

LE SECRÉTARIAT EN IMAGERIE : UN MAILLON INDISPENSABLE

Dr Laurent VERZAUX

Médecin radiologue libéral

Une unité d'imagerie ne peut se dispenser d'un secrétariat, maillon indispensable dans l'équipe d'imagerie au même titre que le/la manipulateur/trice ou le médecin radiologue. Sa fonction est généralement sous estimée mais primordiale dans la qualité de la prise en charge du patient.

Les secrétaires médicaux/cales sont en première ligne, présentes tout au long du circuit de patient et en particulier à son arrivée. Ils/elles représentent l'image de la structure, le premier contact du patient. Celui-ci est souvent déterminant : il prédispose le comportement à venir. Le patient arrive dans un environnement méconnu, générateur de stress, d'inquiétudes, voire même d'agressivité. Par son savoir être, son expérience et sa formation, le/la secrétaire joue un rôle essentiel dans la réussite de l'examen, il/elle informe le patient et programme de façon adaptée l'examen en fonction des exigences du service et des protocoles d'organisation élaborés avec les responsables médicaux et paramédicaux.



Ce métier est particulièrement difficile car il demande aux professionnelles de nombreuses compétences pour mener à bien leurs missions. Ce poste sert souvent d'intermédiaire tampon entre le patient, les médecins demandeurs et l'équipe médicale et paramédicale. Ils/elles doivent être capables de faire face aux agressivités, aux exigences, aux situations complexes.

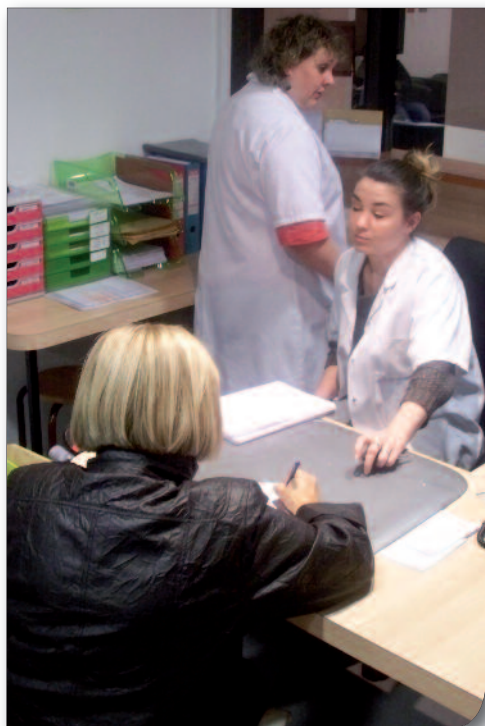
Les qualités indispensables pour ce métier sont :

- Avoir le sens des priorités.
- Une capacité d'organisation.
- Etre multitâches.
- Aimable mais efficace.
- Savoir faire preuve d'empathie.

Le cœur de métier du/de la secrétaire médical(e) reste l'accueil physique et téléphonique pour l'information ou la prise de rendez vous et la frappe de comptes rendus d'examen.

Ces activités demandent des connaissances en vocabulaire médical, une technique de frappe, une maîtrise de l'outil informatique, matériel et logiciel, une technique d'accueil, savoir se présenter, savoir désamorcer des situations difficiles, suspecter les situations à risques.

D'autres tâches leurs sont souvent confiées comme la gestion des plannings, des rendez vous, des outils informatiques, des stocks. Leur profession évolue notamment avec l'amélioration des moyens de



communication internet, SMS pour la confirmation des rendez vous, prise de rendez vous en ligne...

L'évolution des techniques d'imagerie est également un facteur qui leur demande une adaptation de leurs connaissances.

Cette catégorie de personnel ne doit pas être oubliée dans les plans de formation afin qu'elles progressent et développent les compétences nécessaires à la réalisation de leurs missions. ■