



# BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

## Descriptif du cours

|                      |        |                              |                               |
|----------------------|--------|------------------------------|-------------------------------|
| <b>Code</b>          | COMEC1 | <b>Cours</b>                 | Communication écrite 1        |
| <b>Année</b>         | 1      | <b>Module</b>                | Communication et organisation |
| <b>Semestre</b>      | 1      | <b>Crédits ECTS</b>          | 3                             |
| <b>Leçons de 50'</b> | 54     | <b>Langue d'enseignement</b> | français, allemand, anglais   |

### Objectifs du cours

- Rédiger les écrits destinés à être envoyés ou publiés par les outils en ligne (courriel, site Internet du cabinet, réseaux sociaux...)
- Rédiger des courriers administratifs
- Comprendre et utiliser correctement une phraséologie mise à disposition
- Communiquer et transmettre les informations et documents
- Maîtriser le code déontologique et le secret médical.

### Contenu du cours

- Utilisation spécifique pour la rédaction de courriels
- Règles de base de courrier
  - Formes : traitement de texte et courriel
  - Structuration et argumentation
  - Les mots de liaison
- Rédaction de courrier administratif ( services sociaux, décès, administration fiscale, administration judiciaire, assurance, banques, immobilier)
- Rédaction d'informations et de documents à destination interne et externe
- Respect du code de déontologie
- Création d'une atmosphère agréable (éclairage, traitement acoustique, mobilier, décoration, couleurs, accessoires...)

### Méthodologie

Remarque: ce qui suit se fait dans les trois langues du cours

- Composition, correction et traduction de courriels et de lettres
- Travaux individuels autonomes sur ordinateur
- Exercices d'application sur les pratiques professionnelles
- Réalisation de documents professionnels sous forme d'une étude de cas

### Compétences et acquis d'apprentissage

- Cerner l'objet de la lettre ou du courriel et en faire un résumé
  - Utiliser les termes et tournures de phrases appropriés
  - Répondre avec pertinence aux points traités
  - Traduire des lettres ou des mails dans une des trois langues
  - Utiliser à bon escient la phraséologie
  - Faire preuve de discrétion et observer le devoir de réserve
- Compétences transversales:** étude de clavier, technique d'organisation et outil informatique, législation et déontologie médicale, terminologie médicale, traitement des informations

### Prérequis

- Connaissance des langues française, allemande et anglaise (cf. conditions d'admission)



## BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

### Descriptif du cours

|                      |        |                              |                               |
|----------------------|--------|------------------------------|-------------------------------|
| <b>Code</b>          | COMEC1 | <b>Cours</b>                 | Communication écrite 1        |
| <b>Année</b>         | 1      | <b>Module</b>                | Communication et organisation |
| <b>Semestre</b>      | 1      | <b>Crédits ECTS</b>          | 3                             |
| <b>Leçons de 50'</b> | 54     | <b>Langue d'enseignement</b> | français, allemand, anglais   |

#### Supports

- Les séances de cours ont lieu en salle informatique. Chaque élève dispose d'un ordinateur afin de réaliser les exercices pratiques
- Connexion internet (outlook)
- Logiciel de prise de rendez-vous en ligne
- Support de cours élaboré par le titulaire
- Phraséologie en trois langues

| Evaluation                   | 1 <sup>re</sup> session                                    |                          | 2 <sup>e</sup> session               |
|------------------------------|--|--------------------------|--------------------------------------|
|                              |  | Contrôle continu         |                                      |
| <b>Méthode d'évaluation</b>  | Travaux pratiques individuels sur ordinateur, étude de cas |                          |                                      |
| <b>Pondération des notes</b> | <b>Travaux du semestre</b>                                 | <b>Contrôle continu</b>  | <b>Evaluation de fin de semestre</b> |
|                              |  | 100 %                    |                                      |
| <b>Charge de travail</b>     | <b>Travail personnel<sup>1</sup></b>                       | <b>Travail de groupe</b> | <b>Total (en heures)</b>             |
|                              | 40   | 35                       | 75                                   |

<sup>1</sup> Travail personnel : participation aux cours + travail individuel



# BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

## Descriptif du cours

|                      |        |                              |                               |
|----------------------|--------|------------------------------|-------------------------------|
| <b>Code</b>          | COMEC2 | <b>Cours</b>                 | Communication écrite 2        |
| <b>Année</b>         | 1      | <b>Module</b>                | Communication et organisation |
| <b>Semestre</b>      | 2      | <b>Crédits ECTS</b>          | 2                             |
| <b>Leçons de 50'</b> | 30     | <b>Langue d'enseignement</b> | français, allemand, anglais   |

### Objectifs du cours

- Permettre au médecin de déléguer à l'AMA l'organisation administrative du cabinet
- Prendre des notes
- Traiter des courriers, dossiers, documents, notes, compte rendus en milieu médical
- Rédaction de comptes rendus à partir de documents audiovisuels
- Rédaction en fonction de critères définis: structure, caractéristiques, verbes introducteurs, etc.

### Contenu du cours

- Écrits de communication interpersonnelle: anniversaires, invitations, condoléances, lettres de félicitations, vœux de rétablissement, lettres de fin d'année...
- Prise de notes en réunion et rédaction de notes internes
- Réalisation de documents (établissements de documents pour cures, traitements prolongés...)
- Transcription de rapports dictés (physique et numérique), correction de productions, de rapports de réunion, de comptes-rendus....
- Utilisation des différentes technologies de communication orales informatiques mises à disposition (enregistrement de notes...)

### Méthodologie

Remarque: ce qui suit se fait dans les trois langues du cours

- Rédaction de documents écrits
- Développement d'une phraséologie personnalisée
- Technique du rapport
- Réalisation de documents professionnels sous forme d'une étude de cas
- Exercices d'application sur les pratiques professionnelles
- Etude de cas

### Compétences et acquis d'apprentissage

- Transcrire les notes internes
- Frapper des comptes rendus, mettre en forme des documents (courriers médicaux, certificats médicaux, ordonnances, prescriptions, convocations,...)
- Rédiger des écrits clairs, précis, structurés, correctement orthographiés, portant principalement sur la technique du rapport
- Utiliser adéquatement les outils afin de rédiger correctement
- Rechercher, sélectionner, vérifier, comparer, synthétiser, hiérarchiser les informations

**Compétences transversales:** technique d'organisation et outil informatique

### Prérequis

- Connaissance des langues française, allemande et anglaise (cf. conditions d'admission)



## BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

### Descriptif du cours

|                      |        |                              |                               |
|----------------------|--------|------------------------------|-------------------------------|
| <b>Code</b>          | COMEC2 | <b>Cours</b>                 | Communication écrite 2        |
| <b>Année</b>         | 1      | <b>Module</b>                | Communication et organisation |
| <b>Semestre</b>      | 2      | <b>Crédits ECTS</b>          | 2                             |
| <b>Leçons de 50'</b> | 30     | <b>Langue d'enseignement</b> | français, allemand, anglais   |

#### Supports

- Support de cours élaboré par le titulaire
- Phraséologie en trois langues
- Les séances de cours ont lieu en salle informatique. Chaque élève dispose d'un ordinateur afin de réaliser les exercices pratiques
- Outil de reconnaissance vocale

| Evaluation                  | 1 <sup>re</sup> session                          |                   | 2 <sup>e</sup> session        |
|-----------------------------|--|-------------------|-------------------------------|
|                             |  | Contrôle continu  |                               |
| <b>Méthode d'évaluation</b> | Travaux individuels sur ordinateur, étude de cas |                   |                               |
| Pondération des notes       | Travaux du semestre                              | Contrôle continu  | Evaluation de fin de semestre |
|                             |  | 100 %             |                               |
| Charge de travail           | Travail personnel <sup>1</sup>                   | Travail de groupe | Total (en heures)             |
|                             | 30   | 20                | 50                            |

<sup>1</sup> Travail personnel : participation aux cours + travail individuel



# BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

## Descriptif du cours

|                      |        |                              |                               |
|----------------------|--------|------------------------------|-------------------------------|
| <b>Code</b>          | COMEC3 | <b>Cours</b>                 | Communication écrite 3        |
| <b>Année</b>         | 2      | <b>Module</b>                | Communication et organisation |
| <b>Semestre</b>      | 1      | <b>Crédits ECTS</b>          | 3                             |
| <b>Leçons de 50'</b> | 54     | <b>Langue d'enseignement</b> | français, allemand, anglais   |

### Objectifs du cours

#### Communication

- Communiquer par écrit avec les fournisseurs en situations normale et perturbée
- Comprendre et utiliser correctement une phraséologie mise à disposition

#### Correspondance médicale 1<sup>re</sup> partie

- Dactylographier et/ou corriger des protocoles de médecine interne, radiologie, neurologie, etc. en deux langues
- Mettre en forme des protocoles de médecine

### Contenu du cours

#### Communication

- Communication commerciale en situation normale
  - Analyse et rédaction d'une demande d'offre, d'une offre, d'une commande et d'un accusé de réception
- Communication commerciale en situation perturbée
  - Analyse et rédaction de rappels et de réclamations
- Analyse de la structure et du contenu des lettres étudiées

#### Correspondance médicale

- Dactylographie de protocoles dictés par le professeur
- Correction, dans un temps imparti, de protocoles dactylographiés contenant des erreurs orthographiques

### Méthodologie

Remarque: ce qui suit se fait dans les trois langues du cours

#### Communication

- Composition, correction et traduction d'écrits commerciaux
- Développement d'une phraséologie personnalisée
- Exercices d'application sur les pratiques professionnelles
- Réalisation de documents professionnels sous forme d'une étude de cas
- Enseignement théorique des connaissances de base suivi par une mise en pratique dans des situations professionnelles
- Lecture de courrier commercial
- Analyse de la structure et du contenu du courrier
- Traduction de lettres
- Dossier professionnel réalisé à partir d'un stage en entreprise (description et analyse de la pratique professionnelle de l'AMA)

#### Correspondance médicale

- Dictée par le prof à une cadence croissante
- Correction de protocoles contenant des fautes d'orthographe

### Compétences et acquis d'apprentissage

#### Communication

- Cerner l'objet de la lettre et en faire un résumé
- Utiliser les termes et tournures de phrases appropriés



## BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

### Descriptif du cours

|                      |        |                              |                               |
|----------------------|--------|------------------------------|-------------------------------|
| <b>Code</b>          | COMEC3 | <b>Cours</b>                 | Communication écrite 3        |
| <b>Année</b>         | 2      | <b>Module</b>                | Communication et organisation |
| <b>Semestre</b>      | 1      | <b>Crédits ECTS</b>          | 3                             |
| <b>Leçons de 50'</b> | 54     | <b>Langue d'enseignement</b> | français, allemand, anglais   |

- Répondre avec pertinence aux points traités
- Appliquer les principes formels de rédaction d'un courrier professionnel propre à la langue étudiée
- Traduire des lettres dans une des trois langues
- Utiliser à bon escient la phraséologie
- Maîtriser le vocabulaire général et spécifique à l'aide de l'outil de référence adéquat
- Recueillir, analyser et traiter des informations afin de pouvoir réaliser des documents irréprochables

#### Correspondance médicale

- Travailler avec le système de reconnaissance vocale
- Dactylographier et disposer proprement et sans fautes un protocole médical

**Compétences transversales:** comptabilité, technique d'organisation et outil informatique, traitement des informations, gestion en milieu médical, langues

#### **Prérequis**

- Connaissance des langues française, allemande et anglaise (cf. conditions d'admission)
- Dactylographie à l'aveugle à une cadence prescrite

#### **Supports**

- Les séances de cours ont lieu en salle informatique. Chaque élève dispose d'un ordinateur afin de réaliser les exercices pratiques
- Support de cours élaboré par le titulaire
- Certains supports sont susceptibles d'être proposés au format numérique afin d'offrir une aide supplémentaire aux étudiants
- Logiciel de traitement de texte
- Phraséologie en trois langues
- Matériel de lecture.
- Notes de cours (fichier du vocabulaire médical établi par l'étudiant dans différentes spécialités)

| Evaluation                  | 1 <sup>re</sup> session   |                           | 2 <sup>e</sup> session        |
|-----------------------------|---|---------------------------|-------------------------------|
|                             |   | Contrôle continu + examen |                               |
| <b>Méthode d'évaluation</b> | Travaux individuels sur ordinateur, étude de cas, dossier professionnel |                           |                               |
| Pondération des notes       | Travaux du semestre   | Contrôle continu          | Evaluation de fin de semestre |
|                             |   | 70 %                      | 30 %                          |
| Charge de travail           | Travail personnel <sup>1</sup>  | Travail de groupe         | Total (en heures)             |
|                             | 40  | 35                        | 75                            |

<sup>1</sup> Travail personnel : participation aux cours + travail individuel



# BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

## Descriptif du cours

|                      |        |                              |                               |
|----------------------|--------|------------------------------|-------------------------------|
| <b>Code</b>          | COMEC4 | <b>Cours</b>                 | Communication écrite 4        |
| <b>Année</b>         | 2      | <b>Module</b>                | Communication et organisation |
| <b>Semestre</b>      | 2      | <b>Crédits ECTS</b>          | 4                             |
| <b>Leçons de 50'</b> | 50     | <b>Langue d'enseignement</b> | français, allemand, anglais   |

### Objectifs du cours

#### Communication

- Coordonner les programmations liées à la prise en charge médicale (consultation, hospitalisation, chirurgie, examens)
- Gérer les rendez-vous en ligne
- Créer une atmosphère agréable dans le cabinet
- Organiser la documentation à disposition de l'équipe et aider à la circulation de l'information

#### Correspondance médicale 2<sup>e</sup> partie

- Dactylographier et/ou corriger des protocoles de médecine interne, radiologie, neurologie, etc. en deux langues
- Mettre en forme des protocoles de médecine

### Contenu du cours

#### Communication

- Utilisation de logiciels spécifiques (prise de rendez-vous)
- Gestion des relations avec les services santé
- Explication en trois langues des termes utilisés dans les informations et formulaires disponibles sur "[guichet.lu](http://guichet.lu)" et d'autres sites Internet liés à la santé
- Utilisation des schémas de communication

#### Correspondance médicale

- Dactylographie de cassettes originales
- Correction, dans un temps imparti, de protocoles dactylographiés contenant des erreurs orthographiques

### Méthodologie

Remarque: ce qui suit se fait dans les trois langues du cours

#### Communication

- Cours magistral
- Description et démonstration des différents sites
- Travaux individuels autonomes sur ordinateur
- Exercices d'application sur les pratiques professionnelles
- Réalisation de documents professionnels sous forme d'une étude de cas
- Schémas

#### Correspondance médicale

- Dictée par des médecins
- Correction de protocoles contenant des fautes d'orthographe



## BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

### Descriptif du cours

|                      |        |                              |                               |
|----------------------|--------|------------------------------|-------------------------------|
| <b>Code</b>          | COMEC4 | <b>Cours</b>                 | Communication écrite 4        |
| <b>Année</b>         | 2      | <b>Module</b>                | Communication et organisation |
| <b>Semestre</b>      | 2      | <b>Crédits ECTS</b>          | 4                             |
| <b>Leçons de 50'</b> | 50     | <b>Langue d'enseignement</b> | français, allemand, anglais   |

|   |
|---|
| <b>Compétences et acquis d'apprentissage</b>  |
| <p><u>Communication</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédiger, transcrire, saisir (selon les cas) les formulaires lors des démarches administratives (services santé, hôpital, examens...)</li> <li>• Rédiger et corriger des documents écrits</li> <li>• Utiliser le logiciel de prise de rendez-vous en ligne</li> <li>• Connaître la circulation de l'information</li> <li>• Se repérer dans l'organisation du système de soins et des régimes de sécurité sociale</li> </ul> <p><u>Correspondance médicale</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travailler avec le système de reconnaissance vocale</li> <li>• Dactylographier et disposer proprement et sans fautes un protocole médical conforme à la réalité médical</li> </ul> <p><b>Compétences transversales:</b> technique d'organisation et outil informatique, traitement des informations, langues</p> |
| <b>Prérequis</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance des langues française, allemande et anglaise</li> <li>• Dactylographie à l'aveule à une cadence prescrite</li> </ul>  |
| <b>Supports</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les séances de cours ont lieu en salle informatique. Chaque élève dispose d'un ordinateur afin de réaliser les exercices pratiques</li> <li>• Support de cours élaboré par le titulaire</li> <li>• Matériel de lecture.</li> <li>• Cassettes originales provenant du milieu professionnel avec l'accord des médecins pour une utilisation dans le cadre d'entraînement sur des pièces "authentiques".</li> <li>• Notes de cours (fichier du vocabulaire médical établi par l'étudiant dans différentes spécialités)</li> </ul>   |

| Evaluation                  | 1 <sup>re</sup> session   |                   | 2 <sup>e</sup> session        |
|-----------------------------|---|-------------------|-------------------------------|
|                             | Contrôle continu et examen  |                   | Examen                        |
| <b>Méthode d'évaluation</b> | Travaux individuels sur ordinateur, étude de cas, dossier professionnel, dictée |                   |                               |
| Pondération des notes       | Travaux du semestre   | Contrôle continu  | Evaluation de fin de semestre |
|                             |   | 50 %              | 50 %                          |
| Charge de travail           | Travail personnel <sup>1</sup>  | Travail de groupe | Total (en heures)             |
|                             | 100   |                   | 100                           |

<sup>1</sup> Travail personnel : participation aux cours + travail individuel