



BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

Descriptif du cours

Code	COECR1	Cours	Communication écrite 1
Année	1	Module	Communication et organisation
Semestre	1	Crédits ECTS	3
Leçons de 50'	54	Langue d'enseignement	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

Code	COECR1	Cours	Communication écrite 1
Année	1	Module	Communication et organisation
Semestre	1	Crédits ECTS	3
Leçons de 50'	54	Langue d'enseignement	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 ^{re} session		2 ^e session
		Contrôle continu	
Méthode d'évaluation	Travaux pratiques individuels sur ordinateur, étude de cas		
Pondération des notes	Travaux du semestre	Contrôle continu	Evaluation de fin de semestre
		100 %	
Charge de travail	Travail personnel¹	Travail de groupe	Total (en heures)
	40	35	75

¹ Travail personnel : participation aux cours + travail individuel



BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

Descriptif du cours

Code	COECR2	Cours	Communication écrite 2
Année	1	Module	Communication et organisation
Semestre	2	Crédits ECTS	2
Leçons de 50'	30	Langue d'enseignement	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

Code	COECR2	Cours	Communication écrite 2
Année	1	Module	Communication et organisation
Semestre	2	Crédits ECTS	2
Leçons de 50'	30	Langue d'enseignement	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 ^{re} session		2 ^e session
		Contrôle continu	
Méthode d'évaluation	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 ¹	Travail de groupe	Total (en heures)
	30	20	50

¹ Travail personnel : participation aux cours + travail individuel



BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

Descriptif du cours

Code	COECR3	Cours	Communication écrite 3
Année	2	Module	Communication et organisation
Semestre	3	Crédits ECTS	3
Leçons de 50'	54	Langue d'enseignement	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^{re} 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

Code	COECR3	Cours	Communication écrite 3
Année	2	Module	Communication et organisation
Semestre	3	Crédits ECTS	3
Leçons de 50'	54	Langue d'enseignement	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^{re} session		2^e session
		Contrôle continu + examen	
Méthode d'évaluation	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 personnel¹	Travail de groupe	Total (en heures)
	40	35	75

¹ Travail personnel : participation aux cours + travail individuel



BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

Descriptif du cours

Code	COECR4	Cours	Communication écrite 4
Année	2	Module	Communication et organisation
Semestre	4	Crédits ECTS	4
Leçons de 50'	50	Langue d'enseignement	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^e 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" 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

Code	COECR4	Cours	Communication écrite 4
Année	2	Module	Communication et organisation
Semestre	4	Crédits ECTS	4
Leçons de 50'	50	Langue d'enseignement	français, allemand, anglais

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

Evaluation	1 ^{re} session		2 ^e session
	Contrôle continu et examen		Examen
Méthode d'évaluation	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 ¹	Travail de groupe	Total (en heures)
	100		100

¹ Travail personnel : participation aux cours + travail individuel