinologie est la science qui **étudie les hormones**. Son nom signifie : la science [logos] de la sécrétion interne. Elle étudie de très nombreux phénomènes physiologiques, car les hormones interviennent dans de nombreuses fonctions chez tous les organismes dont l'homme.

Génétique médicale : La génétique médicale est la spécialité médicale qui étudie **l'hérédité chez les individus et les causes génétiques des maladies**.

Le travail de la génétique médicale est d'abord d'étudier la présence de maladies dans une famille. Cela permet de faire des pronostics et donc de la prévention sur les enfants à naître. On parle de diagnostic génétique

Gastro-entérologie et hépatologie :

La gastro-entérologie est la spécialité médicale qui étudie **le tube digestif et ses maladies**. Le médecin qui s'en occupe s'appelle le gastro-entérologue

L'hépatologie :

C'est la branche de la médecine qui s'intéresse **au foie et à ses maladies**. Le spécialiste se nomme l'hépatologue

Gynécologie médicale : gynécologie est une spécialité médico-chirurgicale qui s'occupe de la physiologie et des affections du système **génital de la femme**. Le médecin spécialisé pratiquant la gynécologie s'appelle un gynécologue.

L'orthogénie : est la **spécialité relative au contrôle des naissances**. L'orthogéniste **est amené parfois pratiquer des IVG** (des interruptions volontaires de grossesse).

En France, L'IVG est réglementée, l'IVG peut être médicamenteuse ou chirurgicale. L'IVG Médicamenteuse est pratiquée en ville dans des centres **d'orthogénie**. Elle nécessite plusieurs rendez-vous au moins 4 consultations médicales (1° rendez-vous bilan, 2° rdv première prise, 3° rdv deuxième prise et 4° rdv contrôle 15 jours après).

Hématologie : L'hématologie est la branche de la médecine qui étudie le sang et ses maladies (ou hémopathies).

Médecine générale :

La médecine générale (MG) est la branche de la médecine prenant en charge le **suivi durable et les soins médicaux généraux** d'une communauté, sans se limiter à des groupes de maladies relevant d'un organe, d'un âge, ou d'un sexe particulier.

Rhumatologie

La rhumatologie est une spécialité qui s'intéresse au diagnostic et au traitement des maladies de l'appareil locomoteur, c'est-à-dire des maladies des os, des articulations, des muscles, des tendons et des ligaments, mais les rhumatologues (médecins spécialisés en rhumatologie) soignent également certaines affections neurologiques périphériques comme la sciatique et surtout l'ensemble des rhumatismes inflammatoires, maladies auto-immunes..

Urologie :

L'urologie, spécialité chirurgicale s'intéressant à l'appareil génital masculin et à l'ensemble du système urinaire (reins, uretères, vessie, prostate, urètre). Le médecin spécialisé qui la pratique est un urologue

Médecine Légale

La médecine légale est une spécialité de la médecine ayant trait, entre autres, à l'activité thanatologique, dont le principal support est l'autopsie ainsi qu'aux aspects légaux des pratiques médicales s'appuyant sur les législations dont dépendent les médecins.

En collaboration avec la justice, le **médecin légiste** donne ses conclusions sur les causes de la mort dans les cas de morts suspectes. L'ensemble des médecins est concerné par les lois, les directives, les conventions et surtout le code de déontologie de leur profession qui s'applique à leurs champs d'activité. La justice fait régulièrement appel aux professionnels médicaux pour des expertises et inversement les médecins sollicitent la justice pour obtenir leur concours dans la prise en charge des malades.

Allergologie :

C'est une spécialité de fonction prenant en charge les maladies provoquées par une réponse spécifiquement différente de l'organisme à son environnement normalement bien toléré.

Andrologie

L'andrologie est la spécialisation médicale qui s'occupe de la santé masculine, en particulier pour les problèmes de l'appareil reproducteur masculin et les problèmes urologiques particuliers aux individus mâles. La gynécologie s'occupe des aspects médicaux de la femme.

Angéiologie ou angiologie :

L'angiologie ou angéologie est une spécialité médicale concernant les pathologies et les soins aux vaisseaux quelle qu'en soit leur nature : sanguins (veines, artères, microcirculation) ou lymphatiques. L'angiologie est aussi la partie de l'anatomie traitant des vaisseaux qu'ils soient artériels, veineux ou lymphatiques, et de la microcirculation sanguine

Gériatrie :

La gériatrie est la médecine des personnes âgées. La gériatrie s'intéresse plus spécifiquement à la santé de personnes âgées (physiologie du vieillissement et maladies des personnes âgées). La gérontologie désigne l'étude du vieillissement dans toutes ses dimensions, notamment sociale, économique, démographique, psychologique, anthropologique, culturel, médicale et autres. La gériatrie est une des composantes de la gérontologie.

L'ophtalmologie

L'ophtalmologie est la branche de la médecine chargée du traitement des maladies de l'œil et de ses annexes. C'est une spécialité médocochirurgicale.

La stomatologie

La stomatologie est la spécialité de la chirurgie prenant en charge les pathologies de la cavité buccale et de la face, tant dans le domaine chirurgical que le domaine médical.

Information Médicale DIM : L'information médicale est une activité relativement récente datant d'une quinzaine d'années. Les médecins qui l'exercent sont appelés médecins DIM (Département d'Information Médicale).

Depuis l'apparition du PMSI (Programme de Médicalisation du Système d'Information) les médecins DIM sont chargés de recueillir, contrôler, et transmettre toutes les informations médicalisées structurées et codées

Les spécialités chirurgicales regroupent :

L'orthopédie et la traumatologie :

Concerne les interventions sur le système osseux et musculaires ;

La chirurgie viscérale :

Concerne les interventions sur les organes abdominaux ;

La chirurgie digestive :

Concerne les interventions sur le tube digestif ;

La chirurgie vasculaire :

Concerne l'intervention sur les vaisseaux ;

La neurochirurgie :

Concerne les interventions sur le cerveau ou sur la moelle épinière ;

L'urologie :

Concerne les interventions sur les reins et les voies urinaires, ainsi que sur l'appareil génital masculin

La gynécologie obstétrique :

Concerne les interventions sur l'appareil génital féminin ;

La chirurgie cardiaque :

Concerne les interventions sur le cœur ;

La chirurgie thoracique :

Concerne les interventions sur le poumon, la plèvre et la trachée ;

La chirurgie pédiatrique

Concerne la chirurgie de l'enfant ;

La chirurgie maxillo-faciale,

La chirurgie maxillofaciale et stomatologie est la spécialité de la chirurgie prenant en charge les pathologies de la cavité buccale et de la face, tant dans le domaine chirurgical que le domaine médical.

La chirurgie plastique,

Ses grands champs d'activités sont: chirurgie esthétique, chirurgie de la main, chirurgie crânio-faciale, chirurgie des brûlés, chirurgie reconstructive et chirurgie plastique pédiatrique

Comment et où trouver les brochures et guides utiles :

Sur le site Ameli, vous trouverez tous les renseignements utiles aux médecins (conventions, codifications, informations utiles au médecin mises régulièrement).

Le travail avec d'autres secrétaires :

Si vous travaillez à des horaires différents avec d'autres secrétaires, mettez en place un cahier de liaison. Vos collègues doivent être absolument informées de la suite et des événements du jour. La date doit toujours être portée.