

SPECIALISTE D'ACTIVITES MEDICALES ET PARAMEDICALES F/H

0206

Appellations les plus courantes

- *Infirmier santé, Diététicien-conseil, Médecin-conseil, Psychologue, Assistant de service social*

Missions

- *Fournit des prestations d'assistance nécessitant des compétences techniques spécifiques : donne par téléphone ou sur place des informations et/ou conseils aux bénéficiaires d'assistance ; organise les prestations d'assistance.*

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 checked="" type="checkbox"/>
Réseau de partenaires	<input checked="" type="checkbox"/>		

Environnement de travail

- Le métier s'exerce sur un plateau d'assistance, ou dans un bureau et/ou sur le lieu de l'évènement
- Les horaires peuvent être décalés, alternés, de nuit, 7 jours sur 7

Les activités

Dans la majorité des cas

- Réceptionne les demandes d'assistance, selon les domaines d'expertise des spécialistes ; le cas échéant vérifie les contrats et droits à des prestations d'assistance et ouvre les dossiers
- Réalise un premier diagnostic par téléphone afin d'évaluer la demande
- Choisit les mesures les plus adaptées
- Conseille les bénéficiaires via le canal de communication mobilisé (écrit, oral, visioconférence...)
- Fournit des prestations d'assistance
- Vérifie et contrôle les devis relatifs aux prestations
- Assure une veille métier et contribue à l'évolution et la mise à jour des bases de connaissances métier
- Participe à la conception et la mise en production de nouveaux programmes d'accompagnement ou d'assistance, et contribue à l'amélioration constante des prestations
- Crée ou anime des modules de formation
- Rédige ou participe à l'établissement de modules d'information utilisés dans le cadre des programmes d'accompagnement

En fonction des domaines d'expertise :

Infirmier santé

- Apprécie la problématique santé du bénéficiaire
- Donne des informations et conseils sur les soins, dans l'appropriation de son traitement et l'utilisation des matériels médicaux ou la prise de médicaments ; si nécessaire, oriente, les bénéficiaires vers d'autres professionnels de la santé
- Effectue, à distance, le suivi individuel de l'observance et de la tolérance au traitement
- Informe les patients sur divers domaines connexes de leur pathologie afin d'améliorer leurs conditions de vie
- Apporte des conseils aux bénéficiaires aidant des personnes atteintes de leurs pathologies diverses (maladie d'Alzheimer, hypertension...) ; le cas échéant, effectue, à distance un suivi individuel

Diététicien-conseil

- Élabore des bilans diététiques des bénéficiaires afin d'identifier la nature des problèmes nutritionnels
- Donne des informations et conseils en matière de diététique et d'hygiène alimentaire ; si nécessaire, oriente, le bénéficiaire vers d'autres professionnels de la Santé
- Effectue à distance, un suivi individuel des régimes alimentaires
- Anime des ateliers de sensibilisation à la diététique

Médecin-conseil

- Analyse la situation médicale des bénéficiaires demandeurs de renseignements et d'assistance d'ordre médical
- Apprécie et évalue l'accord de prise en charge au regard du contrat souscrit par le client
- Donne des conseils et avis médicaux, aussi dans l'analyse des dossiers
- Si nécessaire, oriente le bénéficiaire vers d'autres professionnels de la Santé
- Rédige la synthèse des éléments médicaux du dossier
- Répond aux courriers relevant de la confidentialité médicale

Psychologue

- Suite à un évènement traumatique, évalue l'incidence de l'évènement sur l'état psychologique du demandeur
- Conduit les entretiens visant à soulager la souffrance morale des bénéficiaires
- Si nécessaire, oriente, le bénéficiaire vers une structure adaptée

Assistant de service social

- Évalue les situations socioéconomiques des demandeurs
- Le cas échéant estime et/ou valide le bien fondé des demandes en fonction des contrats et de la situation des bénéficiaires
- Informe et conseille sur les dispositifs d'aide sociale et les démarches administratives
- Propose des solutions et dispositifs d'aide adaptés ; explique les démarches et oriente vers les interlocuteurs les plus appropriés à la résolution des problèmes
- Assure un suivi des dossiers des personnes requérant un suivi médico-social
- Engage des médiations nécessaires avec des organismes concernés tels les services sociaux ou des mutuelles

Les compétences clés

Les 5 compétences clés du métier « 206 Spécialiste d'activités médicales »		
Famille de compétence	Numéro	Compétence
Assistance	SF108	Conseiller techniquement le bénéficiaire/client/prestataire/interlocuteurs externes et internes
Assistance	SF127	Sélectionner les options de réponse à une demande en fonction des garanties contractuelles et du contexte
Organisation/planification	SF703	Assurer le traitement, en appui aux chargés d'assistance ou directement, des demandes complexes ou inhabituelles.
Aptitudes	A104	Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation
Aptitudes	A112	Capacité à établir avec les bénéficiaires d'assistance une relation d'aide et de confiance

Les compétences

Savoir-faire

- Gérer l'information utile aux bénéficiaires au cours de l'opération d'assistance
- Gérer la relation client/ bénéficiaires et/ou prestataires en utilisant les techniques d'accueil, d'écoute et de questionnement adaptées au canal de communication mobilisé (écrit, oral, visioconférence...)
- Déterminer les solutions d'assistance technique adaptées dans les meilleurs coûts, délais, qualité de service possibles
- **Conseiller techniquement le bénéficiaire/client/prestataire/interlocuteurs externes et internes**
- Organiser la réponse à la demande en optimisant coût et qualité
- Conseiller le bénéficiaire sur les démarches à mener auprès des organismes adaptés à sa situation
- Rédiger rapports et éventuelles consignes pour la finalisation des dossiers
- Analyser et synthétiser les événements d'un dossier dans un compte-rendu
- Analyser le besoin d'assistance technique du client/bénéficiaire
- Questionner le client ou le bénéficiaire pour qualifier le contact et situer le contact dans la chaîne du parcours client
- Orienter le client/bénéficiaire vers l'application numérique utile pour effectuer sa démarche si pertinente
- Appréhender les applications et usages nouveaux permis par les outils numériques et les profondes mutations dans la relation client et les exigences de ces derniers en termes d'accessibilité aux informations et services
- Mobiliser le canal de communication digital le plus adapté en fonction du message, du destinataire, du délai à respecter et des procédures en vigueur
- **Sélectionner les options de réponse à une demande en fonction des garanties contractuelles et du contexte**
- **Assurer le traitement, en appui aux chargés d'assistance ou directement, des demandes complexes ou inhabituelles**
- Procéder aux vérifications de justificatifs (factures, frais, ..) et documents reçus
- Animer des sessions de formation ou participer à leur animation
- Animer des réunions
- Assurer dans son domaine de spécialité la conformité des dossiers administratifs aux règles et procédures internes
- Rédiger de manière synthétique et précise

Connaissances dans la majorité des cas

- Connaissance des techniques, procédures, réglementations, contrats et garanties, vocabulaire technique, contraintes de l'environnement liés aux domaines d'assistance
- Connaissance des contrats et garanties spécifiques au domaine d'intervention
- Connaissance pratique des bases de données contenant les informations permettant d'analyser l'activité et des applications permettant de les exploiter

L'accès au métier

Aptitudes

- Sens du service client
- Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail
- **Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation**
- **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

- Un diplôme d'état est exigé pour l'exercice de ces métiers
- Certains métiers peuvent nécessiter des habilitations spécifiques

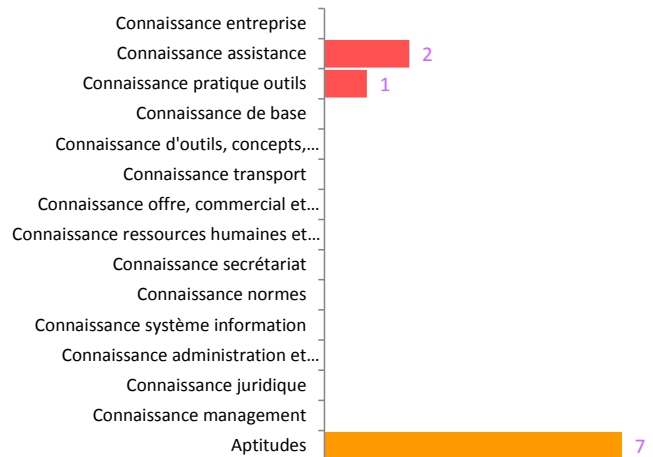
Les perspectives d'évolutions

Composition des domaines des compétences du métier

Le métier « 206 Spécialiste d'activités médicales » comprend 20 savoir-faire, qui se ventilent comme suit :

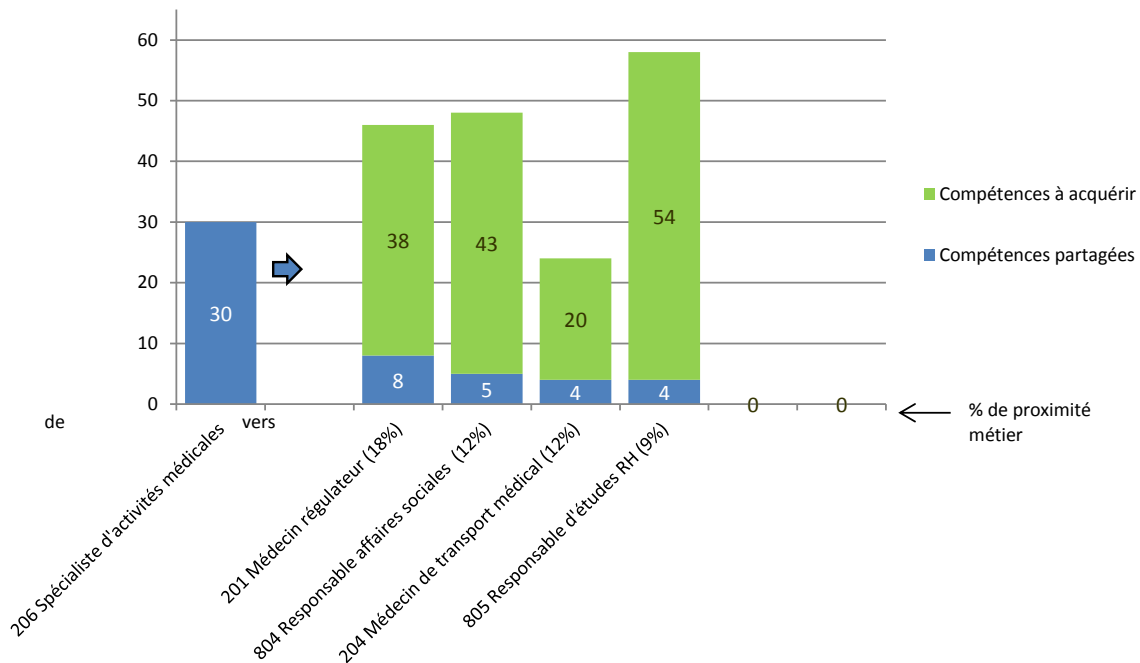


Le métier « 206 Spécialiste d'activités médicales » comprend en outre 10 connaissances et aptitudes, qui se ventilent comme suit :



Évolutions envisageables

Les passerelles envisageables par ordre décroissant de proximité métier



Autres évolutions envisageables

- 203. Infirmier de transport médical
- 205. Infirmier matériel médical
- 207. Infirmier de régulation médicale
- Si intérêt particulier pour l'informatique, une évolution peut être envisagée vers le métier 708. Assistant de maîtrise d'ouvrage (6 compétences partagées ; 42 à acquérir)