



## CERCLH ET LES SECRÉTARIATS MÉDICAUX : ASSURER LA CONTINUITÉ ET LA QUALITÉ DES SOINS

Le secrétariat médical est un secteur crucial dans la chaîne de valeur de la santé, agissant comme une première interface entre le patient et le système de soins. Pourtant, il fait face à plusieurs défis qui pourraient affecter non seulement la qualité des soins mais également l'efficacité opérationnelle et financière de l'établissement.

### 1. Une augmentation des consultations

L'explosion du nombre de consultations au cours des cinq dernières années met en tension les ressources humaines et matérielles, augmentant les coûts opérationnels.



Cette charge de travail supplémentaire, associée aux problématiques de reprogrammations multiples peut entraîner des erreurs, des retards et une détérioration de l'expérience patient.

CERCLH vous aide à évaluer cette charge de travail et à cibler les déséquilibres.

### 2. Des outils structurants

La mise en place d'outils tels que la reconnaissance vocale, la prise de rendez-vous par internet, modifie les pratiques et nécessite de réfléchir aux nouvelles tâches des secrétaires. Nos équipes vous assistent dans le déploiement de ces outils.

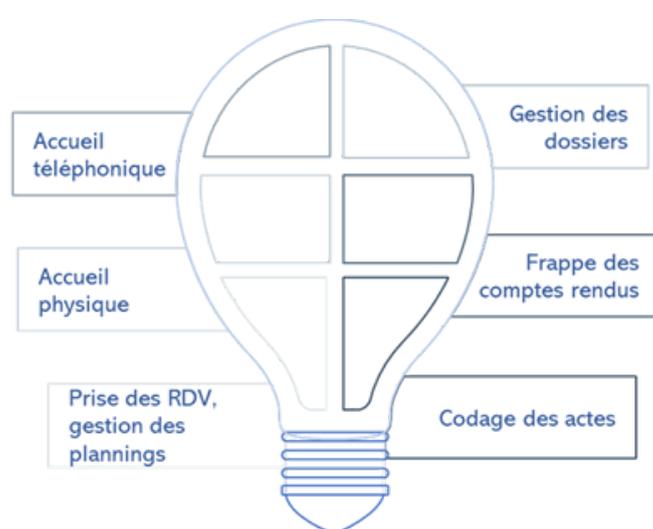
### 3. Maintenir l'image de marque

La qualité médiocre du service de secrétariat peut nuire à la réputation de l'hôpital et réduire son attrait pour les futurs patients, praticiens et partenaires.

Les secrétaires jouent un rôle crucial dans la gestion des rendez-vous et des flux patients, ce qui a un impact direct sur l'optimisation des ressources financières.



## Le rôle des secrétariats médicaux



Premiers interlocuteurs du patient dans son parcours, les secrétariats médicaux sont en interface avec de nombreux professionnels de santé, médicaux ou non-médicaux, exerçant en établissement de santé comme en ville.

Leurs missions nombreuses et variées font d'eux un acteur incontournable dès l'entrée du patient jusqu'à sa sortie :

- **Garant de l'image de l'établissement** (accueil physique et téléphonique, orientation des patients et des visiteurs, ...) ;
- **Clé de voûte de tout recueil d'informations** permettant la coordination des professionnels autour du patient (constitution, tenue et gestion du dossier médical du patient, communication des informations, ...) ;
- **Maillon indispensable à la continuité des soins** (complétude des documents de sortie et respect des délais, commande de transports sanitaires, ...) ;
- **Participant à l'optimisation des ressources financières** de l'établissement (gestion administrative permettant la facturation et le codage, ...).

# RÉUSSIR LA TRANSITION VERS UN NOUVEAU MODÈLE ORGANISATIONNEL



Les problématiques qui entourent les secrétariats médicaux des hôpitaux sont complexes, multi-dimensionnelles et en constante évolution.

Nous offrons un accompagnement personnalisé.  
A cet égard, l'expertise de notre cabinet de conseil spécialisé peut être inestimable pour plusieurs raisons comme :

- **Conduire** l'analyse organisationnelle
- **Améliorer** l'efficacité des secrétariats médicaux
- **Analyser** la chaîne de Valeur
- **Cibler** les actions prioritaires
- **Optimiser** la gestion des ressources
- **Évaluer** les besoins technologiques
- **Accompagner** la transformation digitale
- **Piloter** la conduite du Changement
- **Assurer** la conformité et la sécurité
- **Faire Évoluer** les organisations
- **Optimiser** les parcours patients
- **Standardiser** les processus



Repenser en profondeur les pratiques et les modes d'organisation, c'est mettre à votre disposition une véritable expertise en gestion de projet.

Et en conduite du changement !

## Pour en savoir plus



Visitez notre site web à l'adresse  
<https://cerclh.com>



Contactez nous  
[marketing@cerclh.com](mailto:marketing@cerclh.com)