

## Concours

# ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

Concours interne et externe  
branche secrétariat médical

## Tout-en-un

### **Martine DAIGNEAU**

Coordinatrice des secrétariats médicaux en établissement public de santé, ayant exercé de nombreuses années en qualité de secrétaire médicale durant sa carrière professionnelle. Elle intervient également en qualité d'Expert métier pour des missions de conseils dans les services d'AMA et de formatrice pour la préparation au concours d'AMA et l'adaptation à l'emploi des AMA au sein de CNEH.

### **Clothilde POPPE**

Juriste, spécialiste en droit de la santé et responsable du Pôle Concours et adaptation à l'emploi au CNEH. Elle a été rédactrice du Lamy Droit de la santé avant d'intervenir comme formatrice au sein des dispositifs de préparation aux concours du CNEH.



Pour aller plus loin et mettre toutes les chances de votre côté, des ressources complémentaires sont disponibles sur le site [www.dunod.com](http://www.dunod.com).

Connectez-vous à la page de l'ouvrage (grâce aux menus déroulants, ou en saisissant le titre, l'auteur ou l'ISBN dans le champ de recherche de la page d'accueil).  
Sur la page de l'ouvrage, sous la couverture, cliquez sur le lien « LES + EN LIGNE ».

Maquette intérieure : Caroline Joubert@atelier du livre

Maquette de couverture : Elisabeth Hébert

Photo de couverture : Shutterstock © VGstockstudio

Mise en page : Belle Page

Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.

Le Code de la propriété intellectuelle du 1<sup>er</sup> juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements

d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour

les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée.

Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du Centre français d'exploitation du

droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).



© Dunod, 2019, 2020, 2021, 2022

11 rue Paul Bert, 92240 Malakoff

[www.dunod.com](http://www.dunod.com)

ISBN : 978-2-10-083740-3

83740 – (I) – OSB 80° – 633 – BPE - PRU

Dépôt légal : juin 2022

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

# Sommaire

<b>Préface</b>	X
<b>Principaux sigles abrégés</b>	1
<b>Le concours, le métier d'AMA</b>	3
1. Comment trouver les dates et lieux des concours	3
2. Le concours d'AMA	3
3. Le métier de secrétaire médicale	7
4. À l'issue du concours	9

## Épreuve d'admissibilité n° 1

### Questions à réponse courte (QRC)

<b>1. L'épreuve de QRC</b>	12
1. Nature de l'épreuve	12
2. Programme Grade 1 et Grade 2	12
<b>2. Réussir l'épreuve de QRC</b>	14
1. Les connaissances requises	14
2. Conseils pour la gestion du temps	14
3. Conseils généraux	15

## Épreuve d'admissibilité n° 2

### Les cas pratiques

<b>3. L'épreuve écrite de cas pratiques</b>	18
1. Nature de l'épreuve	18
2. Les connaissances requises	18
<b>4. Réussir l'épreuve de cas pratiques</b>	19
1. Conseils pour la gestion du temps	19
2. Conseils pour la préparation de cette épreuve	19
3. Conseils le jour J	19

## Épreuve d'admission

### L'entretien

<b>1. La reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle (RAEP)</b>	22
1. Comment remplir la première page du tableau ?	22
2. Comment remplir le tableau des périodes d'activité ?	22
3. Comment rédiger le rapport d'activité ?	22
<b>2. L'épreuve orale pour le concours interne</b>	29
1. En quoi consiste cette épreuve ?	29
2. Contexte de cette épreuve	30
3. Conseils pour le jour J	30
<b>3. L'entretien avec mise en situation pour le concours externe</b>	33
1. En quoi consiste cette épreuve ?	33
2. Le déroulement et le contenu de cette épreuve	33
3. Conseils pour la rédaction de votre CV	34

## Connaissances n° 1

### L'organisation du système de santé et l'organisation hospitalière

<b>1. Les missions de services publics, l'organisation régionale de l'offre de soins et la certification</b>	36
1. Quelles sont les valeurs véhiculées aux services publics hospitaliers ?	36
2. Quels établissements exercent les missions de service public hospitalier ?	37
3. Quelles sont les missions de l'agence régionale de santé (ARS) ?	37
4. Qu'est-ce que le projet régional de santé (PRS) ?	38
5. Qu'est-ce que le contrat pluriannuel d'objectif et de moyen (CPOM) ?	39
6. Qu'est-ce que la certification ?	40
7. Comment évolue la certification dans le cadre des groupements hospitaliers de territoire ?	40
8. Qu'est-ce que le patient traceur ?	41
<b>2. Statut, organisation et fonctionnement interne des établissements publics de santé</b>	42
1. Qu'est-ce qu'un établissement de santé privé d'intérêt collectif (ESPIC) ?	42
2. Quels sont les différents statuts d'établissement public de santé en France ?	42
3. Qu'est-ce qu'un hôpital de proximité ?	43

4. Qu'est-ce qu'une CPTS ?	44
5. Qu'est-ce que le GHT ?	45
6. Comment sont financés les établissements publics de santé ?	45
7. Quelles sont les différentes instances à l'hôpital ?	48
8. Quelles sont les instances décisionnelles ?	49
9. Quelles sont les instances consultatives ?	49
10. Quelle est la mission du directoire ?	49
11. Quelles sont les missions du directeur ?	50
12. Quelles sont les compétences du conseil de surveillance ?	52
13. Quel est le rôle de la CME ?	53
14. Quel est le rôle du CTE ?	54
15. Quel est le rôle du CHSCT ?	55
16. Qu'est-ce que le CSE ?	56
17. Quel est le rôle de la CSIRMT ?	56
18. Qu'est-ce que les CAP ?	57
19. Qu'est-ce que le PMSI ?	58
20. Qu'est-ce que mon Ségur de la santé ?	59
<b>3. L'organisation médicale</b>	60
1. Comment sont nommés les chefs de pôle ? Quel est leur rôle ?	60
2. Comment sont nommés les responsables de structures internes/ chefs de service ? Quel est leur rôle ?	60
3. Comment sont nommés les praticiens hospitaliers ?	61
4. Quel est le rôle du président de la CME ?	61
5. Qu'est-ce qu'un contrat de pôle ?	62
6. Qu'est-ce que l'organisation en pôle	62
<b>Entraînement</b>	64
<b>Corrigés</b>	67

## Connaissances n° 2

### Réglementations relatives au droit des malades

<b>1. Les droits des patients et le malade hospitalisé en hôpital général</b>	70
1. Que doit-on fournir pour l'admission dans le cadre de l'identitovigilance ?	70
2. Quelques droits de la charte du patient hospitalisé	70
3. Le patient peut-il désigner une personne de confiance, qui est-elle ?	71
4. Le patient peut-il rédiger des directives anticipées, comment ? À quoi servent-elles ?	71
5. Qu'est que la protection universelle maladie (PUMa) ?	72
6. Quels sont les modes de prise en charge à l'hôpital ?	73
7. Quelle information donner au patient ?	73

<b>2. Le malade hospitalisé en psychiatrie</b>	74
1. Quelles sont les différentes modalités d'hospitalisation en psychiatrie ?	74
2. Le consentement aux soins est-il toujours obligatoire ?	74
3. Un patient en psychiatrie est-il libre de sortir de l'établissement ?	74
4. Comment sont financés les hôpitaux en psychiatrie ?	75
5. Quels sont les modes de sortie en psychiatrie sous contrainte ?	75
6. Quels sont les nouveaux droits des patients en psychiatrie sans consentement introduits par les lois de 2011 et 2013	76
<b>3. L'éthique en milieu hospitalier, le malade non hospitalisé et les consultations externes</b>	77
1. Quel est le rôle du conseil consultatif national d'éthique ?	77
2. Comment s'organise le prélèvement d'organes ?	77
3. Quelle actualité connaissez-vous sur l'interruption volontaire de grossesse (IVG) ?	77
4. Qu'est-ce que l'HAD ?	78
5. Comment s'organisent les soins ambulatoires ?	78
6. Qu'est-ce que la procréation médicale assistée (PMA) ? Qui peut en bénéficier ?	79
<b>4. La Commission des usagers</b>	80
1. Quel est le rôle de la Commission des usagers (CDU) ?	80
2. Quelles sont les procédures de gestion des plaintes et des réclamations à l'hôpital ?	81
3. Quelles sont les voies de recours du patient si la CDU n'apporte pas satisfaction ?	81
4. Comment saisir la CDU ?	81
5. Comment la CDU est-elle composée ?	82
<b>Entraînement</b>	83
<b>Corrigés</b>	86

## Connaissances n° 3

### Opérations médico-administratives

<b>1. Les règles de la correspondance médicale</b>	88
1. L'évolution de la correspondance médicale	88
2. Le courrier médical	88
3. Le compte rendu opératoire	89
4. Le courrier type	90
5. L'e-mail	90
<b>2. Les certificats médicaux</b>	91
1. Les certificats médicaux	91
2. Le certificat d'Incapacité Temporaire de Travail Personnel ou ITTP	91
3. Le certificat médical d'Incapacité Temporaire de Travail ou ITT	91

<b>3. Les imprimés CERFA</b>	92
<b>4. Les ordonnances</b>	93
1. L'ordonnance « classique »	93
2. L'ordonnance « bizone »	93
3. L'ordonnance sécurisée	94
<b>5. Le fonctionnement du secrétariat médical</b>	95
1. Dans un secrétariat de consultations externes	95
2. Dans un secrétariat d'hospitalisation	95
<b>6. Le secret professionnel et le secret médical</b>	97
1. Quelle est la différence entre le secret professionnel et le secret médical ?	97
2. Qu'est-ce que l'information partagée ?	97
3. Quelles sont les dérogations au secret professionnel ?	98
4. Quelles sanctions peuvent être données aux agents ne respectant pas le secret professionnel ?	98
5. Qui est concerné par le secret professionnel ?	99
<b>7. Dossier patient et dossier informatisé du patient, classement, archive et communication</b>	100
1. Qui peut consulter le dossier patient ?	100
2. Combien de temps doit-il être conservé ?	100
3. Quels sont les délais de transmission prévus par la loi ?	101
4. Peut-on détruire les dossiers ? dans quelles conditions ?	101
5. Les ayants droit peuvent-ils consulter le dossier patient ?	101
6. Qu'est-ce que Mon espace santé (dossier médical partagé) ?	101
7. La personne de confiance peut-elle consulter le dossier patient ?	103
8. Quelles sont les différentes parties du dossier patient ? Qu'est-ce qui est communicable et non communicable ?	103
9. Quelles sont les voies de recours en cas de refus de communication ?	103
<b>Entraînement</b>	104
<b>Corrigés</b>	107

## Connaissances n° 4

### La terminologie médicale

<b>Que doit-on connaître en terminologie médicale ?</b>	110
<b>1. Comment apprendre la terminologie médicale ?</b>	111
1. Règles d'association entre une racine et un suffixe	111
2. Liste non exhaustive des radicaux à retenir (racine du mot)	112
3. Préfixes les plus courants à connaître	113
4. Suffixes les plus courants	116
5. Principaux sigles, abréviations ou acronymes	119

<b>2. L'appareil locomoteur</b>	125
1. Quelle est la structure du squelette ?	126
2. Racines étymologiques spécifiques au squelette	127
3. Principales pathologies de l'appareil locomoteur	128
4. Quels sont les examens pratiqués en rhumatologie et traumatologie ?	129
5. Principaux traitements et techniques chirurgicales	130
<b>3. L'appareil respiratoire</b>	132
1. Anatomie de l'appareil respiratoire	133
2. Racines spécifiques à l'appareil respiratoire	133
3. Principales pathologies de l'appareil respiratoire	133
4. Quelles sont les explorations pratiquées en Pneumologie ?	134
5. Techniques chirurgicales utilisées en pneumologie	134
<b>4. L'appareil digestif et les glandes annexes</b>	136
1. L'anatomie de l'appareil digestif comprend	137
2. Racines spécifiques à l'appareil digestif	138
3. Principales pathologies de l'appareil digestif	138
4. Quelles sont les explorations pratiquées sur l'appareil digestif ?	139
5. Techniques chirurgicales utilisées sur l'appareil digestif	140
<b>5. L'appareil urinaire</b>	142
1. Anatomie de l'appareil urinaire	143
2. Racines spécifiques à l'appareil urinaire	144
3. Principales pathologies de l'appareil urinaire	144
4. Quelles sont les explorations pratiquées en Urologie ?	144
5. Techniques chirurgicales utilisées en urologie	145
<b>6. L'appareil cardio-vasculaire</b>	147
1. Anatomie de l'appareil cardio-vasculaire	147
2. La circulation sanguine	148
3. La circulation lymphatique	149
4. Racines spécifiques à l'appareil cardio-vasculaire	149
5. Préfixes spécifiques à l'appareil cardio-vasculaire	149
6. Principales pathologies des vaisseaux – les cardiopathies – affections hématologiques	149
7. Principales méthodes d'exploration du système cardio vasculaire	150
8. Techniques médico-chirurgicales utilisées pour le système cardio-vasculaire	151
<b>7. Les appareils reproducteurs</b>	153
1. L'appareil génital féminin	154
2. L'appareil génital masculin	159



<b>8. Le système nerveux et les organes des sens</b>	163
1. Le système nerveux central	164
2. Les maladies psychiatriques et les troubles du comportement	167
3. Les organes des sens	168
<b>Entraînement</b>	173
<b>Corrigés</b>	182

### Sujets corrigés

<b>1. Annales session 2019</b>	188
<b>2. Annales session 2018</b>	212
<b>3. Sujet original</b>	236
<b>4. Oral de mise en situation</b>	255

### Annexes

<b>Annexe 1 : Fiche métier</b>	262
<b>Annexe 2 : Certificat médical</b>	264
<b>Annexe 3 : Feuille de soins</b>	265
<b>Annexe 4 : Déclaration d'accident du travail ou de maladie professionnelle</b>	267
<b>Annexe 5 : Certificat médical AT et MP</b>	269
<b>Annexe 6 : Prescription médicale de transport</b>	274
<b>Annexe 7 : Ordonnance bizone</b>	278

# Préface

« Le concours d'Assistant médico-administratif tout en un » est un ouvrage de référence qui fournit toutes les réponses aux questions incontournables de droit hospitalier, dont les questions relatives aux droits des patients. Cet ouvrage propose également une méthodologie complète du cas pratique, ainsi que l'analyse détaillée et commentée de trois sujets d'Annales récents, avec éléments de corrections et mises en situation en vue de l'épreuve orale du concours.

Grâce à cette démarche d'apprentissage efficace, vous pouvez acquérir avec facilité les contenus en droit hospitalier, droit des patients et de bonnes bases en terminologie médicale. Des questions à réponse courte et des QCM sont proposées, ainsi que de nombreux exercices relatifs à la terminologie médicale et aux cas pratiques.

Cet ouvrage est le fruit de la longue expérience professionnelle des deux auteurs.

Martine Daigneau a exercé durant sa carrière les fonctions de secrétaire médicale puis de coordinatrice AMA.

Clothilde Poppe est juriste en droit de la santé et elle travaille actuellement comme consultante au CNEH.

Toutes deux enseignent depuis de nombreuses années comme formatrices pour la préparation au concours AMA. Leurs connaissances respectives des attendus et des spécificités du concours en font un binôme efficace et pertinent pour faire de cet ouvrage une référence solide.

Le CNEH, Centre national de l'expertise hospitalière, est l'école de référence et le conseiller de confiance du secteur de la santé depuis plus de 40 ans. Bénéficiant d'une véritable expertise métier, il réalise près de 200 missions de conseil, forme chaque année plus de 16 500 professionnels et dispose d'un réseau de 550 établissements adhérents.

Son pôle « Préparation aux concours et adaptation à l'emploi » allie programmes sur-mesure, tutorat personnalisé et modalités pédagogiques multiples, pour donner toutes les chances de réussite à ses candidats aux concours hospitaliers.

# Principaux sigles abrégés

ALD	Affection de longue durée
ARS	Agence régionale de santé
CCAM	Classification commune des actes médicaux
CHR	Centre hospitalier régional
CHSCT	Comité d'hygiène de sécurité et des conditions de travail
CDU	Commission des usagers
CDSP	Commission départementale des soins en psychiatrie
CHU	Centre hospitalier universitaire
CLCC	Comité de lutte contre le cancer
CLIN	Comité de lutte contre les infections nosocomiales
CME	Commission médicale d'établissement
CNG	Centre national de gestion (des carrières)
CRUQPC	Commission des relations des usagers de la qualité et de la prise en charge (devenue CDU)
CSIRMT	Commission de soin infirmier, rééducation, médico-technique
CSS	Complémentaire santé solidarité
CTE	Comité technique d'établissement
CPOM	Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens
DHOS	Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins
DMP	Dossier médical partagé
DIM	Département d'information médicale
DSP	Délégation de service public
EPP	Évaluation de pratique professionnelle
EPRD	État prévisionnel des recettes et dépenses
EPS	Établissement public de santé
ESPIC	Établissement de santé privé d'intérêt collectif
FMESPP	Fond pour la modernisation des établissements de santé publics et privés
GCS	Groupement de coopération sanitaire
GHM	Groupe homogène de malades

GHS	Groupe homogène de séjours
GHT	Groupement hospitalier de territoire
GIE	Groupement d'intérêt économique
GIP	Groupement d'intérêt public
HAS	Haute autorité de santé
IPAQSS	Indicateur pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins
JLD	Juge des libertés et de la détention
JOUE	Journal officiel de l'Union européenne
LOLF	Loi organique relative aux lois de finances
ONDAM	Objectif national des dépenses d'assurance-maladie
OQN	Objectif quantifié national
MCO	Médecine, Chirurgie, Obstétrique
MIGAC	Mission d'intérêt général et d'aide à la contractualisation
PH	Praticien hospitalier
PM	Personnel médical
PNM	Personnel non médical
PMT	Prescription médicale de transport
PMSI	Programme de médicalisation des systèmes d'information
PRS	Plan régional de santé
PSPH	Participant au service public hospitalier
PUMA	Protection universelle maladie
SDRE	Soin psychiatrique sur demande du représentant de l'État
SDT	Soin psychiatrique sur demande d'un tiers
SDTU	Soin psychiatrique sur demande d'un tiers en urgence
SIH	Système d'information hospitalier
SIH	Syndicat interhospitalier
SPI	Soin psychiatrique en cas de péril imminent
SROS	Schéma régional d'organisation des soins
SROMS	Schéma régional d'organisation médico-sociale
SSR	Soins de suite et de réadaptation
UF	Unité fonctionnelle
UFR	Unité de formation et de recherche
VAP	Valorisation des activités en psychiatrie

# Le concours, le métier d'AMA

## 1 Comment trouver les dates et lieux des concours

Les concours et examens professionnels sont ouverts et organisés pour le compte de plusieurs établissements de la région, par l'autorité investie du pouvoir de nomination dans l'établissement de la région comptant le plus grand nombre de lits ou pour le compte d'un seul établissement, par l'autorité investie du pouvoir de nomination dans l'établissement intéressé.

Les avis de ces concours et examens professionnels sont affichés dans les locaux de l'établissement organisant ces concours, dans ceux de l'agence régionale de santé dont ils relèvent ainsi que dans ceux de la préfecture du département dans lequel se trouve situé l'établissement. Ils sont également publiés par voie électronique sur le site internet de l'agence régionale de santé concernée ainsi que sur les sites internet de l'ensemble des agences régionales de santé.

Au sens du Décret n° 2011-660 du 14 juin 2011 portant statut particulier du corps, les assistants médico-administratifs constituent un emploi de catégorie B de la filière administrative.

Le corps comprend 3 grades, avec 3 niveaux hiérarchiques :

- Assistant médico-administratif de classe normale (1<sup>er</sup> grade).
- Assistant médico-administratif de classe supérieure (2<sup>e</sup> grade).
- Assistant médico-administratif de classe exceptionnelle (3<sup>e</sup> grade).

## 2 Le concours d'AMA

L'arrêté du 27 septembre 2012 fixe les modalités du concours et détaille le programme pour les deux branches (secrétariat médical et régulation médicale) pour le grade 1 et le grade 2.

Le programme du concours AMA grade 2 est un programme légèrement plus important que celui du grade 1. Néanmoins, certains thèmes comme par exemple la coopération présente dans le programme du grade 2 mais pas celui du grade 1 sont devenus des incontournables, du fait notamment, de l'actualité (cf. les groupements hospitaliers de territoire qui existent depuis 2016).

Il est donc souvent intéressant de réviser l'ensemble du programme de grade 2.

### a. Objectif du concours

La finalité du concours est de permettre le recrutement des assistants médico-administratifs (AMA) disposant des compétences nécessaires permettant d'assumer leurs futures fonctions et de s'intégrer dans la fonction publique hospitalière.

### b. Nature des épreuves

Les épreuves du concours d'assistant médico-administratif, branche secrétariat médical sont différentes entre le concours externe et le concours interne.

Le concours interne est constitué de deux épreuves écrites d'admissibilité et d'un entretien oral pour l'admission.

Pour le concours externe, l'admissibilité se résume à une sélection sur dossier. Elle est suivie par une épreuve orale d'admission.

## **c. Le concours interne d'AMA**

Il faut avoir plus de 4 ans de service dans la fonction publique en qualité de fonctionnaire et agent du service public en fonction, pour vous inscrire au concours interne.

### **Le dossier RAEP**

Préalablement, le candidat devra déposer auprès du service des Ressources Humaines de l'Établissement organisateur du concours (ou l'adresser par voie postale) un dossier constitué :

- d'un curriculum vitæ détaillé ;
- d'une lettre demandant à concourir en précisant la branche pour laquelle il souhaite le faire (ex. : branche secrétariat médical) ;
- d'un état signalétique des services publics complété et signé par l'autorité investie du pouvoir de nomination ;
- d'un dossier de RAEP (Reconnaissance des Acquis de l'Expérience Professionnelle) appuyé d'un tableau récapitulatif des actions de formations suivies par le candidat. Le document RAEP sera entre les mains du Jury le jour de l'épreuve orale et bien qu'il ne soit pas noté, il vous révélera.

Vous trouverez un modèle type de ce document RAEP et comment le remplir pages 23 et suivantes.

### **L'épreuve écrite d'admissibilité**

Elle est composée :

- d'une épreuve écrite sur l'étude d'un cas pratique avec mise en situation s'appuyant sur un dossier documentaire traitant d'une problématique sur le traitement et la coordination des opérations et des informations médico-administrative. Il s'agit principalement d'un extrait de dossier de patient (10-20 pages), étayé par des documents médicaux et administratifs - Module 3 (3 heures ; coefficient 3) ;
- Une série de six à dix questions à réponse courte portant sur l'organisation du système de santé et les droits des malades – Modules 1 et 2 (3 heures ; coefficient 2).

La liste des candidats reçus à cette épreuve d'admissibilité est affichée à la Direction des Ressources Humaines. Le candidat reçu à cette épreuve est autorisé à se présenter à l'épreuve orale, dite d'admission.

### **L'épreuve orale d'admission**

Cet oral avec le jury est composé :

- d'une présentation succincte par le candidat de son parcours professionnel et de sa formation ;

- d'un entretien avec le jury visant à reconnaître les acquis de son expérience professionnelle (30 minutes, dont 10 minutes de présentation au plus).

En vue de cette épreuve, les candidats de chaque branche remettent à la direction de l'établissement organisateur, à la date fixée par l'arrêté d'ouverture, un dossier de reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle (RAEP).

## d. Le concours externe d'AMA

Peuvent s'inscrire au concours externe de secrétaire médicale dans la fonction publique hospitalière toutes personnes qui justifient d'un baccalauréat ou d'un titre ou d'un diplôme classé au moins au niveau IV ou d'une qualification reconnue comme équivalente (y compris les agents travaillant déjà dans la fonction publique en qualité de fonctionnaire ayant **moins** de 4 ans d'ancienneté).

### Le dossier

Le candidat devra déposer auprès du service des Ressources Humaines de l'Établissement organisateur du concours (ou l'adresser par voie postale) un dossier constitué :

- d'un curriculum vitae détaillé ;
- d'une lettre demandant à concourir en externe, en précisant la branche pour laquelle il souhaite le faire (ex. : branche secrétariat médical).

Le jury sélectionne les dossiers des candidats.

### L'épreuve orale d'admission

Une fois sélectionné, le candidat sera invité à se présenter à l'épreuve orale d'admission qui consiste à un entretien professionnel avec le jury.

Pour les externes, l'entretien à caractère professionnel est composé :

- d'une présentation par le candidat de sa formation et de son projet professionnel ;
- d'un échange avec le jury sur le programme (Modules 1, 2 et 3).

La durée totale de l'épreuve est de 45 minutes, dont 15 minutes de préparation.

Pour cette épreuve, le jury dispose du curriculum vitae du candidat.

## e. Examen professionnel

L'arrêté du 12 novembre 2012 permet l'accès au corps des AMA par un examen professionnel. Celui-ci est ouvert, à l'initiative du directeur d'établissement, aux adjoints administratifs hospitaliers justifiant de sept années de services publics pour le premier grade et onze années pour le second grade, et inscrits sur une liste d'aptitude établie dans chaque établissement.

L'examen professionnel comporte une épreuve écrite d'admissibilité et une épreuve orale d'admission.

### L'épreuve d'admissibilité

Elle est constituée :

- de la rédaction d'une note correspondant à la résolution d'un cas pratique s'appuyant sur un dossier documentaire de 10 à 15 pages, comportant des données administratives et

médicales relatives aux patients et accompagné d'une présentation détaillée des attentes du jury destinée à mettre le candidat en situation de travail ; le dossier doit relever d'une problématique relevant du programme ;

- d'une série de trois à cinq questions à réponse courte faisant appel à des connaissances professionnelles et relevant du programme.

La durée totale de l'épreuve est de 4 heures (coefficient 3).

Cette épreuve a pour objet de vérifier que le candidat dispose des connaissances, capacités et aptitudes nécessaires à l'exercice des missions d'AMA de classe normale. Les candidats ayant obtenu pour l'épreuve écrite un nombre de points qui ne peut, en aucun cas, être inférieur à 30 sur 60 participent à l'épreuve d'admission.

La liste d'admissibilité fait l'objet d'un affichage dans l'établissement organisateur de l'examen. Les candidats admissibles sont convoqués par courrier à l'épreuve d'admission.

### **L'épreuve d'admission**

Elle consiste en une épreuve orale de reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle. Elle doit permettre au jury d'apprécier les acquis de l'expérience professionnelle du candidat dans son corps d'origine et son aptitude à exercer les fonctions dévolues aux AMA de classe normale.

En vue de cette épreuve orale d'admission, les candidats remettent un dossier de reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle (RAEP) comportant les rubriques mentionnées dans l'annexe III de l'arrêté.

L'épreuve se déroule en deux parties :

- la première partie consiste, après une présentation par le candidat de son parcours professionnel et de sa formation, en un entretien avec le jury, sur la base d'un dossier présentant les acquis de l'expérience professionnelle du candidat, visant à apprécier les qualités de réflexion, les connaissances, les aptitudes et les motivations professionnelles du candidat ainsi que son ouverture aux évolutions de l'institution dans laquelle il exerce, et à reconnaître les capacités utiles à l'exercice de la fonction d'AMA de classe normale dans la branche au titre de laquelle il participe (durée : 25 minutes maximum dont 5 minutes de présentation) ;
- la seconde partie consiste en une mise en situation du candidat et doit permettre de vérifier l'aptitude du candidat à mettre en pratique ses compétences et à montrer sa capacité à se comporter en situation professionnelle.

La durée totale de l'épreuve est de 40 minutes maximum (coefficient 4).

Ne peuvent être déclarés admis les candidats ayant obtenu une note inférieure à 6 sur 20 à l'épreuve d'admission. Seuls les candidats ayant obtenu, pour l'ensemble des épreuves, un total de points au moins équivalent à la moyenne, soit 70 sur 140, peuvent être admis.

Le programme est sensiblement le même que le programme du concours. Par conséquent, les connaissances, conseils, et remarques de cet ouvrage peuvent être pris en compte pour réviser un examen professionnel. Vous trouverez un exemple de sujet pour l'examen professionnel dans les compléments en ligne sur le site Dunod.



### 3 Le métier de secrétaire médicale

Le métier de secrétaire médicale s'inscrit dans le cadre des emplois administratifs de catégorie B après obtention d'un concours de la fonction publique hospitalière.

#### Définition statutaire

La secrétaire médicale « assure le traitement et la coordination des informations médico-administratives concernant les patients dans les domaines du secrétariat médical ».

Bien évidemment cette définition est très générale et pour connaître les différentes tâches assurées sur le terrain il faut se référer à la « fiche métier des secrétaires médicales » que l'on retrouve dans le Répertoire des Métiers de la Fonction Publique Hospitalière.

#### À noter

Il est important de découvrir cette fiche métier AMA (secrétaire médicale) et de l'étudier pour pouvoir répondre aux questions posées sur les activités, le savoir-faire lors des épreuves écrites.

Pour les épreuves orales, cela permet de faire émerger vos compétences et surtout de les mettre en valeur.

La fonction de secrétaire médico-sociale évolue régulièrement à commencer par le changement de nom et ce nouvel acronyme AMA (Assistante Medico Administrative – depuis septembre 2012) ou ARM (Assistante de Régulation Médicale).

Désormais l'AMA n'est plus un simple agent qui exécute mais elle devient un maillon d'une chaîne de responsabilités au sein de l'équipe médicale avec des tâches administratives.

#### a. Quel niveau de formation pour exercer ce métier ?

De nombreuses opportunités s'offrent à vous, tant dans le secteur public que le secteur privé après :

- un BAC SMS = Sciences médico-sociale ;
- un BAC ST2S = Sciences et technologie de la santé et du social ;
- un BAC spécialisé avec un BTS dans le domaine médical ou secrétariat.

Les recruteurs recherchent, outre une bonne présentation, des compétences indispensables à cette fonction :

- une parfaite maîtrise de la bureautique (Word-Excel) pouvant s'adapter à l'utilisation des différents logiciels ;
- un bon niveau en orthographe ;
- une parfaite connaissance de la terminologie médicale (vocabulaire utilisé au quotidien à l'oral comme à l'écrit) ;
- rigueur, sens de l'organisation et de la prise d'initiative ;

- polyvalence, adaptabilité ;
- qualités de communication, sens des relations humaines ;

Et bien évidemment : d i s c r è t i o n.

Pour le secteur public, la connaissance de l'environnement et des droits des patients sont des atouts majeurs.

## b. Quelles sont les missions de la secrétaire médicale ?

Voici une liste non exhaustive des missions (qui sont reprises de la fiche métier) mais en fonction des postes occupés et des structures dans lesquelles l'AMA (assistante médico-administrative) est rattachée celles-ci peuvent varier (secteur public ou secteur privé). Lors de votre prise de fonction elles seront détaillées dans une « fiche de poste », document institutionnel établi pour chaque corps de métier.

- **Accueil physique et téléphonique** des patients : c'est souvent à la secrétaire médicale que les patients ou les familles s'adressent en premier. On dit qu'elle est « la vitrine de l'établissement » (amabilité, patience, empathie et discrétion sont des qualités indispensables).
- **Gestion et coordination** médico-administrative : prise des rendez-vous, récupérations des dossiers médicaux, des résultats d'examens, des radiographies...
- **Programmation et pré-admissions** liées à la prise en charge médicale des patients à la suite de leur consultation. Gestion du programme opératoire.
- **Saisie des courriers**, des comptes-rendus opératoires, prise de notes, mise en forme de documents, statistiques...
- **Renseignements et informations** aux patients sur les protocoles des différents examens médicaux.
- **Saisie du codage** (données liées à l'activité médicale).
- **Tenue et mise à jour du dossier patient** (papier ou informatisé).
- **Vérification de la cohérence des données** administratives concernant les patients y compris dans le cadre de l'identité-vigilance.

Dans certains établissements on peut vous demander de gérer l'activité libérale d'un ou de plusieurs médecins.

De par toutes ces missions, l'AMA entretient des rapports privilégiés avec l'ensemble de l'équipe médicale qui a en charge le patient, mais aussi avec les autres secrétariats et services de l'établissement y compris les services administratifs.

Elle est le lien entre le patient (hospitalisé ou non) et le personnel médical et soignant, assurant également les contacts avec les familles, les médecins de ville, les autres établissements de santé.

Il s'agit d'un poste-clé dans le fonctionnement des services d'un établissement. C'est une mission enrichissante sur le plan humain, au carrefour de la fonction administrative et du rôle social.

La diversité des postes dans les établissements hospitaliers publics ou privés permet d'enrichir ses connaissances tout au long de ses missions.

Le choix est parfois possible entre des postes plus techniques (imagerie médicale, bloc opératoire, laboratoire...) ou des postes aux consultations externes, ou bien dans les secteurs d'hospitalisation.

Quel que soit le poste occupé, il est indispensable que la secrétaire médicale se tienne informée des évolutions du métier, tant sur le plan technologique (dictée numérique, reconnaissance vocale, dossier patient informatisé) que sur le plan législatif (Loi de modernisation du système de santé 2016) et des nouvelles réformes à venir.

## 4 À l'issue du concours

### Après avoir obtenu le concours d'AMA, que pouvez-vous faire ?

Bien sûr vous pouvez rester sur le poste de secrétaire médicale que vous occupiez au sein de votre établissement, ou postuler pour un autre service en fonction de la parution des postes vacants.

Toutefois des passerelles s'offrent à vous catégorie B, vous permettant d'exercer d'autres fonctions, soit au sein de votre établissement soit par voie de mutation dans un autre établissement, après quelques années d'expérience.

- Vous pouvez après 5 ou 6 ans d'expérience en qualité d'AMA, prétendre à un poste **d'encadrant des secrétariats médicaux**. Ce poste nécessite de savoir : analyser et optimiser des situations, mettre en œuvre des changements organisationnels, évaluer les performances individuelles ou collectives, animer une équipe, savoir répartir la charge de travail. Des formations de management sont indispensables. Il s'agit d'un poste de catégorie B auquel s'ajoutent des primes d'encadrement. Il vous sera possible ensuite d'évoluer vers un poste d'Attaché d'Administration Hospitalière en préparant le concours de catégorie A.
- Vous avez aussi la possibilité de vous diriger vers un poste **d'encadrant des archives** nécessitant la connaissance des techniques d'archivage et de l'informatique spécialisée (qui sont des techniques logiquement maîtrisées lorsque vous exercez le métier de secrétaire médicale) de savoir animer une équipe de professionnels en veillant à l'efficacité et la qualité des prestations fournies et de connaître la durée de conservation des archives (avec l'aide d'une formation sur la gestion des archives).  
Ce poste **d'encadrant** des archives vous permettra éventuellement d'évoluer vers celui de **responsable** des archives dont les missions sont plus complètes (gestion du budget) **mais** d'accéder à une **catégorie A** en qualité de responsable. Une formation spécifique est nécessaire, ainsi que l'obtention du concours de catégorie A.
- Vous pouvez également vous orienter vers un poste de **Technicien d'Information Médicale appelé TIM** dont les missions consistent principalement à recueillir et contrôler l'exhaustivité et la conformité des informations relatives à l'activité médicale en vue de l'optimisation de la qualité du codage et de la valorisation de l'activité hospitalière. Une parfaite connaissance des termes médicaux est nécessaire. C'est un poste accessible sur concours, une préparation à celui-ci est indispensable. Il s'agit également d'un poste de catégorie B auquel s'ajoutent des primes.



# Épreuve d'admissibilité n° 1

## Questions à réponse courte (QRC)

- L'épreuve de QCR
- Réussir l'épreuve de QCR



3 heures • Coef 2



### 1 Nature de l'épreuve

Les épreuves de QRC du concours d'assistant médico-administratif, branche secrétariat médical diffèrent entre le concours externe et le concours interne.

L'épreuve QRC s'évalue à l'écrit pour concours interne et à l'oral pour le concours externe.

Le programme est le même, par conséquent, les révisions sont identiques.

#### a. Concours interne

L'épreuve écrite de QRC (épreuve d'admissibilité) est constituée d'une série de six à dix questions à réponse courte portant sur l'organisation du système de santé et les droits des malades – Module 1 et 2 (3 heures ; coefficient 2).

#### b. Concours externe

Dans le cas du concours externe l'épreuve de QRC est une épreuve d'admission et non d'admissibilité. Les questions sont posées au candidat à l'oral lors d'un échange avec le jury. Le nombre de questions est variable et déterminé par le jury. L'épreuve porte sur le même programme que pour le concours interne.

### 2 Programme Grade 1 et Grade 2

Le programme est le même pour les concours interne et externe.

Le programme des épreuves relatives aux Questions à réponse courte est déterminé par les arrêtés du 27 septembre 2012, l'un permettant l'accès au **premier grade** du corps des AMA, l'autre permettant l'accès au **deuxième grade** du corps – Module 1 et Module 2.

#### Remarque

Le programme permettant l'accès au deuxième grade est plus large que celui permettant l'accès au premier grade. Ci-après, les parties uniquement destinées au deuxième grade sont indiquées en italique.

#### a. Composition du module 1 - Organisation du système de santé et organisation hospitalière

- les missions de service public et l'organisation régionale de l'offre de soins ;
- le statut juridique de l'établissement public de santé (EPS) ;
- l'organisation et fonctionnement interne des établissements publics de santé ;
- les organes de décision de l'EPS : directoire, directeur, conseil de surveillance ;

- l'organisation médicale : pôles d'activité, services, unités fonctionnelles ;
- la place de l'utilisateur dans le système de santé ;
- l'évaluation des soins : la Haute autorité de santé (HAS), la certification des établissements de santé ;
- la contractualisation interne.

## **b. Composition du module 2 - Réglementation relative au droit des malades**

- le statut du malade ;
- les droits du patient ;
- le malade hospitalisé en hôpital général et en psychiatrie ;
- la charte de la personne hospitalisée ;
- l'éthique en milieu hospitalier ;
- la CRUCPC : commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (devenue Commission des usagers en 2016) ;
- le malade non hospitalisé ;
- les consultations externes.