

MEDECIN REGULATEUR F/H

0201

Appellations les plus courantes

- Auxiliaire de régulation

Missions

Traite les demandes de conseil et d'assistance médicale des bénéficiaires de contrats d'assistance ; décide en toute indépendance dans l'intérêt de la santé du patient, en fonction de la nature médicale du cas et du contexte local, des actions médicales à mener et des moyens à mettre en œuvre dans le respect de la déontologie médicale.

Son environnement

Famille de métier

- 02 – Activités médicales

Relations internes

Opérations d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Commercial et marketing	<input checked="" 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
- Les horaires peuvent être décalés, alternés, de nuit, 7 jours sur 7

Les activités

Réception, traitement des demandes d'assistance médicale

- Réceptionne les demandes d'assistance médicale transmises par les chargés d'assistance et/ou les assistants de régulation médicale et/ou les infirmiers de régulation médicale
- Analyse la situation : les informations concernant l'état de santé du bénéficiaire, sa localisation, le contexte médical local, le type de contrat et de garanties possibles
- Etablit les contacts nécessaires avec les médecins locaux, les médecins traitants, les médecins correspondants à l'étranger, les patients, à défaut leur famille afin de réaliser un bilan médical
- Décide des modalités d'intervention et/ou de transport médicalisé : actions médicales, moyens à mettre en œuvre, délais et s'assure d'un accueil hospitalier adapté à la pathologie
- Pour les transports médicalisés, en fonction de la pathologie, de la distance à parcourir, du contexte logistique local, détermine les moyens de transport, les matériels et les personnels les plus adaptés pour réaliser le transfert dans les meilleures conditions
- Contrôle les dossiers de transports médicalisés : vérifie que le dossier médical est complet, que la logistique prévue pour le patient est adaptée
- Rédige la synthèse des éléments médicaux du dossier
- Transmet par écrit aux chargés d'assistance les informations sur la situation des patients et les instructions nécessaires pour la mise en œuvre des moyens
- Renseigne les membres de la famille sur l'état de santé du patient et le déroulement de l'assistance

Réception, traitement des demandes d'assistance dans le cadre de la télémédecine

- Réceptionne les demandes d'assistance médicale transmises par les infirmiers de régulation médicale ou les chargés d'assistance

- Analyse la situation : les informations concernant l'état de santé du bénéficiaire, le type de contrat et de garanties possibles
- Décide des modalités d'intervention : actions médicales, diagnostic, oriente vers une structure, médecin traitant, ou prescription médicale, conseil...

Gestion des demandes d'assistance d'urgence¹

- Réceptionne les demandes d'urgence transmises par une ligne dédiée
- Analyse la situation : les informations concernant l'état de santé du bénéficiaire
- Décide des modalités d'intervention : actions médicales, diagnostic, oriente vers une structure, médecin traitant, conseil, déclenche une les moyens adaptés (SAMU, pompiers, ambulance)...

Management et animation de l'entité d'assistance médicale

- Répartit, organise et contrôle l'activité
- Élabore les plannings de ses équipes
- Anime, suit et accompagne individuellement et collectivement les collaborateurs
- Participe à la définition des besoins en effectifs et à la planification.
- Participe au recrutement des chargés d'assistance
- Donne du sens aux collaborateurs en s'assurant que chacun s'approprie son rôle dans l'organisation
- Décline et partage les objectifs individuels et collectifs avec son entité et communique les indicateurs liés à la performance
- Conduit des entretiens de management
- Prépare et conduit les entretiens professionnels
- Accompagne le développement des compétences
- Identifie les besoins de formation et recueille les souhaits d'évolution de ses collaborateurs
- Assure des compléments de formation de ses collaborateurs en entretiens individuels ou sur le poste de travail

Participation au développement du réseau des prestataires

- Choisit et missionne les médecins et infirmiers transporteurs ainsi que les prestataires médicaux
- Effectue des missions ponctuelles de développement du réseau de prestataires médicaux : sélectionne et visite les structures médicales hospitalières, contrôle les aspects sanitaires des plateaux techniques

Les compétences clés

¹ Exemples : Téléassistance à domicile (avec bracelet, médaillon), Système Auto Embarqué...

Les 5 compétences clés du métier « 201 Médecin régulateur »		
Famille de compétence	Numéro	Compétence
Médical	SF503	Recueillir et analyser les informations et prendre la décision médicale adaptée
Médical	SF509	Piloter les opérations de transport médicalisé.
Management	SF1732	Organiser et planifier les activités de l'équipe
Connaissance assistance	CT202	Connaissance des techniques, procédures, réglementations, contrats et garanties, vocabulaire technique, contraintes de l'environnement liés
Connaissance assistance	CT212	Connaissance des principales spécificités des pays étrangers dans le domaine d'assistance concerné

Les compétences

Savoir-faire

- **Recueillir et analyser les informations et prendre la décision médicale adaptée**
- Gérer l'information utile aux bénéficiaires au cours de l'opération d'assistance
- Assurer un contrôle des coûts entraînés par l'opération d'assistance
- Optimiser l'organisation matérielle des missions médicales en France / à l'étranger
- Choisir et missionner les médecins et infirmiers transporteurs ainsi que les prestataires médicaux
- **Piloter les opérations de transport médicalisé**
- Participer au développement du réseau de partenaires dans son domaine de spécialité
- Identifier et traiter les risques de conflits
- Établir une synthèse du dossier et rédiger un rapport
- Animer hiérarchiquement une équipe
- Préciser les missions et les objectifs des collaborateurs
- **Organiser et planifier les activités de l'équipe**
- Garantir à travers leur métier la bonne application des valeurs de l'entreprise
- Donner du sens aux collaborateurs en s'assurant que chacun s'approprie son rôle dans l'organisation
- Participer à la définition des besoins (effectifs, moyens.), dans son secteur de responsabilité, en fonction des prévisions d'activité
- Conduire les entretiens de management (appréciation, professionnel, recrutement ...)
- Évaluer les compétences et les besoins de développement (formation, tutorat.)
- Développer les compétences de ses collaborateurs

Connaissances

- **Connaissance des techniques, procédures, réglementations, contrats et garanties, vocabulaire technique, contraintes de l'environnement liés aux domaines d'assistance**
- Connaissance des procédures de traitement des appels et dossiers d'assistance.
- Connaissance des sources d'information sur les prestataires
- Connaissance du milieu professionnel des prestataires (matériels, vocabulaire technique, contraintes, culture, mode de fonctionnement)
- **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)
- 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 réglementations et procédures du transport aérien de matériel médical
- Connaissance des réglementations et procédures pour le transport de malades par avion
- Connaissance du matériel et des produits médicaux utilisés pour le transport sanitaire
- Connaissance des méthodes de management opérationnel d'une équipe

L'accès au métier

Aptitudes

- Sens du service client
- Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail
- Réactivité / adaptabilité
- Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation
- Capacité à hiérarchiser les priorités
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à traiter les situations d'urgence
- Discrétion
- Capacités d'écoute et de communication
- Capacité à établir avec les bénéficiaires d'assistance une relation d'aide et de confiance
- Capacité à gérer les tensions, les conflits
- Capacité rédaction et formalisation

Niveau de formation, expérience

- Diplôme de doctorat en médecine générale
- Diplôme d'intervention d'urgence (Capacité de médecine d'urgence)
- Expérience souhaitée en médecine d'urgence et/ou en soins intensifs et/en transport aérien médicalisé/médecin généraliste

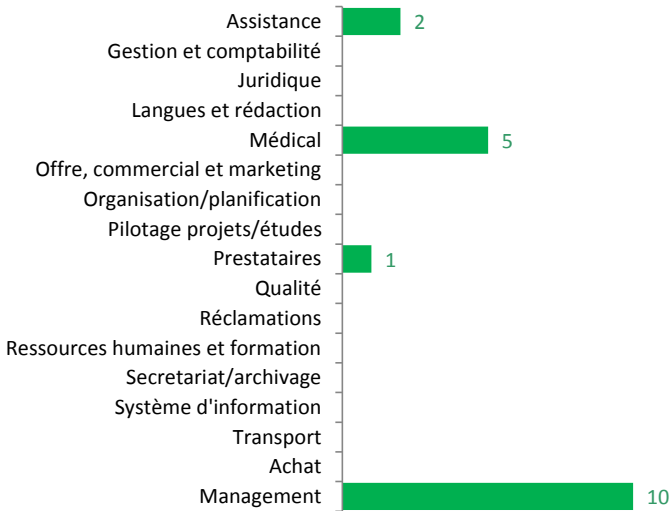
Habilitations

- Inscrit au Conseil Départemental de l'Ordre des Médecins
ou
- Licence de remplacement délivrée par le Conseil de l'Ordre des Médecins autorisant le médecin régulateur à exercer en France

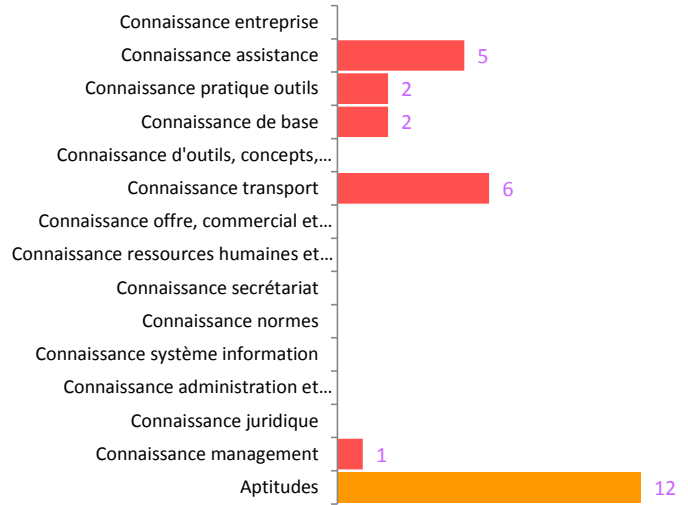
Les perspectives d'évolutions

Composition des domaines des compétences du métier

Le métier « 201 Médecin régulateur » comprend 18 savoir-faire, qui se ventilent comme suit :

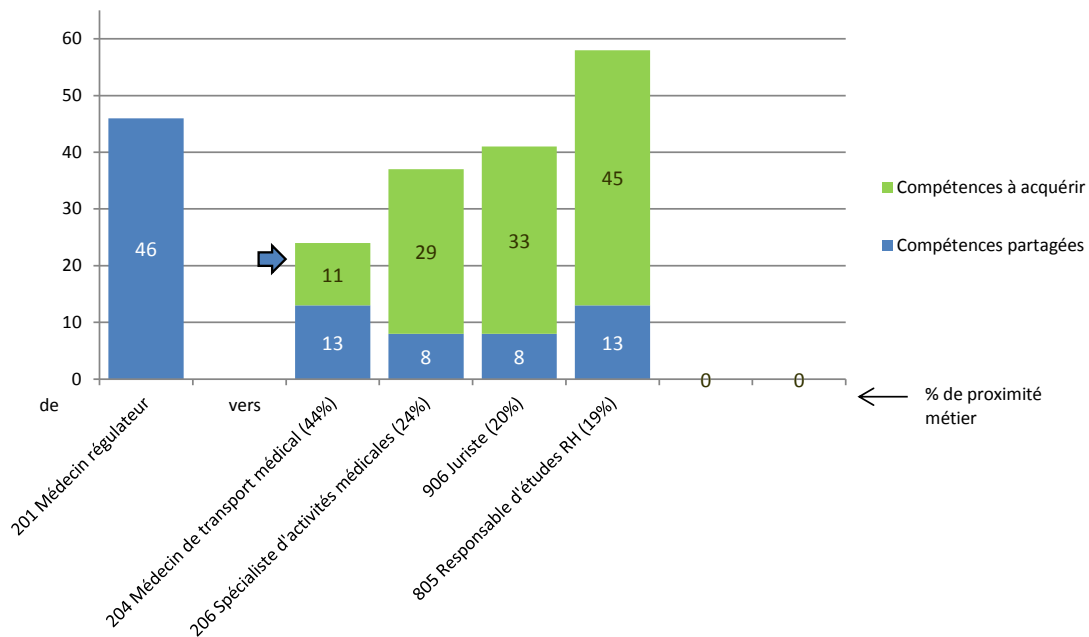


Le métier « 201 Médecin régulateur » comprend en outre 28 connaissances et aptitudes, qui se ventilent comme suit :



Évolutions envisageables

Les passerelles envisageables par ordre décroissant de proximité métier



Autres évolutions envisageables

- 103. Encadrant d'assistance, si souhaité
- 603. Chef de produit Marketing : une évolution est envisageable vers le marketing, par exemple à temps partiel afin de développer de nouveaux produits dans le cadre de l'innovation médicale
- Si intérêt particulier pour l'informatique, une évolution peut être envisagée vers le métier 708. Assistant de maîtrise d'ouvrage (16 compétences partagées ; 32 à acquérir)
- Évolution envisageable verticale vers « direction de l'unité santé », ou vers la branche des assurances en tant qu'Expert