🎭 Mises en situation orales

Mises en situation orales — niveau débutant

Dix situations d'accueil en face à face, prêtes à jouer en classe. Un apprenant tient l'accueil, le formateur joue le patient avec la fiche, le groupe observe avec la grille de quinze items.

Durée : 10 min d'échange + 15 min de rédaction par situation · Barème : 15 points · Niveau : 🟢 Débutant

💡 **Déroulé conseillé :** donnez à l'apprenant la partie « Pour l'apprenant » seulement. Jouez le rôle en suivant la fiche : ne révélez un élément caché que si sa question y mène. Après l'échange, laissez 15 minutes pour l'écrit, puis faites le bilan avec la grille.

Les dix situations

1. Carte Vitale — Droits non ouverts

M. Lopez · Changement de caisse · Accueil d'un cabinet de groupe · comptoir · 8 h 50 · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale à l'accueil. Un patient arrive pour son rendez-vous de 9 h ; à la lecture de sa carte Vitale, le logiciel affiche « droits non ouverts ».
Dossier et consignes du cabinet : Logiciel : LOPEZ Antonio, né le 21/11/1979, carte lue, droits fermés à la date du jour, dernière mise à jour de la carte il y a 14 mois, aucun médecin traitant déclaré, aucune complémentaire enregistrée, adresse : Lyon. Procédure du cabinet : vérifier l'identité ; demander une attestation de droits (compte ameli, application) ; proposer la mise à jour de la carte en borne (pharmacie en face) ; établir une feuille de soins papier si la télétransmission est impossible ; pas de tiers payant sans droits ouverts ; la consultation a lieu dans tous les cas ; proposer la déclaration de médecin traitant si le patient n'en a pas. Tarif : consultation réglée au cabinet, feuille de soins envoyée par le patient à sa CPAM pour remboursement.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « Bonjour, Antonio Lopez, j'ai rendez-vous à 9 h avec le Dr Nguyen. Tenez, ma carte. … Comment ça, ça ne passe pas ? Je suis à jour, moi, je travaille ! »

> Tu es Antonio Lopez, 46 ans, carreleur, pressé et vexé qu'on te dise que « ça ne passe pas » : tu travailles, tu cotises. Tu as changé d'employeur il y a trois mois et déménagé de Lyon à Grenoble ; tu n'as jamais mis ta carte à jour en borne ; tu as l'appli ameli mais tu ne l'as jamais ouverte ; tu n'as plus de médecin traitant déclaré depuis le déménagement ; ta nouvelle mutuelle d'entreprise n'a pas encore envoyé de carte ; ta fille de 4 ans est sur ta carte. Tu ne dis ces choses que si on te pose la question correspondante. Si la secrétaire te dit sèchement que tu n'as « pas de droits », tu t'énerves (« c'est n'importe quoi, je vais à la CPAM »). Si elle t'explique que la carte n'est pas à jour et que ça se règle, et qu'elle te montre quoi faire (appli, borne, feuille de soins), tu te calmes et tu coopères, tu sors même ton téléphone pour ouvrir l'appli. Tu demandes si tu vas « payer plein pot » et si tu peux voir le médecin quand même.

Questions à placer au fil de l'échange, une à la fois :

- Mais je paie des cotisations tous les mois, pourquoi je n'ai pas de droits ?
- Je vais devoir payer plein pot alors ?
- Je fais quoi avec le papier que vous me donnez ?
- C'est quoi le tiers payant, j'y ai droit ?
- Vous pouvez me déclarer médecin traitant tout de suite ?

Éléments cachés (à ne révéler que si une question y mène) :

- Il a changé d'employeur il y a trois mois et a déménagé de Lyon à Grenoble, donc changé de caisse
- Il n'a jamais mis sa carte à jour en borne
- Il a l'application ameli sur son téléphone mais ne s'en sert pas

- Il n'a pas de médecin traitant déclaré depuis son déménagement
- Il a une mutuelle par son nouvel employeur mais pas encore la carte
- Il a une fille de 4 ans rattachée à sa carte

CE QU'ON ATTEND

Accueillir sans alarmer, vérifier l'identité, expliquer que la carte Vitale ne prouve pas les droits et qu'une mise à jour ou une attestation règle souvent le problème, chercher la cause (changement de situation, de caisse), proposer l'attestation via le compte ameli, la mise à jour en borne, la feuille de soins papier si besoin, expliquer le règlement et le remboursement, faire passer la consultation à l'heure, proposer la déclaration de médecin traitant, mettre à jour le dossier, tracer.

ERREURS CRITIQUES

- Refuser la consultation ou la retarder au motif que les droits ne sont pas ouverts
- Affirmer que le patient n'a plus de couverture ou « plus de Sécu » sans vérification
- Promettre un tiers payant ou un remboursement que le cabinet ne peut pas garantir

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ L'apprenant accueille et vérifie l'identité : nom, prénom, date de naissance (1 point si 3/3) · Accueil et identification
- ☐ L'apprenant annonce le problème sans alarmer ni accuser : la carte n'est pas à jour, ça se règle (1 point) · Accueil et identification
- ☐ L'apprenant recherche un changement de situation : emploi, déménagement, caisse (1 point si au moins 2 questions) · Cause recherchée
- ☐ L'apprenant relève la date de dernière mise à jour de la carte et l'explique au patient (1 point) · Cause recherchée
- ☐ L'apprenant explique que la carte Vitale ne prouve pas les droits et qu'une attestation fait foi (1 point) · Information administrative exacte
- ☐ L'apprenant propose l'attestation de droits via le compte ou l'application ameli (1 point) · Information administrative exacte
- ☐ L'apprenant propose la mise à jour de la carte en borne, en indiquant où (1 point) · Information administrative exacte
- ☐ L'apprenant explique la feuille de soins papier : réglée au cabinet, envoyée à la CPAM, remboursée ensuite (1 point si 2/3) · Information administrative exacte
- ☐ L'apprenant explique le tiers payant et pourquoi il n'est pas possible aujourd'hui (1 point) · Information administrative exacte

- [ ] L'apprenant fait passer la consultation à l'heure, sans la conditionner aux droits (1 point) · Solution immédiate et organisation
- [ ] L'apprenant recueille et met à jour la nouvelle adresse et la complémentaire (1 point si les deux) · Solution immédiate et organisation
- [ ] L'apprenant propose la déclaration de médecin traitant et explique comment la faire (1 point) · Solution immédiate et organisation
- [ ] L'apprenant reste calme et courtois face au patient vexé, sans se justifier à l'excès (1 point) · Posture face au patient vexé
- [ ] L'apprenant récapitule au patient ce qu'il doit faire après la consultation (1 point) · Posture face au patient vexé
- [ ] Note : identité, anomalie constatée, cause, mises à jour faites, documents remis, suite (1 point si 4/6) · Traçabilité

Une erreur critique plafonne la note à 7,5/15.

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : MISE À JOUR DU DOSSIER ET NOTE

Les 15 minutes de rédaction : ce qui a été mis à jour dans le dossier administratif (adresse, caisse, médecin traitant, complémentaire), ce qui a été remis au patient (feuille de soins, formulaire), ce qu'il reste à faire.

2. Parcours de soins — Remboursement réduit

M. Kessler · Pas de médecin traitant · Accueil d'un cabinet de médecine générale · comptoir · 14 h 05 · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale. Un patient vient au comptoir avec son relevé de remboursement sur son téléphone.

Dossier et consignes du cabinet : Dossier KESSLER Hugo, né le 15/03/1995, nouveau patient vu il y a trois semaines par le Dr Morel ; aucun médecin traitant déclaré (son ancien médecin est à Lille, il a déménagé) ; aucune complémentaire enregistrée. Fiche mémo du cabinet : hors parcours de soins (pas de médecin traitant déclaré, ou consultation sans passer par lui), la consultation est remboursée à 30 % au lieu de 70 % du tarif de la Sécurité sociale, après déduction de la participation forfaitaire ; exceptions : moins de 16 ans, urgence, éloignement, gynécologie, ophtalmologie, psychiatrie avant 26 ans, stomatologie. Déclaration de médecin traitant : formulaire signé par le patient et le médecin, ou déclaration en ligne par le médecin avec l'accord du patient ; elle prend effet à l'enregistrement, sans effet rétroactif. Le Dr Morel accepte de nouveaux patients comme médecin traitant. Penser aussi à vérifier les droits et la complémentaire.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « Bonjour. J'ai une question : j'ai payé 30 € la consultation il y a trois semaines, et la Sécu m'a remboursé 7 €. Sept euros ! C'est normal, ça ? »

> Tu es Hugo Kessler, 31 ans, informaticien, mécontent mais poli, précis, tu veux comprendre. Tu as ton relevé ameli sur ton téléphone : consultation 30 €, remboursé 7 €. Tu as déménagé de Lille il y a quatre mois, ton ancien médecin traitant est resté là-bas, tu n'as rien déclaré, tu ne savais pas qu'il fallait le faire ; tu as une mutuelle par ton employeur mais tu n'as jamais donné la carte au cabinet ; tu as deux enfants de 8 et 12 ans ; tu as un compte ameli. Tu ne donnes ces informations que si on te pose la question (« vous avez un médecin traitant déclaré ? », « vous avez une mutuelle ? »). Tu demandes pourquoi personne ne t'a prévenu, si tu seras remboursé pour la fois d'avant, si tu es obligé de garder le même médecin. Si la secrétaire te dit « c'est la Sécu, ce n'est pas nous », tu insistes et tu t'agaces. Si elle lit le relevé avec toi, t'explique le parcours de soins simplement et te propose de déclarer le Dr Morel aujourd'hui, tu es satisfait et tu demandes le formulaire.

Questions à placer au fil de l'échange, une à la fois :

- Pourquoi personne ne m'a prévenu la dernière fois ?
- Si je fais le papier aujourd'hui, je serai remboursé pour la fois d'avant ?
- Et la mutuelle, elle prend le reste ?
- Je suis obligé de garder le même médecin après ?
- Ça change quelque chose pour mes enfants ?

Éléments cachés (à ne révéler que si une question y mène) :

- Il n'a pas de médecin traitant déclaré depuis son déménagement
- Il a une complémentaire santé par son employeur mais ne l'a jamais donnée au cabinet
- Il a déménagé de Lille il y a quatre mois
- Il souhaite que le Dr Morel devienne son médecin traitant mais ne sait pas comment faire
- Il a deux enfants de 8 et 12 ans
- Il a un compte ameli actif

CE QU'ON ATTEND

Accueillir, identifier, lire le relevé avec lui, trouver la cause (hors parcours de soins : pas de médecin traitant déclaré), expliquer le parcours de soins et ses exceptions sans jargon, proposer la déclaration de médecin traitant avec le Dr Morel (formulaire ou en ligne, prise d'effet, pas de rétroactivité), enregistrer la complémentaire, expliquer ce que la mutuelle rembourse, mettre à jour le dossier, tracer.

ERREURS CRITIQUES

- Donner une explication fausse du remboursement (« c'est une erreur de la Sécu ») ou promettre un remboursement rétroactif
- Déclarer le médecin traitant à la place du médecin et du patient, ou dire que c'est fait alors que rien n'est signé
- Répondre au mécontentement par de l'agacement ou renvoyer le patient à la CPAM sans explication

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ L'apprenant accueille et identifie le patient : nom, prénom, date de naissance (1 point si 3/3) · Accueil et identification
- ☐ L'apprenant lit le relevé avec le patient : date, montant payé, montant remboursé (1 point) · Cause analysée
- ☐ L'apprenant recherche la cause : médecin traitant déclaré, complémentaire, droits (1 point si au moins 2 questions) · Cause analysée
- ☐ L'apprenant identifie la bonne cause : hors parcours de soins, pas de médecin traitant déclaré (1 point) · Cause analysée
- ☐ L'apprenant explique le parcours de soins avec des mots simples : médecin traitant déclaré = remboursement normal (1 point) · Information exacte sur le parcours de soins
- ☐ L'apprenant donne les taux : 70 % dans le parcours, 30 % hors parcours, sur le tarif de la Sécurité sociale (1 point si les deux taux) · Information exacte sur le parcours de soins
- ☐ L'apprenant cite au moins une exception au parcours de soins : moins de 16 ans, urgence, gynécologie, ophtalmologie… (1 point) · Information exacte sur le parcours de soins

- ☐ L'apprenant explique que la déclaration prend effet à l'enregistrement, sans effet rétroactif (1 point) · Information exacte sur le parcours de soins
- ☐ L'apprenant propose le Dr Morel comme médecin traitant et explique la procédure : formulaire signé par les deux, ou déclaration en ligne par le médecin (1 point) · Démarche proposée et organisée
- ☐ L'apprenant recueille la complémentaire santé et l'enregistre, ou explique ce qu'elle rembourse (1 point) · Démarche proposée et organisée
- ☐ L'apprenant aborde les enfants : rattachement, règle avant 16 ans (1 point) · Démarche proposée et organisée
- ☐ L'apprenant reste calme face au mécontentement, sans renvoyer sèchement à la CPAM (1 point) · Posture face au mécontentement
- ☐ L'apprenant reconnaît que l'information aurait pu être donnée à la première visite (1 point) · Posture face au mécontentement
- ☐ L'apprenant récapitule les démarches : signer la déclaration, enregistrer la mutuelle, mettre à jour la carte (1 point si 2/3) · Posture face au mécontentement
- ☐ Note et dossier : horodatage, identité, cause, mises à jour faites, déclaration à faire signer, message au médecin (1 point si 4/6) · Traçabilité

Une erreur critique plafonne la note à 7,5/15.

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : MISE À JOUR DU DOSSIER ET NOTE AU MÉDECIN

Les 15 minutes de rédaction : ce qui a été expliqué, ce qui a été mis à jour (complémentaire, adresse), la déclaration de médecin traitant à faire signer, le message au Dr Morel.

3. Prise de rendez-vous — Nouveau patient

M. Lefebvre · Première prise de contact · Cabinet médical du Parc · accueil · 9 h 10 · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale à l'accueil du Cabinet médical du Parc, qui compte deux médecins généralistes. Un homme se présente au comptoir pour un premier rendez-vous : il n'a pas encore de dossier au cabinet. Deux patients attendent dans la salle d'attente, à quelques mètres.
Dossier et consignes du cabinet : Logiciel : aucune fiche au nom de LEFEBVRE ; il existe une fiche LEFÈVRE Jean, né le 02/11/1952 (autre patient). Dr Morel : n'accepte plus de nouveaux patients comme médecin traitant. Dr Haddad : accepte de nouveaux patients et les déclarations de médecin traitant ; créneaux « nouveau patient » de 30 minutes cette semaine : mardi 17 h 30, jeudi 9 h 15, vendredi 18 h. Consigne de création de fiche : nom de naissance vérifié sur une pièce d'identité si le patient en a une sur lui, sinon épelé lettre par lettre (la carte Vitale n'est pas une pièce d'identité), prénom, date de naissance, sexe, adresse, téléphone portable, médecin traitant actuel, complémentaire santé, motif en quelques mots (pas de détail médical au comptoir : la salle d'attente est proche, on parle à voix basse). À apporter pour une première consultation : pièce d'identité, carte Vitale, carte de mutuelle, ordonnances en cours, derniers résultats et courriers médicaux, carnet de vaccination. La déclaration de médecin traitant se fait avec le médecin, en consultation. Les deux médecins sont conventionnés en secteur 1, sans dépassement d'honoraires. Parking public gratuit derrière le cabinet. Rappel par SMS la veille ; en cas d'empêchement, prévenir au moins 24 heures avant.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « Bonjour madame. Voilà, je viens d'emménager dans le quartier, juste à côté, et je cherche un médecin. Une collègue m'a parlé du Dr Morel : est-ce que je pourrais avoir un rendez-vous avec lui ? »

> Tu es Julien Lefebvre, 39 ans, né le 23 mai 1987, technicien de maintenance. Tu viens d'emménager au 14 rue des Acacias, 69100 Villeurbanne, à deux rues du cabinet ; ton portable est le 06 72 18 45 30. Tu passes au comptoir du Cabinet médical du Parc avant d'aller au travail, où tu commences à 9 h 30, pour prendre un premier rendez-vous ; une collègue t'a conseillé le Dr Morel. Tu as sur toi ta carte d'identité, ta carte Vitale et ta nouvelle carte de mutuelle. Tu es aimable, détendu, un peu bavard. Ce que tu dis d'emblée : tu viens d'emménager, tu cherches un médecin, tu aimerais voir le Dr Morel. Si on te dit qu'il ne prend plus de nouveaux patients et qu'on te propose le Dr Haddad, tu acceptes sans problème (« pas de souci, du moment qu'il est bien »). Tu donnes ton nom sans l'épeler (« Lefebvre ») ; tu ne l'épelles (L, E, F, E, B, V, R, E) que si on te le demande ; si on te demande une pièce d'identité, tu dis « tenez, voilà ma carte d'identité : c'est Lefebvre avec un B et un V » ; si on te demande seulement ta carte Vitale, tu la donnes sans rien ajouter ; si la secrétaire écrit « Lefèvre » sans rien vérifier, tu ne corriges pas. Tu donnes ta date de naissance, ton adresse et ton téléphone quand on te les demande, pas avant. Ce que tu ne dis QUE si on te pose la question correspondante : ton ancien médecin traitant est à Annecy et tu cherches un nouveau

médecin traitant (si on te demande si tu as un médecin traitant) ; tu prends un traitement pour la tension et il te reste environ trois semaines de comprimés (si on te demande le motif précis du rendez-vous ou si tu as un traitement en cours ; sinon tu dis seulement « c'est pour faire connaissance, faire le point ») ; tu n'es disponible qu'après 17 h ou le vendredi (si on te demande tes disponibilités ; si on te propose jeudi 9 h 15 sans rien demander, tu dis « ah non, le matin je travaille ») ; tu as une mutuelle par ton nouvel employeur, la carte est arrivée la semaine dernière et tu l'as sur toi (si on te demande ta mutuelle). Tu demandes ce qu'il faut apporter, si le médecin pourra devenir ton médecin traitant, s'il y a de quoi se garer. Une fois, tu demandes « si je n'ai plus de comprimés avant, je peux arrêter quelques jours ? » : si la secrétaire te renvoie gentiment vers le médecin, tu acceptes ; si elle te répond sur le traitement, tu la crois. Tu ne proposes jamais toi-même la bonne démarche. Si la secrétaire te pose des questions détaillées sur ta santé assez fort pour que la salle d'attente entende, tu réponds « euh, il y a du monde à côté… je préfère en parler au docteur » et tu ne parles plus de ton traitement. Si elle est sèche ou pressée, tu deviens plus bref. Si elle emploie un sigle sans l'expliquer (« déclaration de MT »), tu demandes ce que c'est. Si elle est claire et récapitule le rendez-vous, tu la remercies chaleureusement.

Questions à placer au fil de l'échange, une à la fois :

- Il faut que j'apporte quoi le jour du rendez-vous ?
- Il pourra devenir mon médecin traitant, le docteur ?
- Vous n'avez rien en fin de journée, plutôt ?
- Il y a moyen de se garer à côté ?
- Et si j'ai un empêchement, je vous préviens comment ?

Éléments cachés (à ne révéler que si une question y mène) :

- Son nom s'écrit LEFEBVRE, avec un B et un V : il ne l'épelle, et ne présente sa carte d'identité, que si on le lui demande
- Son ancien médecin traitant est à Annecy : il cherche un nouveau médecin traitant ici
- Il prend un traitement pour la tension et il lui reste environ trois semaines de comprimés
- Il n'est disponible qu'en fin de journée, après 17 h, ou le vendredi
- Il a une mutuelle par son nouvel employeur : la carte est arrivée la semaine dernière et il l'a sur lui

CE QU'ON ATTEND

Accueillir le patient avec une formule d'accueil, annoncer avec tact que le Dr Morel ne prend plus de nouveaux patients et proposer le Dr Haddad, créer la fiche en vérifiant le nom sur une pièce d'identité ou en le faisant épeler, et en contrôlant la date de naissance, pour ne pas confondre le patient avec LEFÈVRE Jean déjà enregistré, recueillir téléphone, adresse, médecin traitant actuel, mutuelle et motif en quelques mots, à voix basse et sans détail médical au comptoir, demander les disponibilités et proposer un créneau « nouveau patient » compatible et assez proche pour le traitement qui se termine, dire quoi apporter et que la déclaration de médecin traitant se fera avec le médecin, reformuler le rendez-vous, puis rédiger la fiche et la ligne d'agenda.

ERREURS CRITIQUES

- Créer la fiche sans vérifier le nom sur une pièce d'identité ni le faire épeler, et sans contrôler la date de naissance, au risque de rattacher le patient au dossier LEFÈVRE Jean
- Donner un rendez-vous au Dr Morel comme futur médecin traitant ou promettre qu'il acceptera, contre la consigne du cabinet
- Donner un avis sur le traitement (« vous pouvez l'arrêter quelques jours », « ce n'est pas grave d'en manquer »)

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ L'apprenant accueille le patient : salutation et formule d'accueil, par exemple « que puis-je faire pour vous ? » (1 point si les deux) · Accueil et identitovigilance
- ☐ L'apprenant vérifie le nom de naissance sur une pièce d'identité ou le fait épeler, et recueille le prénom et la date de naissance (1 point si 3/3) · Accueil et identitovigilance
- ☐ L'apprenant vérifie qu'aucune fiche existante ne correspond et ne confond pas le patient avec LEFÈVRE Jean (1 point) · Accueil et identitovigilance
- ☐ L'apprenant annonce avec tact que le Dr Morel ne prend plus de nouveaux patients et propose le Dr Haddad (1 point si les deux) · Posture et limites du rôle
- ☐ L'apprenant recueille le téléphone portable et l'adresse (1 point si les deux) · Recueil des informations de la fiche
- ☐ L'apprenant demande si le patient a un médecin traitant et apprend qu'il en cherche un nouveau (1 point) · Recueil des informations de la fiche
- ☐ L'apprenant demande le motif en quelques mots, à voix basse et sans questions médicales détaillées au comptoir, et apprend que le traitement en cours se termine dans trois semaines (1 point si les deux) · Recueil des informations de la fiche
- ☐ L'apprenant demande la complémentaire santé (1 point) · Recueil des informations de la fiche
- ☐ L'apprenant demande les disponibilités du patient avant de proposer un créneau (1 point) · Planification du rendez-vous
- ☐ L'apprenant propose un créneau « nouveau patient » du Dr Haddad compatible : mardi 17 h 30 ou vendredi 18 h (1 point) · Planification du rendez-vous
- ☐ L'apprenant dit quoi apporter : pièce d'identité, carte Vitale, carte de mutuelle, ordonnances en cours, résultats ou courriers (1 point si au moins 4) · Information pratique
- ☐ L'apprenant explique que la déclaration de médecin traitant se fera avec le médecin en consultation, sans dire que c'est fait (1 point) · Information pratique

- [ ] L'apprenant ne donne aucun avis sur le traitement et renvoie au médecin quand le patient l'interroge (1 point) · Posture et limites du rôle
- [ ] L'apprenant reformule en fin d'échange : médecin, jour, heure, documents à apporter, prévenir en cas d'empêchement (1 point si 4/5) · Information pratique
- [ ] Fiche et agenda : nom vérifié (pièce d'identité ou épelé) avec date de naissance, coordonnées, médecin traitant actuel, mutuelle, motif court, rendez-vous fixé (1 point si 5/6) · Transmission écrite et traçabilité

Une erreur critique plafonne la note à 7,5/15.

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : FICHE PATIENT ET LIGNE D'AGENDA

Les 15 minutes de rédaction : la fiche du nouveau patient (nom vérifié, prénom, date de naissance, coordonnées, médecin traitant actuel, mutuelle, motif court) et la ligne d'agenda du rendez-vous.

4. Report de rendez-vous — Empêchement professionnel

Mme Girard · Formation imprévue cette semaine · Cabinet médical du Parc · accueil · 14 h 20 · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale à l'accueil du Cabinet médical du Parc. Une patiente qui n'a pas rendez-vous aujourd'hui se présente au comptoir pour reporter un rendez-vous avec le Dr Lemaire. Trois patients attendent dans la salle d'attente.
Dossier et consignes du cabinet : Agenda du Dr Lemaire cette semaine : jeudi 9 h, GIRARD Martine, née le 27/06/1949 ; vendredi 10 h 30, GIRARD Nathalie, née le 11/09/1974, consultation de suivi ; vendredi 10 h 45, GIRARD Lucas, né le 03/02/2012, consultation. Fiche GIRARD Nathalie : portable enregistré 06 31 47 85 20. Créneaux libres du Dr Lemaire la semaine prochaine : lundi 8 h 45, mardi 11 h, mardi 17 h 15 et 17 h 30 (deux créneaux qui se suivent), jeudi 18 h. Consigne : avant toute modification, vérifier nom, prénom et date de naissance de chaque patient ; ne jamais donner d'information sur le rendez-vous d'un autre patient, ni à voix haute ni en tournant l'écran de l'agenda vers le patient ; parler à voix basse au comptoir ; déplacer le rendez-vous plutôt que d'en créer un second, libérer l'ancien créneau, confirmer jour, heure et médecin. Le rappel par SMS part automatiquement la veille sur le portable enregistré ; aucune confirmation n'est demandée au patient ; en cas d'empêchement, prévenir au moins 24 heures avant.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « Bonjour madame, Mme Girard. Je passe parce que j'ai rendez-vous jeudi avec le Dr Lemaire, et je viens d'apprendre que j'ai une formation pour mon travail jeudi et vendredi. Est-ce qu'on pourrait le décaler ? »

> Tu es Nathalie Girard, 52 ans, née le 11 septembre 1974, comptable, 9 allée des Peupliers à Villeurbanne. Tu es aimable, organisée mais un peu pressée : tu passes au cabinet pendant ta pause, il est sur le chemin de ton bureau. Tu crois que ton rendez-vous avec le Dr Lemaire est jeudi ; en réalité il est vendredi à 10 h 30. Ta formation tombe jeudi et vendredi, donc il faut reporter de toute façon. Ce que tu dis d'emblée : tu as rendez-vous « jeudi » avec le Dr Lemaire, tu as une formation jeudi et vendredi, tu veux décaler. Tu donnes ton nom (« Girard ») ; tu ne donnes ton prénom et ta date de naissance que si on te les demande. Si la secrétaire te dit que ton rendez-vous est vendredi 10 h 30, tu réponds « ah oui, vendredi, je me suis trompée ; de toute façon la formation, c'est les deux jours ». Si elle annule ou déplace un rendez-vous de jeudi sans t'avoir demandé ta date de naissance, tu dis « parfait, merci » sans rien remarquer. Ce que tu ne dis QUE si on te pose la question correspondante : ton fils Lucas, 14 ans, né le 3 février 2012, a rendez-vous juste après toi et tu ne pourras pas l'accompagner (si on te demande si tu as d'autres rendez-vous ou si c'est seulement pour toi ; sinon tu repars sans y penser) ; la semaine prochaine tu n'es disponible qu'après 17 h (si on te demande tes disponibilités ; si on te propose un créneau le matin sans demander, tu dis que tu travailles) ; tu as changé de portable, le nouveau est le 06 14 52 87 63 (si on vérifie ton numéro ou si on parle du SMS de rappel). Si la secrétaire te parle d'une autre Mme Girard, tu es curieuse (« ah bon, qui ça ?

> c'est peut-être ma tante ») et tu demandes son prénom ; si elle te propose de regarder l'écran de l'agenda, tu dis à voix haute ce que tu y lis (« ah, Martine Girard, jeudi 9 h… mais c'est ma tante ! »). Tu ne proposes jamais toi-même la bonne démarche. Si la secrétaire est sèche ou te reprend sur ton erreur de date, tu t'excuses et deviens brève. Si elle récapitule clairement les nouveaux rendez-vous, tu la remercies et tu dis que tu les notes.

Questions à placer au fil de l'échange, une à la fois :

- Vous n'auriez pas quelque chose en fin de journée, plutôt ?
- C'est bien le Dr Lemaire que je verrai, pas un remplaçant ?
- Je vais recevoir un SMS pour me le rappeler ?
- Il faudra que je confirme, ou c'est bon comme ça ?
- Et si je ne peux toujours pas venir, je vous préviens combien de temps avant ?

Éléments cachés (à ne révéler que si une question y mène) :

- Son rendez-vous est en réalité vendredi 10 h 30 et non jeudi : elle confond (le rendez-vous de jeudi est celui d'une autre patiente)
- Son fils Lucas a rendez-vous juste après elle, à 10 h 45, et doit être reporté aussi : elle ne pourra pas l'accompagner
- La semaine prochaine, elle n'est disponible qu'en fin d'après-midi, après 17 h
- Elle a changé de numéro de portable : le nouveau est le 06 14 52 87 63

CE QU'ON ATTEND

Accueillir la patiente, l'identifier par nom, prénom et date de naissance avant de chercher le rendez-vous, constater qu'il s'agit du vendredi 10 h 30 et non du jeudi sans rien dévoiler du rendez-vous de l'autre patiente Girard, ni à voix haute ni en montrant l'écran, demander si d'autres rendez-vous sont concernés et reporter aussi celui de Lucas après avoir vérifié son identité, demander les disponibilités, proposer les deux créneaux qui se suivent mardi 17 h 15 et 17 h 30, déplacer les rendez-vous en libérant les anciens créneaux, vérifier le portable pour le SMS de rappel, confirmer et tracer.

ERREURS CRITIQUES

- Déplacer ou annuler le rendez-vous de jeudi 9 h, qui appartient à une autre patiente, faute d'avoir vérifié prénom et date de naissance
- Révéler à la patiente l'identité ou le rendez-vous d'un autre patient, à voix haute ou en lui montrant l'écran de l'agenda (« jeudi, c'est une autre Mme Girard »)
- Créer le nouveau rendez-vous sans libérer l'ancien créneau, ou laisser en place le rendez-vous de Lucas alors qu'il ne viendra pas

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ L'apprenant accueille la patiente : salutation et formule d'accueil (1 point si les deux) · Accueil et identitovigilance

- [ ] L'apprenant demande nom, prénom et date de naissance avant de chercher le rendez-vous (1 point si 3/3) · Accueil et identitovigilance
- [ ] L'apprenant retrouve le bon rendez-vous, vendredi 10 h 30, et le signale à la patiente (1 point) · Demande analysée
- [ ] L'apprenant ne révèle rien du rendez-vous de jeudi ni de l'autre patiente Girard, ni à voix haute ni en montrant l'écran de l'agenda (1 point) · Confidentialité
- [ ] L'apprenant demande si d'autres rendez-vous sont concernés et apprend celui de Lucas (1 point) · Demande analysée
- [ ] L'apprenant vérifie l'identité de Lucas, prénom et date de naissance, avant de déplacer son rendez-vous (1 point si les deux) · Accueil et identitovigilance
- [ ] L'apprenant demande les disponibilités de la patiente avant de proposer un créneau (1 point) · Demande analysée
- [ ] L'apprenant propose des créneaux adaptés, de préférence mardi 17 h 15 et 17 h 30 à la suite (1 point) · Gestion de l'agenda
- [ ] L'apprenant déplace les rendez-vous et indique que les anciens créneaux sont libérés (1 point) · Gestion de l'agenda
- [ ] L'apprenant vérifie le numéro de portable pour le rappel et enregistre le nouveau (1 point) · Gestion de l'agenda
- [ ] L'apprenant explique la confusion de date simplement, sans mettre la patiente en faute (1 point) · Posture et communication
- [ ] L'apprenant reste aimable, parle à voix basse au comptoir et adapte son rythme à une patiente pressée (1 point) · Posture et communication
- [ ] L'apprenant confirme en fin d'échange : patients, jours, heures, médecin (1 point si 4/4) · Posture et communication
- [ ] L'apprenant demande de prévenir au moins 24 heures avant en cas de nouvel empêchement (1 point) · Posture et communication
- [ ] Agenda et note : horodatage, identités vérifiées, anciens créneaux libérés, nouveaux rendez-vous, portable mis à jour (1 point si 4/5) · Transmission écrite et traçabilité

Une erreur critique plafonne la note à 7,5/15.

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : MISE À JOUR DE L'AGENDA

Les 15 minutes de rédaction : les lignes d'agenda modifiées (ancien et nouveau rendez-vous pour chaque patient), la vérification d'identité faite, la mise à jour du portable.

5. Renseignements pratiques — Première consultation

M. Mansouri · Avant la première visite de sa mère · Cabinet médical du Parc · accueil · 11 h 05 · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale à l'accueil du Cabinet médical du Parc. Un homme se présente au comptoir : sa mère, qui a pris rendez-vous en ligne, vient mardi pour une première consultation, et il passe se renseigner pour elle. Deux patients attendent dans la salle d'attente.
Dossier et consignes du cabinet : Fiche : MANSOURI Nordinea, née le 30/01/1968, rendez-vous pris en ligne mardi 10 h avec le Dr Haddad, « première consultation », portable 07 81 22 39 54 ; personne à contacter indiquée lors de la réservation : Nordine Mansouri, son fils. Adresse du cabinet : 12 avenue Jean-Jaurès, Villeurbanne, 1er étage, ascenseur. L'entrée principale a trois marches ; l'entrée accessible aux personnes à mobilité réduite est à l'arrière, rue de la Poste : rampe, porte automatique, sonnette, accès direct à l'ascenseur ; deux places de stationnement réservées devant cette entrée. Arrêt de bus « Parc » à 50 mètres. Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi 8 h-19 h, samedi 8 h 30-12 h. Secrétariat téléphonique : 8 h 30-12 h et 14 h-18 h. En dehors des heures d'ouverture, le répondeur indique comment joindre la permanence des soins, et le 15 en cas d'urgence. Première consultation : arriver 10 minutes avant pour créer le dossier ; apporter pièce d'identité, carte Vitale ou attestation de droits, carte de mutuelle (papier ou dématérialisée), ordonnances en cours, derniers résultats et comptes rendus, carnet de vaccination. Dossier d'un ancien médecin : la patiente peut lui en demander une copie, ou le nouveau médecin peut le contacter avec l'accord de la patiente. Consigne : identifier le proche (nom, lien avec la patiente) et la patiente (nom, prénom, date de naissance) ; un proche peut recevoir les informations pratiques, jamais d'information médicale sur la patiente ; parler à voix basse au comptoir ; la secrétaire ne donne aucun conseil médical ; toute question médicale est notée et transmise au médecin.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « Bonjour madame. Je viens pour ma mère, Mme Mansouri : elle a rendez-vous mardi avec le Dr Haddad, c'est la première fois qu'elle vient chez vous. Je voulais savoir un peu comment ça se passe : les horaires, à quel étage c'est, ce genre de choses. »

> Tu es Nordine Mansouri, 33 ans, technicien informatique, 18 rue Francis-de-Pressensé à Villeurbanne. Ta mère, Nordinea Mansouri, 58 ans, née le 30 janvier 1968, ancienne professeure des écoles, est arrivée de Marseille il y a un mois pour se rapprocher de toi ; elle habite 5 rue Lamartine à Villeurbanne, son portable est le 07 81 22 39 54. Elle se déplace en fauteuil roulant depuis un accident il y a dix ans ; vous êtes habitués, d'habitude tu l'aides à passer les marches, et tu n'en parles pas spontanément. Tu l'as aidée à prendre rendez-vous en ligne pour mardi 10 h avec le Dr Haddad. Tu es en congé ce matin et tu passes au cabinet pour te renseigner à sa place. Tu es souriant, poli, organisé, tu veux que tout se passe bien pour elle. Ce que tu dis d'emblée : tu viens pour ta mère, c'est sa première visite, tu veux connaître les horaires, l'étage, savoir comment ça se passe. Tu donnes ton nom, ton lien avec elle, son nom, son prénom et sa date de

naissance quand on te les demande. Ce que tu ne dis QUE si on te pose la question correspondante : ta mère est en fauteuil roulant (si on te demande si elle a besoin d'un accès particulier ou comment elle se déplace ; si personne ne pose la question et qu'on te parle de l'entrée principale, tu dis « très bien, merci » sans rien ajouter) ; tu l'amèneras en voiture et tu devras te garer (si on te demande comment elle viendra) ; son ancien médecin à Marseille a tout son dossier et elle a une prise de sang d'il y a deux semaines (si on te demande si elle a des documents ou des résultats) ; elle prend un traitement tous les jours et tu n'avais pas pensé aux ordonnances (si on te parle des documents à apporter ou de son traitement) ; sa carte de mutuelle est seulement dans une application sur son smartphone (si on te parle de la mutuelle ; tu demandes alors si ça suffit). Une fois, tu demandes : « Ses comprimés du matin, elle les prend quand même mardi, ou elle attend de voir le docteur ? » ; si la secrétaire te répond sur le traitement, tu la crois ; si elle te dit qu'elle ne peut pas répondre et propose de transmettre la question au médecin, tu acceptes volontiers. Tu ne proposes jamais toi-même la bonne démarche. Si la secrétaire parle vite ou emploie des sigles (« PMR »), tu lui demandes de répéter. Si elle est claire, te parle de l'entrée adaptée et récapitule, tu es rassuré et tu la remercies.

Questions à placer au fil de l'échange, une à la fois :

- C'est à quel étage, il y a un ascenseur ?
- Je pourrai me garer devant pour la déposer ?
- Il faut qu'elle apporte quoi exactement ?
- Son ancien médecin a tout son dossier, comment on fait pour le récupérer ?
- Ses comprimés du matin, elle les prend quand même mardi ?

Éléments cachés (à ne révéler que si une question y mène) :

- Sa mère se déplace en fauteuil roulant : il ne le dit que si on lui demande si elle a besoin d'un accès particulier ou comment elle se déplace
- Il amènera sa mère en voiture et devra se garer
- L'ancien médecin de sa mère, à Marseille, a tout son dossier, et elle a une prise de sang récente
- Sa mère prend un traitement tous les jours et il n'avait pas pensé à ses ordonnances
- La carte de mutuelle de sa mère n'existe plus qu'en version dématérialisée, dans une application

CE QU'ON ATTEND

Accueillir, identifier le proche (nom, lien) et la patiente (nom, prénom, date de naissance) et retrouver le rendez-vous (mardi 10 h, Dr Haddad), indiquer l'étage, l'ascenseur et les horaires, demander comment la patiente viendra et si elle a besoin d'un accès particulier, indiquer alors l'entrée accessible rue de la Poste et les places réservées, lister les documents à apporter (pièce d'identité, carte Vitale, mutuelle même dématérialisée, ordonnances, résultats, carnet de vaccination), demander si elle a des documents d'un ancien médecin et expliquer comment récupérer son dossier, ne donner aucun conseil sur son traitement et proposer de transmettre la question au médecin, parler à voix basse, récapituler, puis noter le besoin d'accès sur la fiche.

ERREURS CRITIQUES

- Indiquer l'entrée principale pour une patiente en fauteuil, ou affirmer que le cabinet n'est pas accessible, alors qu'une entrée adaptée existe
- Donner un conseil médical, par exemple sur la prise ou l'arrêt du traitement de la patiente avant la consultation
- Donner une information pratique fausse ou une règle inexacte (« sans carte de mutuelle papier, on ne peut pas la recevoir »)

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ L'apprenant accueille le visiteur et lui demande son nom et son lien avec la patiente (1 point si les deux) · Accueil et identification
- ☐ L'apprenant identifie la patiente et retrouve son rendez-vous : nom, prénom, date de naissance, puis jour, heure et médecin confirmés (1 point si identité et rendez-vous) · Accueil et identification
- ☐ L'apprenant indique l'étage du cabinet et la présence d'un ascenseur (1 point si les deux) · Informations pratiques exactes
- ☐ L'apprenant donne les horaires d'ouverture et ceux du secrétariat téléphonique (1 point si les deux) · Informations pratiques exactes
- ☐ L'apprenant demande comment la patiente viendra et si elle a besoin d'un accès particulier (1 point) · Besoins de la patiente recherchés
- ☐ L'apprenant indique l'entrée accessible rue de la Poste et les places de stationnement réservées (1 point si les deux) · Accessibilité et documents
- ☐ L'apprenant indique l'arrêt de bus ou le moyen d'accès, et demande que la patiente arrive 10 minutes avant (1 point si les deux) · Informations pratiques exactes
- ☐ L'apprenant cite les documents à apporter : pièce d'identité, carte Vitale, carte de mutuelle, ordonnances en cours, résultats, carnet de vaccination (1 point si au moins 5) · Accessibilité et documents
- ☐ L'apprenant précise que la carte de mutuelle dématérialisée convient (1 point) · Accessibilité et documents
- ☐ L'apprenant demande si la patiente a des documents ou des résultats d'un ancien médecin (1 point) · Besoins de la patiente recherchés
- ☐ L'apprenant explique comment récupérer l'ancien dossier : copie demandée par la patiente, ou contact par le Dr Haddad avec son accord (1 point) · Accessibilité et documents
- ☐ L'apprenant ne donne aucun conseil sur le traitement et propose de transmettre la question au médecin (1 point) · Posture et limites du rôle

- ☐ L'apprenant parle avec des phrases claires, un ton chaleureux et à voix basse au comptoir, sans sigle ni jargon (1 point) · Posture et limites du rôle
- ☐ L'apprenant récapitule en fin d'échange : jour, heure, entrée à utiliser, documents (1 point si 3/4) · Posture et limites du rôle
- ☐ Note : horodatage, identité de la patiente et du fils venu à l'accueil, rendez-vous, accès en fauteuil par l'entrée arrière, documents annoncés, ancien dossier à Marseille (1 point si 5/6) · Transmission écrite et traçabilité

Une erreur critique plafonne la note à 7,5/15.

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : NOTE SUR LA FICHE PATIENTE

Les 15 minutes de rédaction : la note ajoutée à la fiche de Mme Mansouri (renseignements demandés par son fils, rendez-vous confirmé, accès en fauteuil par l'entrée arrière, documents annoncés, ancien dossier, question à transmettre au médecin).

6. Ordonnance — Renouvellement sans consultation

M. Perrin · Traitement au long cours · Cabinet médical du Parc · accueil · mardi 10 h 40 · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale du Dr Morel, à l'accueil du cabinet. Nous sommes mardi matin ; un patient connu se présente au comptoir, sans rendez-vous, au sujet de son ordonnance de traitement au long cours. Le Dr Morel est en consultation et trois patients attendent dans la salle d'attente.
Dossier et consignes du cabinet : Dossier PERRIN Gérard, né le 08/07/1956, médecin traitant Dr Morel. Dernière consultation il y a cinq mois. Un rendez-vous de suivi était prévu le mois dernier : annulé par le patient, non reprogrammé. Consigne du Dr Morel : pas de renouvellement d'ordonnance sans consultation ; la secrétaire ne prépare, n'imprime et ne promet aucune ordonnance, et ne va pas en faire signer une entre deux patients ; si le patient risque de manquer de traitement avant le prochain créneau disponible, elle transmet la demande au médecin par la messagerie interne en précisant le délai, et c'est le médecin qui décide et qui recontacte le patient ; elle ne commente jamais le traitement et n'en parle pas à voix haute au comptoir. Fiche mémo : dans certaines conditions, le pharmacien peut délivrer à titre exceptionnel un traitement chronique dont l'ordonnance est arrivée à échéance ; c'est à lui seul d'en juger. Agenda du Dr Morel : complet aujourd'hui et demain ; libre jeudi 11 h 15, vendredi 8 h 30, vendredi 16 h.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « Bonjour ! Gérard Perrin. Dites, est-ce que vous pourriez demander au docteur de me refaire mon ordonnance ? C'est toujours la même. Je peux attendre là, ou je repasse la prendre ce soir en sortant. »

> Tu es Gérard Perrin, 70 ans, né le 8 juillet 1956, chauffeur de bus à la retraite, 22 rue Victor-Hugo à Villeurbanne, téléphone fixe 04 78 63 21 09. Tu es patient du Dr Morel depuis vingt ans et tu prends un traitement pour la tension depuis des années. Tu passes au cabinet sans rendez-vous, en revenant du marché. Tu es poli, jovial, gentiment insistant. Ce que tu dis d'emblée : tu voudrais qu'on te « refasse » ton ordonnance, c'est toujours la même, tu peux attendre sur place ou repasser la prendre ce soir ; tu ajoutes vite que « l'ancienne secrétaire me la préparait toujours ». Tu donnes ton prénom et ta date de naissance quand on te les demande. Ce que tu ne dis QUE si on te pose la question correspondante : il te reste trois jours de comprimés (si on te demande combien il t'en reste ou pour quand tu en as besoin) ; tu avais annulé ton rendez-vous de suivi le mois dernier et tu ne l'as pas repris (si on te demande quand tu as vu le médecin pour la dernière fois ou si tu avais un rendez-vous prévu) ; tu es disponible tous les matins sauf le mercredi (si on te demande tes disponibilités) ; ta pharmacie habituelle est la pharmacie de la Mairie (si on te demande ta pharmacie). Tu insistes deux fois (« il me connaît depuis vingt ans », « il peut bien la signer entre deux patients, j'attends là »). Une fois, tu demandes : « Et si je n'en ai plus d'ici là, j'en prends un sur deux ? » ; si la secrétaire te répond sur le traitement, tu la crois et tu dis que tu feras comme ça ; si elle te dit que c'est une question pour le médecin, tu acceptes. Tu ne proposes jamais toi-même la bonne démarche. Si la secrétaire te promet l'ordonnance, tu dis « très bien, je repasse à 18 h » et tu repars content. Si elle parle de

> ton traitement assez fort pour que la salle d'attente entende, tu dis « pas si fort, tout le monde n'a pas besoin de savoir ». Si elle te dit sèchement « c'est interdit », tu te vexes un peu (« bon, bon… »), tu acceptes un rendez-vous mais tu ne dis pas combien de comprimés il te reste. Si elle t'explique gentiment la règle et te trouve un rendez-vous avant la fin de tes comprimés, tu acceptes volontiers (« jeudi, c'est parfait ») et tu la remercies.

Questions à placer au fil de l'échange, une à la fois :

- Vous ne pouvez pas juste la lui faire signer entre deux patients ? J'attends là, ça ne me dérange pas.
- Il me connaît depuis vingt ans, pourquoi il faudrait qu'il me revoie ?
- Et si je n'en ai plus d'ici là, j'en prends un sur deux ?
- L'ancienne secrétaire me la préparait toujours, ça a changé ?
- Jeudi, c'est sûr qu'il me la refera ?

Éléments cachés (à ne révéler que si une question y mène) :

- Il lui reste trois jours de comprimés
- Il avait annulé son rendez-vous de suivi le mois dernier et ne l'a pas reprogrammé
- Il est disponible tous les matins sauf le mercredi
- Sa pharmacie habituelle est la pharmacie de la Mairie, à côté de chez lui

CE QU'ON ATTEND

Accueillir, identifier le patient (nom, prénom, date de naissance), faire préciser la demande et le délai (combien de jours de comprimés restent), expliquer simplement, à voix basse et sans leçon, que le médecin ne renouvelle pas sans consultation et que c'est lui qui décide, ne pas aller faire signer une ordonnance entre deux patients, proposer un rendez-vous avant la fin du traitement (jeudi 11 h 15), ne jamais promettre ni préparer l'ordonnance, ne rien dire sur le traitement, indiquer si besoin sans rien promettre que le pharmacien peut juger d'un dépannage ou que la demande peut être transmise au médecin, reformuler et tracer.

ERREURS CRITIQUES

- Promettre que l'ordonnance sera faite ou prête ce soir, ou dire « je vais la lui faire signer entre deux patients, ça ne posera pas de problème »
- Préparer, imprimer ou recopier une ordonnance à la place du médecin
- Donner un conseil sur le traitement (prendre un comprimé sur deux, couper les comprimés, arrêter quelques jours)

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ L'apprenant accueille le patient : salutation et formule d'accueil (1 point si les deux) · Accueil et identification
- ☐ L'apprenant identifie le patient : nom, prénom, date de naissance (1 point si 3/3) · Accueil et identification

- [ ] L'apprenant fait préciser la demande : quelle ordonnance, pour quand (1 point si les deux) · Demande analysée
- [ ] L'apprenant demande combien de jours de traitement il reste et apprend qu'il en reste trois (1 point) · Demande analysée
- [ ] L'apprenant demande ou constate que le rendez-vous de suivi a été annulé et non reprogrammé (1 point) · Demande analysée
- [ ] L'apprenant explique simplement que le médecin ne renouvelle pas sans consultation et que c'est lui qui décide (1 point si les deux) · Règle du cabinet expliquée
- [ ] L'apprenant répond à l'argument « l'ancienne secrétaire le faisait » en rappelant la règle, sans critiquer personne (1 point) · Règle du cabinet expliquée
- [ ] L'apprenant reste aimable face à l'insistance, sans sécheresse ni leçon, et parle à voix basse au comptoir (1 point) · Règle du cabinet expliquée
- [ ] L'apprenant ne promet aucune ordonnance, ne propose pas de la préparer ni d'aller la faire signer entre deux patients (1 point) · Limites du rôle
- [ ] L'apprenant ne donne aucun conseil sur le traitement (un comprimé sur deux, arrêt) et renvoie au médecin (1 point) · Limites du rôle
- [ ] L'apprenant demande les disponibilités du patient (1 point) · Solution organisée
- [ ] L'apprenant fixe un rendez-vous avant la fin du traitement : jeudi 11 h 15 (1 point) · Solution organisée
- [ ] L'apprenant indique, sans rien promettre, qu'en cas d'imprévu la demande peut être transmise au médecin ou que le pharmacien peut juger d'un dépannage (1 point) · Solution organisée
- [ ] L'apprenant reformule : rendez-vous, documents à apporter, décision qui revient au médecin (1 point si 2/3) · Solution organisée
- [ ] Agenda et message : horodatage, identité, demande, jours de traitement restants, rendez-vous fixé, réponse donnée (1 point si 5/6) · Transmission écrite et traçabilité

Une erreur critique plafonne la note à 7,5/15.

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : LIGNE D'AGENDA ET MESSAGE AU MÉDECIN

Les 15 minutes de rédaction : la ligne d'agenda du rendez-vous et le message au Dr Morel (demande du patient venu à l'accueil, jours de traitement restants, rendez-vous fixé, ce qui a été répondu).

7. Accueil — Patient en retard

M. Caron · Vingt minutes de retard · Cabinet médical du Parc · accueil · 9 h 50 · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale à l'accueil. Un patient se présente au comptoir avec vingt minutes de retard ; la salle d'attente compte trois patients arrivés à l'heure.
Dossier et consignes du cabinet : Agenda du Dr Haddad ce matin : 9 h 30 CARON Olivier, né le 19/12/1981, consultation de suivi (non arrivé) ; 9 h 45 patiente arrivée, en salle d'attente ; 10 h, 10 h 15, 10 h 30, 10 h 45, 11 h, 11 h 15 réservés ; 11 h 30 libre (annulation de ce matin) ; 11 h 45 réservé. Demain : 8 h 30 et 17 h 45 libres. Consigne du cabinet : au-delà de 15 minutes de retard, la secrétaire ne décide pas seule ; elle prévient le médecin, qui choisit de recevoir le patient sur un créneau libre ou en fin de consultation, ou de reporter ; les patients arrivés à l'heure ne sont jamais décalés ; la secrétaire propose les solutions au patient sans reproche et discrètement ; aucun supplément n'est facturé pour un retard. Les documents remis pour le médecin sont glissés dans le dossier, sans commentaire.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « Bonjour madame ! Caron, Olivier Caron, j'avais rendez-vous à 9 h 30 avec le Dr Haddad… Je suis vraiment désolé, je sais que je suis en retard. »

> Tu es Olivier Caron, 44 ans, né le 19 décembre 1981, magasinier, 31 rue Anatole-France à Villeurbanne, portable 06 58 90 14 72. Tu avais rendez-vous à 9 h 30 avec le Dr Haddad pour une consultation de suivi ; tu arrives à 9 h 50, essoufflé parce que tu as couru depuis l'arrêt. Tu es gêné, poli, tu t'excuses plusieurs fois, tu ne cherches pas le conflit. Ce que tu dis d'emblée : ton nom, ton rendez-vous, tes excuses. Tu donnes ta date de naissance quand on te la demande. Ce que tu ne dis QUE si on te pose la question correspondante : ton bus est tombé en panne et ton téléphone n'avait plus de batterie, c'est pour ça que tu n'as pas appelé (si on te demande ce qui s'est passé ou pourquoi tu n'as pas prévenu) ; tu dois être au travail à 12 h 30 (si on te demande si tu as des contraintes ou jusqu'à quelle heure tu peux attendre) ; tu as dans ta poche les résultats de la prise de sang que le médecin t'avait demandée (si on te demande si tu as des documents pour le médecin) ; tu préfères attendre sur place plutôt que revenir un autre jour (si on te demande ce que tu préfères). Une fois, tu demandes si on peut te faire passer « juste après la dame, cinq minutes » : si la secrétaire accepte sans demander au médecin, tu vas t'asseoir content ; si elle t'explique gentiment pourquoi ce n'est pas possible, tu comprends. Si on te propose 11 h 30, tu acceptes avec soulagement car cela te laisse le temps d'aller travailler. Si tu donnes tes résultats, tu demandes : « Vous pouvez me dire si c'est bon ? » ; si la secrétaire les commente, tu la crois ; si elle te dit que le médecin les regardera, tu acceptes. Tu ne proposes jamais toi-même la bonne démarche. Si la secrétaire te fait la morale ou parle fort devant la salle d'attente, tu baisses les yeux, tu te tais et tu proposes de partir. Si elle reste aimable et discrète, tu la remercies chaleureusement.

Questions à placer au fil de l'échange, une à la fois :

- Vous ne pourriez pas me faire passer juste après la dame, cinq minutes ?

- Le docteur ne va pas m'en vouloir ?
- Je dois payer quelque chose en plus parce que je suis en retard ?
- Vous pouvez regarder mes résultats, me dire si c'est bon ?
- Si j'attends, j'en ai pour combien de temps à peu près ?

Éléments cachés (à ne révéler que si une question y mène) :

- Son bus est tombé en panne et son téléphone n'avait plus de batterie, d'où l'absence d'appel
- Il doit être au travail à 12 h 30
- Il apporte les résultats de la prise de sang demandée par le médecin
- Il préfère attendre sur place plutôt que revenir un autre jour

CE QU'ON ATTEND

Accueillir avec courtoisie, vérifier l'identité et le rendez-vous, demander avec bienveillance ce qui s'est passé, expliquer discrètement la règle du cabinet sur les retards sans reproche, prévenir le Dr Haddad et attendre sa décision sans faire passer le patient devant ceux qui sont à l'heure, demander ses contraintes et s'il préfère attendre ou revenir, proposer avec l'accord du médecin le créneau libre de 11 h 30 ou un report demain, annoncer le délai d'attente, récupérer les résultats sans les commenter, mettre à jour l'agenda et laisser un message au médecin.

ERREURS CRITIQUES

- Faire passer le patient en retard avant les patients arrivés à l'heure, ou l'installer d'office sans avoir prévenu le médecin
- Renvoyer le patient chez lui ou annuler son rendez-vous sans avoir demandé l'avis du médecin
- Faire des reproches ou la morale au patient devant la salle d'attente, ou commenter ses résultats

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ L'apprenant salue le patient avec courtoisie et vérifie son identité : nom, prénom, date de naissance (1 point si 3/3) · Accueil et identification
- ☐ L'apprenant retrouve le rendez-vous de 9 h 30 et constate le retard sans reproche (1 point) · Accueil et identification
- ☐ L'apprenant demande avec bienveillance ce qui s'est passé (1 point) · Situation comprise
- ☐ L'apprenant demande les contraintes horaires du patient et apprend qu'il travaille à 12 h 30 (1 point) · Situation comprise
- ☐ L'apprenant demande si le patient préfère attendre ou revenir un autre jour (1 point) · Situation comprise
- ☐ L'apprenant explique simplement la règle du cabinet sur les retards (1 point) · Consigne du cabinet appliquée
- ☐ L'apprenant prévient le médecin et attend sa décision avant de proposer une solution définitive (1 point) · Consigne du cabinet appliquée

- [ ] L'apprenant refuse avec tact de faire passer le patient avant ceux qui sont arrivés à l'heure (1 point) · Consigne du cabinet appliquée
- [ ] L'apprenant propose, avec l'accord du médecin, le créneau libre de 11 h 30 ou un report demain (1 point) · Solution proposée et organisée
- [ ] L'apprenant annonce clairement le délai d'attente (1 point) · Solution proposée et organisée
- [ ] L'apprenant demande si le patient a des documents pour le médecin et récupère les résultats (1 point) · Situation comprise
- [ ] L'apprenant ne commente pas les résultats et indique que le médecin les regardera en consultation (1 point) · Posture courtoise et limites du rôle
- [ ] L'apprenant parle à voix basse et ne fait aucun reproche devant la salle d'attente (1 point si les deux) · Posture courtoise et limites du rôle
- [ ] L'apprenant répond qu'aucun supplément n'est facturé pour le retard et remercie le patient de sa compréhension (1 point si les deux) · Posture courtoise et limites du rôle
- [ ] Message et agenda : horodatage, identité, heure d'arrivée, décision du médecin, nouveau créneau, résultats remis (1 point si 5/6) · Transmission écrite et traçabilité

Une erreur critique plafonne la note à 7,5/15.

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : MESSAGE AU MÉDECIN ET AGENDA

Les 15 minutes de rédaction : le message laissé au Dr Haddad (retard, décision, contrainte du patient, résultats remis) et la ligne d'agenda modifiée.

8. Certificat — Sport pour un enfant

Mme Fontaine · Inscription au basket · Cabinet médical du Parc · accueil · 18 h 10 · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale à l'accueil du Cabinet médical du Parc. Une mère se présente seule au comptoir pour un certificat de sport pour sa fille, suivie par le Dr Lemaire. Deux patients attendent encore dans la salle d'attente.

Dossier et consignes du cabinet : Dossier FONTAINE Inès, née le 14/04/2016, médecin traitant Dr Lemaire ; responsable légale enregistrée : Claire Fontaine (mère), portable 06 27 43 81 96. Agenda du Dr Lemaire : mercredi 14 h 30 et 15 h, jeudi 17 h 45, samedi 9 h 45. Fiche mémo du cabinet : un certificat médical n'est jamais établi sans examen : il faut une consultation ; la secrétaire ne prépare aucun certificat. Pour un mineur, l'inscription dans un club sportif ne demande en général plus de certificat : les parents remplissent avec l'enfant un questionnaire de santé fourni par le club ou la fédération ; si toutes les réponses sont « non », ils remettent une attestation ; si une réponse est « oui », un certificat est nécessaire. Certaines disciplines ou fédérations ont des règles particulières : se fier au document remis par le club. La secrétaire ne remplit pas le questionnaire et n'interprète aucune réponse ; en cas de doute de la famille, elle propose une consultation. Au comptoir, on parle à voix basse de la santé de l'enfant. À apporter : le questionnaire ou le document du club, le carnet de santé, la carte Vitale sur laquelle l'enfant est rattachée.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « Bonsoir ! Claire Fontaine, la maman d'Inès. Voilà, je l'ai inscrite au basket et il me faut juste un certificat. Le docteur la connaît bien : est-ce qu'il pourrait me le faire, et je repasse le prendre demain ? »

> Tu es Claire Fontaine, 41 ans, née le 9 mars 1985, commerciale, 3 place des Marronniers à Villeurbanne, portable 06 27 43 81 96. Ta fille Inès a 10 ans, elle est née le 14 avril 2016 et elle est suivie par le Dr Lemaire. Tu l'as inscrite au basket. Tu passes au cabinet en sortant du travail, seule (Inès est chez sa grand-mère), aimable mais pressée. Tu es persuadée qu'il faut « un certificat, comme quand j'étais petite » et que le docteur peut le faire sans la voir puisqu'il la connaît. Ce que tu dis d'emblée : tu veux juste un certificat pour le basket et tu repasserais le prendre demain. Tu donnes ton nom, celui d'Inès et sa date de naissance quand on te les demande ; si on te demande ton lien avec elle, tu dis que tu es sa mère. Ce que tu ne dis QUE si on te pose la question correspondante : le club t'a donné un papier « questionnaire de santé » que tu as dans ton sac et que tu n'as pas lu, tu croyais que c'était un formulaire de plus (si on te demande ce que le club t'a demandé exactement ou si tu as reçu un document) ; le dossier doit être rendu avant samedi (si on te demande pour quand) ; Inès est libre le mercredi après-midi (si on te demande ses disponibilités) ; en parcourant le questionnaire au comptoir, tu vois qu'une question parle d'asthme, or Inès en a eu petite (si on te demande si tu as regardé les questions ou si tu as un doute sur une réponse ; tu dis alors « attendez, je l'ai là… il y a une question sur l'asthme »). Tu demandes alors : « Elle a eu de l'asthme petite, je coche oui ou non ? » ; si la secrétaire te répond, tu suis sa réponse et tu dis que tu n'as donc pas besoin de revenir ; si elle

> te dit que c'est une question pour le médecin et te propose un rendez-vous, tu acceptes mercredi. Tu ne proposes jamais toi-même la bonne démarche. Si la secrétaire te promet le certificat, tu dis « super, je repasse demain à 18 h ». Si elle te dit sèchement « on ne fait pas de certificat sans consultation » sans rien expliquer, tu soupires et tu dis que tu vas voir ailleurs, puis tu acceptes si elle t'explique. Si elle t'explique simplement et te propose un rendez-vous avant samedi, tu la remercies.

Questions à placer au fil de l'échange, une à la fois :

- Le docteur la connaît bien, il ne peut pas me le faire sans la voir ?
- C'est quoi ce questionnaire, c'est moi qui dois le remplir ?
- Elle a eu de l'asthme petite, je coche oui ou non ?
- Si je viens mercredi avec elle, il me le fera tout de suite ?
- Il faut que j'apporte quoi ?

Éléments cachés (à ne révéler que si une question y mène) :

- Le club lui a remis un « questionnaire de santé » qu'elle a dans son sac mais qu'elle n'a pas lu : elle croit que c'est un formulaire de plus
- Le dossier d'inscription doit être rendu avant samedi
- Inès est disponible le mercredi après-midi
- Inès a eu de l'asthme petite et sa mère ne sait pas comment répondre à la question qui en parle

CE QU'ON ATTEND

Accueillir, identifier la mère et l'enfant (nom, prénom, date de naissance) et vérifier le lien, faire préciser ce que le club demande exactement et pour quand, demander si un document a été remis, expliquer simplement qu'un certificat ne s'établit qu'après une consultation, informer de façon générale qu'en club un questionnaire de santé suffit souvent pour un mineur et qu'un certificat devient nécessaire si une réponse est « oui », renvoyer au document du club, ne pas remplir ni interpréter le questionnaire (l'asthme est une question pour le médecin), parler à voix basse de la santé de l'enfant, proposer une consultation avant samedi (mercredi après-midi) en cas de doute, dire quoi apporter, reformuler et tracer.

ERREURS CRITIQUES

- Promettre un certificat sans consultation ou proposer de le préparer pour que la mère repasse le prendre
- Interpréter le questionnaire ou donner un avis médical (« l'asthme quand elle était petite, ça ne compte pas », « elle peut faire du sport sans problème »)
- Énoncer une règle fausse et catégorique sur le certificat de sport, sans renvoyer au document du club

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ L'apprenant accueille la mère : salutation et formule d'accueil (1 point si les deux) · Accueil et identification
- ☐ L'apprenant identifie l'enfant et la personne présente : nom et prénom de l'enfant, date de naissance, lien avec l'enfant (1 point si 3/3) · Accueil et identification

- [ ] L'apprenant fait préciser ce que le club demande exactement et pour quel sport (1 point si les deux) · Demande analysée
- [ ] L'apprenant demande si le club a remis un document ou un questionnaire (1 point) · Demande analysée
- [ ] L'apprenant demande pour quand le document est attendu et apprend la date limite de samedi (1 point) · Demande analysée
- [ ] L'apprenant explique qu'un certificat médical ne s'établit qu'après une consultation (1 point) · Information exacte et prudente
- [ ] L'apprenant explique de façon générale le questionnaire de santé pour les mineurs : toutes les réponses « non », attestation ; une réponse « oui », certificat (1 point si les deux cas) · Information exacte et prudente
- [ ] L'apprenant conseille de se référer au document du club, sans affirmer de règle catégorique (1 point) · Information exacte et prudente
- [ ] L'apprenant ne promet aucun certificat et ne propose pas de le préparer (1 point) · Limites du rôle
- [ ] L'apprenant ne remplit pas le questionnaire et ne dit pas si l'asthme ancien « compte » : il renvoie au médecin, à voix basse (1 point) · Limites du rôle
- [ ] L'apprenant demande les disponibilités de l'enfant (1 point) · Rendez-vous organisé
- [ ] L'apprenant propose une consultation avant samedi, par exemple mercredi 14 h 30 ou 15 h (1 point) · Rendez-vous organisé
- [ ] L'apprenant dit quoi apporter : questionnaire du club, carnet de santé, carte Vitale (1 point si 2/3) · Rendez-vous organisé
- [ ] L'apprenant reformule en fin d'échange : jour, heure, médecin, documents (1 point si 3/4) · Rendez-vous organisé
- [ ] Agenda et note : horodatage, enfant et responsable légale, motif (certificat de sport, basket), date limite, documents à apporter (1 point si 4/5) · Transmission écrite et traçabilité

Une erreur critique plafonne la note à 7,5/15.

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : LIGNE D'AGENDA ET NOTE AU MÉDECIN

Les 15 minutes de rédaction : la ligne d'agenda du rendez-vous et la note au Dr Lemaire (enfant, mère venue à l'accueil, motif administratif, date limite, documents à apporter).

9. Dossier patient — Mise à jour des coordonnées

Mme Roux · Déménagement et nouvelle mutuelle · Cabinet médical du Parc · accueil · 16 h 30 · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale à l'accueil. Une patiente sans rendez-vous aujourd'hui s'arrête au comptoir pour signaler des changements dans son dossier.
Dossier et consignes du cabinet : Fiche : ROUX Lucie, née le 05/03/1992 à Lyon, sexe féminin ; identité vérifiée sur pièce d'identité en 2023 ; adresse : 8 rue Garibaldi, 69006 Lyon ; portable 06 45 78 12 03 ; complémentaire enregistrée : contrat individuel, droits jusqu'au dernier jour du mois dernier ; médecin traitant : Dr Morel. Fiche liée : BERTIN Jade, née le 10/10/2022, même adresse, responsables légaux : Lucie Roux et Maxime Bertin. Consigne d'identitovigilance du cabinet : avant toute modification, vérifier nom de naissance, prénom et date de naissance par des questions ouvertes (« pouvez-vous me rappeler… ») ; adresse, téléphone, courriel et complémentaire se mettent à jour sur déclaration ; les traits d'identité (nom de naissance, prénoms, date et lieu de naissance, sexe) ne se modifient jamais sans pièce d'identité ; un nom d'usage ne s'ajoute que sur présentation d'une pièce d'identité qui le mentionne, et il ne remplace jamais le nom de naissance ; la carte Vitale n'est pas une pièce d'identité. Mutuelle : scanner la carte recto verso, saisir l'organisme, le numéro d'adhérent et la date de début des droits, clôturer l'ancienne. Faire relire la fiche à la patiente avant de valider. Rappel : un changement d'adresse se déclare aussi à sa caisse d'assurance maladie, par exemple sur le compte ameli.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « Bonjour ! Je n'ai pas rendez-vous, c'est juste pour mon dossier : j'ai déménagé, j'ai changé de numéro et de mutuelle. Je vous donne tout ça ? »

> Tu es Lucie Roux, 34 ans, née le 5 mars 1992 à Lyon, assistante juridique. Tu t'es mariée il y a trois mois avec Maxime Bertin. Vous avez une fille, Jade Bertin, née le 10 octobre 2022, suivie elle aussi au cabinet. Ancienne adresse : 8 rue Garibaldi, 69006 Lyon ; nouvelle adresse depuis deux semaines : 27 rue Paul-Bert, 69003 Lyon. Ancien portable : 06 45 78 12 03 ; nouveau : 07 62 35 91 48. Tu es souriante, efficace, de bonne humeur. Ce que tu dis d'emblée : tu as déménagé, changé de numéro et de mutuelle. Tu donnes ta nouvelle adresse et ton numéro quand on te les demande ; tu sors ta nouvelle carte de mutuelle si on te la demande. Si on te demande « vous êtes bien Lucie Roux, née le 5 mars 1992 ? », tu réponds « oui » ; si on te demande de rappeler toi-même ton nom, ton prénom et ta date de naissance, tu les donnes, en t'étonnant gentiment une fois (« vous me connaissez pourtant ! »). Ce que tu ne dis QUE si on te pose la question correspondante : tu t'es mariée et tu voudrais que le dossier soit au nom de Bertin (si on te demande si autre chose a changé ; sinon tu pars sans en parler) ; tu n'as pas de pièce d'identité sur toi, seulement ta carte Vitale et ta carte de mutuelle (si on te demande une pièce d'identité ; tu tends alors ta carte Vitale en disant « ça ira ? ») ; ta nouvelle mutuelle, celle de l'entreprise de ton mari, a pris effet le 1er du mois et l'ancienne est résiliée (si on te demande la date d'effet ou si l'ancienne est toujours valable) ; Jade a

> déménagé avec vous et elle est sur la même nouvelle mutuelle (si on te demande si d'autres membres de la famille sont suivis ici). Tu ne proposes jamais toi-même la bonne démarche. Si la secrétaire refuse sèchement de changer ton nom, tu dis « c'est ridicule, je suis mariée, c'est tout » ; si elle t'explique gentiment la règle et ce qu'il faudra apporter, tu dis « d'accord, je reviendrai avec ma carte d'identité ». Si elle accepte de mettre « Bertin » sur la seule foi de ta carte Vitale, tu es ravie. Si elle te fait relire la fiche, tu relis et tu valides.

Questions à placer au fil de l'échange, une à la fois :

- Vous pouvez mettre Bertin maintenant, j'ai ma carte Vitale ?
- Pourquoi vous me redemandez ma date de naissance, vous me connaissez ?
- Il faut que je prévienne la Sécu de mon adresse aussi ?
- Pour ma fille, il faut tout refaire aussi ?
- Et l'ancienne mutuelle, vous l'enlevez ?

Éléments cachés (à ne révéler que si une question y mène) :

- Elle s'est mariée et voudrait que son dossier soit au nom de Bertin, son nom d'épouse
- Elle n'a pas de pièce d'identité sur elle, seulement sa carte Vitale et sa nouvelle carte de mutuelle
- Sa nouvelle mutuelle a pris effet le 1er du mois et l'ancienne est résiliée
- Sa fille Jade, suivie au cabinet, a déménagé avec elle et est couverte par la même nouvelle mutuelle

CE QU'ON ATTEND

Accueillir, vérifier l'identité par des questions ouvertes (nom de naissance, prénom, date de naissance) avant toute modification, mettre à jour l'adresse et le téléphone en les faisant répéter, scanner la nouvelle carte de mutuelle recto verso avec la date de début des droits et clôturer l'ancienne, demander si autre chose a changé, demander une pièce d'identité pour le nom d'usage, refuser la carte Vitale comme justificatif et expliquer avec tact que le nom d'usage s'ajoutera à la prochaine visite sans remplacer le nom de naissance, demander si d'autres membres de la famille suivis au cabinet sont concernés et mettre à jour la fiche de Jade après vérification de son identité, conseiller de déclarer l'adresse à sa caisse, faire relire la fiche et tracer.

ERREURS CRITIQUES

- Modifier l'adresse, le téléphone ou la mutuelle sans avoir vérifié nom, prénom et date de naissance
- Ajouter ou modifier le nom sans pièce d'identité, en acceptant la carte Vitale comme justificatif
- Remplacer le nom de naissance ROUX par le nom d'usage BERTIN dans le dossier

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ L'apprenant accueille la patiente et vérifie son identité avant toute modification : nom de naissance, prénom, date de naissance (1 point si 3/3) · Identitovigilance avant modification
- ☐ L'apprenant vérifie l'identité par des questions ouvertes (« pouvez-vous me rappeler… ») plutôt qu'en lisant la fiche à voix haute (1 point) · Identitovigilance avant modification

- [ ] L'apprenant recueille la nouvelle adresse complète et la fait répéter ou épeler (1 point) · Recueil des changements
- [ ] L'apprenant recueille le nouveau numéro et le relit à la patiente (1 point) · Recueil des changements
- [ ] L'apprenant demande la date d'effet de la nouvelle mutuelle et si l'ancienne est résiliée (1 point si les deux) · Recueil des changements
- [ ] L'apprenant scanne la carte de mutuelle recto verso et clôture l'ancienne complémentaire (1 point si les deux) · Mise à jour administrative exacte
- [ ] L'apprenant demande si autre chose a changé et apprend la demande de nom d'usage (1 point) · Recueil des changements
- [ ] L'apprenant demande une pièce d'identité avant tout changement de nom et refuse la carte Vitale comme justificatif (1 point si les deux) · Règles d'identité appliquées
- [ ] L'apprenant explique que le nom d'usage s'ajoute sans remplacer le nom de naissance et propose de le faire à la prochaine visite avec la pièce (1 point si les deux) · Règles d'identité appliquées
- [ ] L'apprenant demande si d'autres membres de la famille suivis au cabinet sont concernés (1 point) · Recueil des changements
- [ ] L'apprenant vérifie l'identité de Jade, nom, prénom et date de naissance, avant de mettre à jour sa fiche (1 point) · Mise à jour administrative exacte
- [ ] L'apprenant conseille de déclarer aussi le changement d'adresse à sa caisse d'assurance maladie, par exemple sur le compte ameli (1 point) · Mise à jour administrative exacte
- [ ] L'apprenant explique les règles d'identité simplement et aimablement, sans sécheresse (1 point) · Posture et communication
- [ ] L'apprenant fait relire la fiche à la patiente avant de valider (1 point) · Mise à jour administrative exacte
- [ ] Note : horodatage, identité vérifiée, champs modifiés, carte scannée et ancienne mutuelle clôturée, nom d'usage en attente, fiche de Jade (1 point si 5/6) · Transmission écrite et traçabilité

Une erreur critique plafonne la note à 7,5/15.

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : NOTE DE MISE À JOUR DU DOSSIER

Les 15 minutes de rédaction : la note de mise à jour (identité vérifiée, champs modifiés, mutuelle scannée et ancienne clôturée, ce qui reste en attente, fiche de l'enfant).

10. Accueil — Arrivée pour un rendez-vous

M. Bernard · Consultation de suivi · Cabinet médical du Parc · accueil · 10 h 25 · Face à face · 10 min

POUR L'APPRENANT (À LIRE AVANT DE COMMENCER)

Mission : Tu es secrétaire médicale à l'accueil. Un patient se présente au comptoir pour son rendez-vous ; le Dr Morel a pris du retard ce matin.
Dossier et consignes du cabinet : Agenda du Dr Morel : 10 h 30 BERNARD Paul, né le 17/08/1963, consultation de suivi ; 11 h BERNARD Pierre, né le 04/01/1990, consultation ; le médecin a environ 20 minutes de retard. Fiche BERNARD Paul : portable enregistré 06 83 27 59 14 ; complémentaire enregistrée : droits jusqu'au 31/12 de l'an dernier. Procédure d'accueil : saluer, demander nom, prénom et date de naissance, confirmer l'heure et le médecin du rendez-vous, lire la carte Vitale, vérifier la complémentaire et la mettre à jour (le cabinet pratique le tiers payant sur la part complémentaire seulement si elle est à jour), vérifier le téléphone, demander si le patient a des documents pour le médecin (glissés dans le dossier sans commentaire), indiquer la salle d'attente et annoncer le délai, passer le statut « arrivé » dans le logiciel. Le règlement se fait auprès du médecin en fin de consultation. Confidentialité : parler bas au comptoir, ne jamais lire à voix haute le contenu du dossier ni parler d'un autre patient.

POUR LE FORMATEUR QUI JOUE LE RÔLE

Première réplique : « Bonjour madame ! J'ai rendez-vous avec le Dr Morel, c'est au nom de Bernard. »

> Tu es Paul Bernard, 63 ans, né le 17 août 1963, menuisier à la retraite, 6 chemin des Vignes à Villeurbanne. Tu as rendez-vous à 10 h 30 avec le Dr Morel pour une consultation de suivi ; tu arrives à 10 h 25. Tu es jovial, coopératif, un peu bavard. Ce que tu dis d'emblée : tu as rendez-vous avec le Dr Morel, « au nom de Bernard ». Tu ne donnes ton prénom et ta date de naissance que si on te les demande. Si la secrétaire te demande « Pierre Bernard ? », tu rectifies (« non, Paul ! Il y a un autre Bernard ? ») et tu es curieux ; si elle enregistre ton arrivée sans te demander ton prénom, tu ne dis rien. Tu tends ta carte Vitale dès qu'on te la demande. Ce que tu ne dis QUE si on te pose la question correspondante : tu as changé de mutuelle en janvier et la nouvelle carte est dans ton portefeuille (si on te demande ta mutuelle ou si elle a changé) ; ton numéro de portable a changé, le nouveau est le 07 49 16 28 35, et d'ailleurs tu n'as pas reçu de SMS de rappel (si on vérifie ton numéro) ; tu as un courrier d'un cardiologue à remettre au médecin (si on te demande si tu as des documents pour le médecin) ; tu dois repartir avant 11 h 45 à cause de ton stationnement (si on t'annonce le retard ou si on te demande si tu as une contrainte). Si tu remets le courrier, tu demandes : « Vous avez vu ce qu'il a écrit, le cardiologue ? C'est bon ? » ; si la secrétaire le lit ou le commente, tu la crois et tu en redemandes ; si elle te dit que le médecin le lira avec toi, tu acceptes. Tu demandes si tu paies maintenant ou après, et si ta nouvelle mutuelle sera prise en tiers payant. Tu ne proposes jamais toi-même la bonne démarche. Si la secrétaire parle fort ou lit ton dossier à voix haute, tu jettes un regard gêné vers la salle d'attente. Si elle est souriante, claire et t'annonce le délai, tu la remercies et tu vas t'asseoir.

Questions à placer au fil de l'échange, une à la fois :

- Il en a pour longtemps, le docteur ?
- Je paie maintenant ou après ?
- Vous avez vu ce qu'a écrit le cardiologue, c'est bon ?
- Ma nouvelle mutuelle, vous la prenez en tiers payant ?
- J'ai le temps d'aller remettre un ticket au parking ?

Éléments cachés (à ne révéler que si une question y mène) :

- Il a changé de mutuelle en janvier ; la nouvelle carte est dans son portefeuille
- Son numéro de portable a changé, d'où l'absence de SMS de rappel : le nouveau est le 07 49 16 28 35
- Il a un courrier d'un cardiologue à remettre au médecin
- Il doit repartir avant 11 h 45 à cause de son stationnement limité

CE QU'ON ATTEND

Saluer, demander le prénom et la date de naissance pour distinguer Paul Bernard de l'autre patient Bernard prévu à 11 h sans rien dire de ce dernier, confirmer le rendez-vous de 10 h 30 avec le Dr Morel, lire la carte Vitale, constater que la complémentaire est expirée et enregistrer la nouvelle, vérifier et mettre à jour le téléphone, demander s'il a des documents pour le médecin et transmettre le courrier sans le commenter, annoncer le retard d'environ 20 minutes et demander ses contraintes, indiquer la salle d'attente et le moment du règlement, passer le statut « arrivé », signaler la contrainte au médecin et tracer.

ERREURS CRITIQUES

- Enregistrer l'arrivée sur le rendez-vous de l'autre patient Bernard faute d'avoir vérifié le prénom et la date de naissance
- Donner un avis sur le courrier du cardiologue ou sur l'état de santé du patient
- Laisser la complémentaire expirée dans le dossier et appliquer le tiers payant dessus

GRILLE D'OBSERVATION : 15 ITEMS, 1 POINT CHACUN

- ☐ L'apprenant salue le patient avec le sourire et une formule d'accueil (1 point) · Accueil et identitovigilance
- ☐ L'apprenant demande le prénom et la date de naissance en plus du nom (1 point si les deux) · Accueil et identitovigilance
- ☐ L'apprenant confirme le rendez-vous : 10 h 30 avec le Dr Morel (1 point si heure et médecin) · Accueil et identitovigilance
- ☐ L'apprenant ne dit rien de l'autre patient Bernard et parle à voix basse au comptoir (1 point si les deux) · Posture et confidentialité
- ☐ L'apprenant demande et lit la carte Vitale (1 point) · Vérifications administratives
- ☐ L'apprenant vérifie la complémentaire, constate qu'elle est expirée et demande si elle a changé (1 point) · Vérifications administratives
- ☐ L'apprenant scanne ou enregistre la nouvelle carte de mutuelle (1 point) · Mise à jour du dossier

- [ ] L'apprenant vérifie le numéro de téléphone et apprend qu'il a changé (1 point) · Vérifications administratives
- [ ] L'apprenant enregistre le nouveau numéro en le relisant au patient (1 point) · Mise à jour du dossier
- [ ] L'apprenant demande si le patient a des documents pour le médecin et prend le courrier (1 point) · Orientation et information
- [ ] L'apprenant ne commente pas le courrier du cardiologue et indique que le médecin le lira en consultation (1 point) · Orientation et information
- [ ] L'apprenant annonce le retard d'environ 20 minutes et demande au patient s'il a une contrainte horaire (1 point si les deux) · Orientation et information
- [ ] L'apprenant indique la salle d'attente et précise que le règlement se fait en fin de consultation (1 point si les deux) · Orientation et information
- [ ] L'apprenant passe le statut « arrivé » et signale au médecin la contrainte de 11 h 45 (1 point si les deux) · Mise à jour du dossier
- [ ] Note d'accueil : heure d'arrivée, identité vérifiée, mises à jour (mutuelle, téléphone), courrier transmis, contrainte horaire (1 point si 4/5) · Transmission écrite et traçabilité

Une erreur critique plafonne la note à 7,5/15.

ÉCRIT À RÉDIGER APRÈS L'ÉCHANGE : NOTE D'ACCUEIL

Les 15 minutes de rédaction : la note d'accueil (heure d'arrivée, identité vérifiée, mises à jour faites, courrier transmis, contrainte horaire signalée au médecin).

Version en ligne, corrigé et autres supports gratuits

medilearn.app/kits-formateur/mises-en-situation-debutant · bibliothèque formateur MediLearn