ANGÉLIQUE APPETITO

ASSISTANTE MÉDICALE · SUISSE ROMANDE

Déléguer le secrétariat médical à distance

Un outil de cadrage pour médecins et cabinets — à adapter à votre organisation.

Cabinet : _____ **Date :** _____

01 · Cadrer le besoin

- ☐ Listez les tâches récurrentes à déléguer et leur fréquence.
- ☐ Estimez le volume et repérez les périodes de forte activité.
- ☐ Précisez ce qui peut être traité à distance et ce qui nécessite une présence au cabinet.
- ☐ Définissez le périmètre du mandat et une première étape réaliste.

02 · Organiser le relais

- ☐ Fixez les horaires, le canal d'appel et la solution de repli.
- ☐ Convenez des règles d'agenda, de confirmation et de déplacement des rendez-vous.
- ☐ Préparez des réponses types pour les demandes administratives fréquentes.
- ☐ Définissez quand, comment et à qui transmettre une demande urgente ou incertaine.

03 · Accès et confidentialité

- ☐ Choisissez les outils et les accès nécessaires à la mission.
- ☐ Convenez des canaux autorisés pour échanger les informations du cabinet.
- ☐ Définissez où consigner les tâches en cours et leur suivi.
- ☐ Précisez les règles de confidentialité et de sécurité applicables à votre organisation.

04 · Suivre et ajuster

- ☐ Choisissez quelques indicateurs sans détail nominatif de patient.
- ☐ Prévoyez un point régulier sur les appels, tâches et demandes en attente.
- ☐ Recueillez le retour de l'équipe et ajustez le volume ou les consignes.
- ☐ Mettez à jour les instructions lorsque l'organisation du cabinet change.

Cadre médical à convenir avec le médecin

Une assistante médicale expérimentée peut répondre à certaines demandes dans son champ de compétences et contribuer à repérer le degré d'urgence, selon les consignes définies avec le médecin. Pas de diagnostic ni d'ordonnance sans son accord préalable ; les décisions médicales restent sous sa responsabilité.

À compléter avec l'équipe

Tâche pilote : _____ Relais médecin : _____ Point de suivi : _____

Cette checklist est un support de discussion, pas une liste réglementaire. Adaptez-la aux procédures du cabinet, aux outils retenus et aux exigences applicables.

secretariat-medical.ch · 077 493 60 38

À remplir lors de votre échange de cadrage