

ASSISTANT DE REGULATION MEDICALE F/H

0202

Appellations les plus courantes

- *Auxiliaire de régulation*

Missions

- *Participe à la réception et au traitement des flux d'informations destinés aux médecins régulateurs ainsi qu'à leur diffusion.*
- *Réalise des activités administratives (visas...) et logistiques (hors transport médicalisé) en support des médecins dans le traitement des dossiers d'assistance médicale*

Son environnement

Famille de métier

- 02 – Activités médicales

Relations internes

Opérations d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Commercial et marketing	<input type="checkbox"/>
Activités médicales	<input checked="" type="checkbox"/>	Système d'information	<input type="checkbox"/>
Support et organisation assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Ressources humaines	<input type="checkbox"/>
Gestion d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Autres métiers support et transverses	<input type="checkbox"/>
Réseau de partenaires	<input checked="" type="checkbox"/>		

Environnement de travail

- Le métier s'exerce dans un local dédié à la régulation médicale, ou dans un bureau afin de respecter le secret professionnel auquel les assistants de régulation médicale sont soumis
- Les horaires peuvent être décalés, alternés, de nuit, 7 jours sur 7

Les activités

Réception, qualification et traitement à son niveau des demandes d'assistance médicale

- Participe à la réception des appels, courriels et documents destinés aux médecins régulateurs
- Identifie les demandes ne pouvant être traitées que par un médecin (décisions médicales, tout ou partie des contacts et conseils médicaux...), en détermine, si possible, le degré de priorité et enregistre dans les dossiers les informations nécessaires à la prise en charge de la demande par les médecins régulateurs
- Analyse la situation, si nécessaire consulte les dossiers d'assistance et/ou les dossiers médicaux ; priorise ses actions en fonction de leur niveau d'urgence
- Recherche des informations administratives ou médicales pour compléter les dossiers
- Sélectionne et transmet les informations nécessaires à la poursuite du traitement du dossier aux médecins régulateurs, aux chargés d'assistance et aux autres interlocuteurs internes ou externes concernés
- Saisie les CM reçus, refait une synthèse des dossiers médicaux à partir des comptes-rendus reçus ou après une longue hospitalisation
- Enregistre les actions dans le dossier informatique pour en assurer la traçabilité

Organisation de l'implémentation des décisions médicales avec les intervenants concernés

- Contacte les hôpitaux pour trouver des places d'accueil en accord avec le médecin régulateur
- Établit les contacts médicaux avec les équipes soignantes ou les abonnés, en vue d'orienter les modalités de rapatriements en accord avec un médecin, souvent en langue étrangère
- Assure l'obtention et la mise à jour des documents obligatoires pour les départs à l'étranger (attestations sécurité sociale, visas, carnets de vaccination ...)
- Réalise l'interprétariat et la traduction de documents ou bilan médicaux en langues étrangères
- Vérifie que les dossiers de transport médical sont complets sur le plan administratif
- Fournit des informations d'ordre administratives et/ou logistiques aux équipes médicales internes ou externes en réponse aux questions posées ; transmet les demandes aux médecins pour les échanges d'informations à caractère médical

Information aux familles et suivi administratif des rapatriements

- Donne des renseignements aux bénéficiaires ou leurs familles d'ordre administratif ou logistique

Participation à l'intégration des nouveaux assistants de régulation médicale

- Réalise le tutorat, le monitorat et la formation
- Encadre une équipe d'assistants de régulation médicale

Les compétences clés

Les 5 compétences clés du métier « 202 Assistant de régulation médicale »		
Famille de compétence	Numéro	Compétence
Médical	SF501	Identifier, analyser, prioriser, enregistrer, transmettre les demandes relevant d'une décision médicale
Médical	SF502	Constituer et transmettre les dossiers avec les informations administratives et médicales requises
Médical	SF517	Assurer des missions de traduction de de bilans médicaux
Management	SF1712	Assurer dans son domaine de spécialité la conformité des dossiers administratifs aux règles et procédures internes
Connaissance assistance	CT206	Connaissance du vocabulaire, des techniques de base et environnement du domaine d'assistance traité

Les compétences

Savoir-faire

- Assurer dans son domaine de spécialité la conformité des pratiques aux lois, règles, et normes
- **Identifier, analyser, prioriser, enregistrer, transmettre les demandes relevant d'une décision médicale**
- **Constituer et transmettre les dossiers avec les informations administratives et médicales requises**
- Organiser la mise en œuvre des décisions médicales avec les intervenants concernés
- Informer les bénéficiaires (ou leurs familles), ainsi que les équipes médicales internes/externes sur les aspects administratifs et/ou logistiques de l'opération
- Gérer la logistique courante d'organisation des plateaux ou services
- **Assurer dans son domaine de spécialité la conformité des dossiers administratifs aux règles et procédures internes**
- Assurer des missions d'interprétariat et de traduction orale et/ou écrite
- **Assurer des missions de traduction de bilans médicaux**
- Assurer des missions de formation occasionnelles
- Assurer une mission de tutorat d'un (ou plusieurs) salarié

- Formuler des propositions pour optimiser l'organisation, les procédures...
- Animer, sans position hiérarchique, un groupe de spécialistes

Connaissances

- Connaissance des techniques, procédures, réglementations, contrats et garanties, vocabulaire technique, contraintes de l'environnement liés aux domaines d'assistance
- Connaissance générale des procédures administratives liées aux dossiers d'assistance
- **Connaissance du vocabulaire, des techniques de base et environnement du domaine d'assistance traité**
- Connaissance des principales spécificités des pays étrangers dans le domaine d'assistance concerné
- Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise
- Connaissance pratique des outils informatiques de consultation des bases de données
- Connaissance de la langue française (orthographe, rédaction synthétique et précise)
- Connaissances géographiques
- Connaissance d'une ou plusieurs langues étrangères
- Connaissance des spécificités du transport médicalisé
- Connaissance des règlements en vigueur concernant les transports sanitaires
- Connaissance des procédures et des contraintes logistiques du transport médicalisé
- Connaissance des méthodes et techniques de communication et de pédagogie
- Connaissance des méthodes d'animation d'une équipe sans position hiérarchique
- Connaissance du digital et des outils numériques

L'accès au métier

Aptitudes

- Sens du service client
- Réactivité / adaptabilité
- Discrétion
- Capacité à établir avec les bénéficiaires d'assistance une relation d'aide et de confiance
- Capacités d'écoute et de communication
- Capacité à gérer les tensions, les conflits
- Capacité à coordonner simultanément plusieurs activités

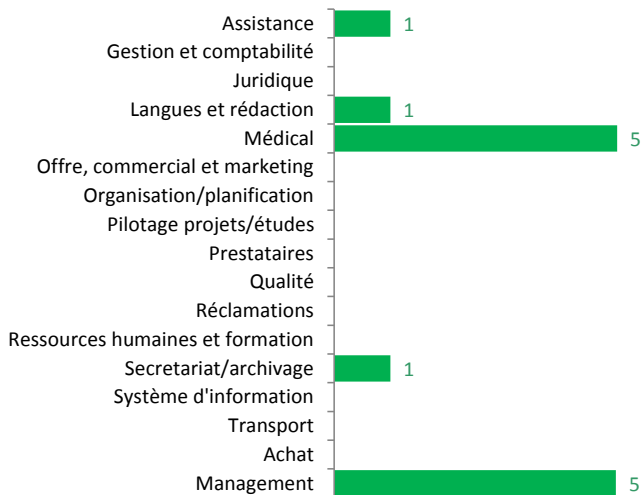
Niveau de formation, expérience

- Bac à Bac + 2 ans en secrétariat médical ou niveau équivalent acquis par l'expérience

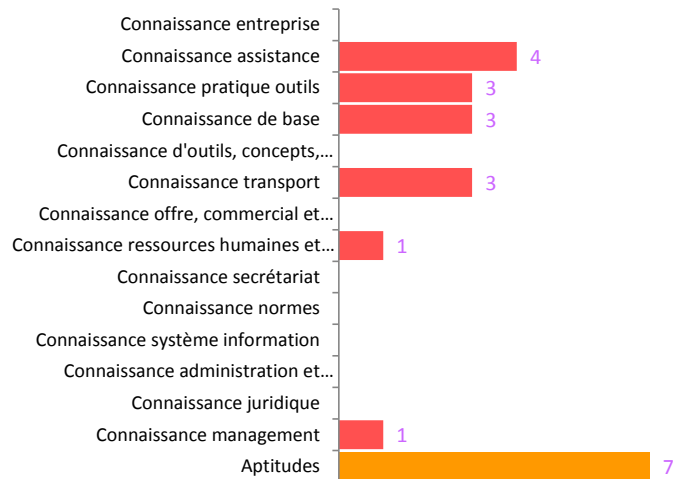
Les perspectives d'évolutions

Composition des domaines des compétences du métier

Le métier « 202 Assistant de régulation médicale » comprend 13 savoir-faire, qui se ventilent comme suit :

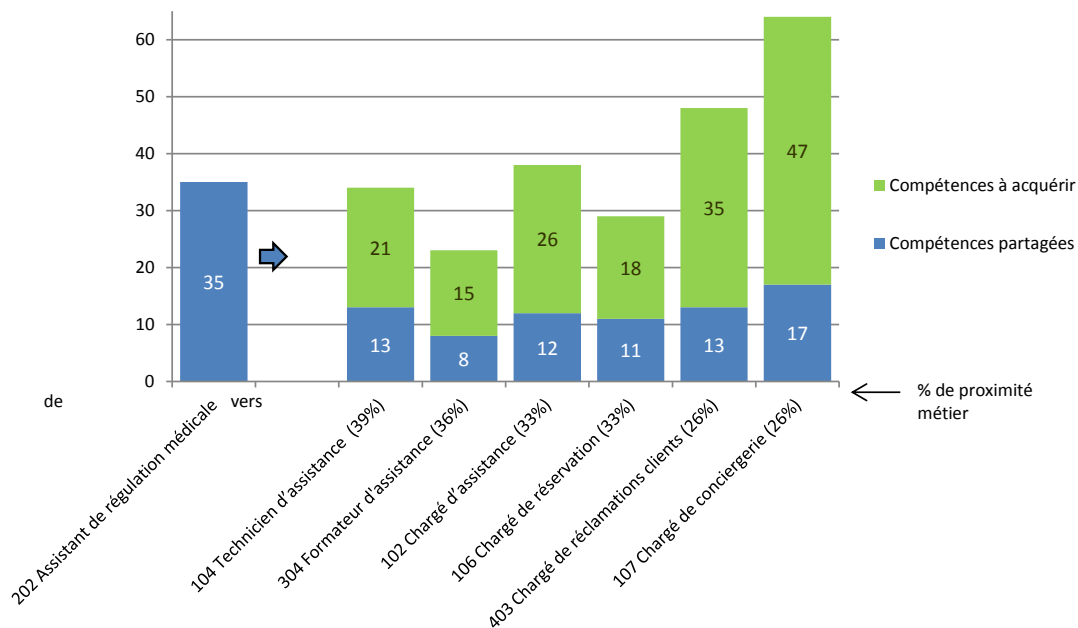


Le métier « 202 Assistant de régulation médicale » comprend en outre 22 connaissances et aptitudes, qui se ventilent comme suit :



Évolutions envisageables

Les passerelles envisageables par ordre décroissant de proximité métier



Autres évolutions envisageables

- 203. Infirmier de transport médical (avec une formation de 3 ans)
- 207. Infirmier de régulation médicale (avec une formation de 3 ans)
- 901. Assistant/secrétaire (assistance de direction, si souhaité)