

**ADMIS**  **FONCTION  
PUBLIQUE**

**CONCOURS  
2024-2025**

4<sup>e</sup> édition

# ASSISTANT MÉDICO-ADMINISTRATIF (AMA)

Branches Secrétariat médical et Assistance de régulation médicale  
Externe et interne • Catégorie B

**Tout-en-un**

**Annales 2024 incluses**



**TOUT POUR RÉUSSIR  
ÉCRIT ET ORAL**



Votre concours, votre métier



Plannings de révisions  
Méthode et conseils



Tout le cours



Entraînements et annales  
corrigés



Entretiens oraux commentés



**OFFERT** + d'annales corrigées  
en ligne

**Vuibert**  
**N°1 DES CONCOURS**



**ADMIS**  **FONCTION  
PUBLIQUE**

**CONCOURS  
2024-2025**

4<sup>e</sup> édition

# **ASSISTANT MÉDICO-ADMINISTRATIF (AMA)**

Branches Secrétariat médical et Assistance de régulation médicale

**Tout-en-un**

**Mandi Gueguen**

Juriste-formatrice en droit de la santé, conceptrice et jury de concours administratifs hospitaliers,  
Avelis Conseil

**Fabien Gougeon**

Juriste-formateur en droit de la santé et concepteur de sujets,  
Convergences

**Vuibert**

# Ressources numériques



**Téléchargez des annales corrigées  
supplémentaires ainsi que  
les documents du sujet n° 2 2023  
de cas pratique sur**  
[www.Vuibbert.fr/site/219524](http://www.Vuibbert.fr/site/219524)

Nos plus chaleureux remerciements à :  
Murielle Berthon, responsable des secrétariats médicaux  
pour sa précieuse contribution au chapitre « Votre concours, votre métier ».  
Lisa, Jeanne, Marianne, Patricia, Hortense, Laurent... stagiaires à nos formations de préparation  
aux concours AMA, qui ont bien voulu nous livrer les témoignages de leurs expériences à l'oral.  
Sébastien et Audrey, membres de jury interne et externe,  
qui se sont également prêtés à ce même exercice.  
Nos trios respectifs, Céline, Floane, Loïs, et Tanguy, Avel, Louarn,  
pour leur immense patience et soutien pendant tout le temps que nos écritures leur ont ravi.

ISSN : 2109-9305

ISBN : 978-2-311-21952-4

Conception de la couverture et de l'intérieur : Séverine Tanguy

Composition : Hervé Soulard

Crédits photographiques : Adobe Stock@ElenaNichizhenova



La loi du 11 mars 1957 n'autorisant aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article 41, d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale, ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite » (alinéa 1<sup>er</sup> de l'article 40).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code pénal.

Le « photocopillage », c'est l'usage abusif et collectif de la photocopie sans autorisation des auteurs et des éditeurs. Largement répandu dans les établissements d'enseignement, le « photocopillage » menace l'avenir du livre, car il met en danger son équilibre économique. Il prive les auteurs d'une juste rémunération. En dehors de l'usage privé du copiste, toute reproduction totale ou partielle de cet ouvrage est interdite. Des photocopies payantes peuvent être réalisées avec l'accord de l'éditeur.

S'adresser au Centre français d'exploitation du droit de copie : 20, rue des Grands-Augustins, F-75006 Paris. Tél. : 01 44 07 47 70

© Vuibert – juillet 2024 – 5, allée de la 2<sup>e</sup> DB – 75015 Paris

Site Internet : <http://www.vuibbert.fr>

# Sommaire

## pour se repérer

Travail  
réalisé

### Votre concours, votre métier



- 1. Le métier d'assistant médico-administratif ..... 5 ☐
- 2. Le concours d'assistant médico-administratif ..... 9 ☐

► **Planning de révisions** ..... 17 ☐

### PARTIE 1

### Réussir les épreuves d'admissibilité (concours interne)



### Questions à réponse courte

► **Planning de révisions** ..... 22 ☐

► **Méthodologie et conseils** ..... 23 ☐

► **Tout le cours** ..... 26 ☐

- 1. Les établissements de santé ..... 26 ☐
- 2. L'organisation régionale et nationale de l'offre de soins ..... 53 ☐
- 3. La place de l'utilisateur dans le système de soins ..... 93 ☐

► **Entraînement**

- 1. Questions de révisions ..... 117 ☐
- 2. Questions sur les droits des malades ..... 121 ☐
- 3. Questions rédactionnelles ..... 123 ☐

► **Annales corrigées**

- Sujet 1** : session 2023 ..... 127 ☐
- Sujet 2** : session 2018, actualisée 2024 ..... 130 ☐
- Sujet 3** : session 2018, actualisée 2024 ..... 133 ☐

## Cas pratique avec mise en situation

|                                                                                                                      |     |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------|
| ► <b>Planning de révisions</b> .....                                                                                 | 138 | <input type="checkbox"/> |
| ► <b>Méthodologie et conseils</b> .....                                                                              | 139 | <input type="checkbox"/> |
| ► <b>Tout le cours</b> .....                                                                                         | 142 | <input type="checkbox"/> |
| 1. Le traitement administratif du dossier du patient .....                                                           | 142 | <input type="checkbox"/> |
| 2. La terminologie médicale .....                                                                                    | 164 | <input type="checkbox"/> |
| ► <b>Entraînement</b> .....                                                                                          | 166 | <input type="checkbox"/> |
| 1. Exercices de révisions sur le traitement administratif<br>du dossier du patient .....                             | 166 | <input type="checkbox"/> |
| 2. Études de cas et mise en situation professionnelle<br>sur le traitement administratif du dossier du patient ..... | 168 | <input type="checkbox"/> |
| 3. Exercices de révisions sur la terminologie médicale .....                                                         | 174 | <input type="checkbox"/> |
| 4. Exercices sur le thème de l'éthique .....                                                                         | 191 | <input type="checkbox"/> |
| ► <b>Annales corrigées</b> .....                                                                                     | 208 | <input type="checkbox"/> |
| Sujet 1 : session 2024 .....                                                                                         | 208 | <input type="checkbox"/> |
| Sujet 2 : session 2023 .....                                                                                         | 234 | <input type="checkbox"/> |

### PARTIE 2 Réussir l'épreuve d'admission (concours interne et externe)



## Entretien avec le jury

|                                         |     |                          |
|-----------------------------------------|-----|--------------------------|
| ► <b>Planning de révisions</b> .....    | 238 | <input type="checkbox"/> |
| ► <b>Auto-évaluation</b> .....          | 239 | <input type="checkbox"/> |
| ► <b>Méthodologie et conseils</b> ..... | 240 | <input type="checkbox"/> |
| ► <b>Entraînement</b> .....             | 259 | <input type="checkbox"/> |
| ► <b>Sujets corrigés</b> .....          | 263 | <input type="checkbox"/> |
| Sujet 1 : session 2023 .....            | 263 | <input type="checkbox"/> |
| Sujet 2 : concours externe .....        | 265 | <input type="checkbox"/> |
| Sujet 3 : concours interne .....        | 269 | <input type="checkbox"/> |

# Votre concours, votre métier



## 1. Le métier d'assistant médico-administratif

Les assistants médico-administratifs assurent le traitement et la coordination des opérations et des informations médico-administratives concernant les patients dans les domaines du secrétariat médical.

Après titularisation dans la fonction publique hospitalière, ils bénéficient d'une formation d'adaptation à l'emploi propre aux fonctions qui leur sont confiées. Les assistants médico-administratifs de classe supérieure et les assistants médico-administratifs de classe exceptionnelle ont vocation à occuper des emplois qui correspondent à un niveau d'expertise acquis par la formation initiale, l'expérience professionnelle ou par la formation tout au long de la vie. Ils peuvent également être investis de responsabilités particulières et exercer notamment les emplois de coordinateur de secrétariats médicaux.

Le corps des assistants médico-administratifs appartient à la catégorie B et se décompose en trois grades<sup>1</sup> : premier grade AMA de classe normale ; deuxième grade AMA de classe supérieure ; troisième grade AMA de classe exceptionnelle.

### 1. Secrétaire médicale, un métier en évolution constante

Le métier de secrétaire médico-sociale est en perpétuelle mutation. Dans la fonction publique hospitalière, il permet l'accès au grade d'assistant médico-administratif, dénomination adoptée après la réforme du concours en septembre 2012, qui rappelle que les AMA sont un maillon important d'une chaîne de responsabilités dans le

1. Pour en savoir plus et notamment sur les modalités du passage d'un grade à l'autre : <http://infosdroits.fr/ama-assistant-medico-administratif-secretaire-medicale-dans-la-fonction-publique-hospitaliere-salaire-primas-et-nbi/>

parcours du patient. Raison pour laquelle, le programme imposé pour la préparation du concours est conséquent, et important à connaître.

Le parcours professionnel d'une secrétaire médicale est très riche et offre de nombreuses opportunités de carrière. En effet, après l'obtention d'un baccalauréat puis d'un diplôme post-bac en secrétariat médical, la secrétaire nouvellement diplômée sera en mesure de postuler dans des structures privées ou publiques, en secteur médical, social ou administratif.

Qu'elle évolue en structure privée ou publique, les compétences demandées à la secrétaire médicale seront fondamentalement les mêmes. La première difficulté lors de l'intégration dans ses fonctions réside dans le fait que ce métier a souvent été idéalisé. On s'imagine que l'on aura toujours le temps de faire un accueil physique des patients de qualité, que l'on pourra les accompagner dans leur démarche. Mais la réalité est parfois difficile lorsque l'on passe d'un statut de stagiaire où l'on est plus dans une démarche d'observation et de fabrication d'une expérience, à un statut d'employé où l'on doit être immédiatement opérationnel.

Son épanouissement professionnel dépendra de bases solides et de compétences à pouvoir travailler dans différents secteurs, outre le privé et le public. Il faut trouver son profil de compétences ; selon les aspirations de chacun, on maîtrisera plus volontiers les tâches dans un secrétariat à vocation médicale, chirurgicale, médico-technique ou encore sociale ou totalement technique.

## **2. Les compétences et responsabilités d'un assistant médico-administratif**

L'accueil assuré par le secrétariat médical représente la vitrine de l'établissement. L'attitude doit être rassurante mais il ne faut pas se laisser submerger par l'étendue des tâches, le stress... celui des collègues, des médecins, des usagers, qui peut facilement devenir le sien.

Les activités demandées peuvent se décliner en une multitude de tâches, dont la maîtrise dépend d'une base solide et unique, qui assurent le renforcement ou le renouvellement des compétences au fil d'une carrière. Il semble ainsi difficile d'imaginer une AMA ayant des difficultés à maîtriser l'orthographe et la terminologie médicale. Les outils modernes de communication et l'informatique sont, en ce sens, une aide appréciée dont les AMA doivent tirer profit.

L'adaptation aux outils logiciels médico-administratifs reste une dominante majeure, tant la modernisation et l'informatisation des systèmes sont ancrées dans les usages. La connaissance de l'environnement, l'approfondissement du droit public et hospitalier, sont des atouts majeurs. C'est d'ailleurs en cela que le concours peut représenter une aide importante à la formation. C'est justement en préparant le concours et en acquérant les savoirs et compétences au programme que les candidats apprennent, ce qu'ils ne feraient peut-être pas hors concours.

### 3. La légitimité et l'évolution professionnelle

Le secrétaire médical, anciennement cantonné à la frappe ou à l'installation du patient en salle d'attente, est aujourd'hui un véritable assistant aux missions de programmation, de codage, de paramétrage d'un dossier du patient, ou de plus en plus du dossier médical partagé.

L'obtention du titre AMA 1<sup>er</sup> grade dans la fonction hospitalière est la stricte légitimité de votre fonction, car le recrutement initial se fait sur le grade d'adjoint administratif. Il vous garantit une évolution de carrière correspondant à vos fonctions et à vos envies de progression.

#### Témoignage de professionnelle

“ Murielle aime son métier, elle aime le faire connaître et en partager le goût. Elle est un exemple, parmi tant d'autres, de l'évolution de carrière à laquelle peut prétendre une assistante médico-administratif.

« Mon parcours professionnel peut sembler atypique, mais peut inspirer celles et ceux en quête de changement et faisant bon usage d'un bon dosage de compétence, une pointe d'opportunité et un soupçon de chance.

Après ma formation de secrétaire médicale, j'ai démarré ma carrière dans le secteur privé, avec les habituelles difficultés du commencement, qu'a fini par atténuer la rigueur de la spécialité (oncologie).

Une fois toutes les activités fondamentales maîtrisées, frappe de compte-rendu, de protocoles de traitements, l'accueil physique et téléphonique, je me suis tournée davantage vers d'autres missions plus administratives. Comme dans bon nombre d'établissements, nous avons un problème de place et donc d'archivage. Je me suis donc intéressée au classement et au déstockage par l'externalisation des archives des dossiers médicaux. C'est donc tout naturellement, que je suis devenue référente de cette fonction.

Parallèlement, j'ai été attirée par la fonction de secrétaire en facturation médicale, et j'ai profité de la durée du remplacement d'une collègue pour me spécialiser dans la facturation des séances et des séjours. C'était au moment où l'organisation autour du PMSI se mettait en place avec un tout nouveau mode de fonctionnement pour la mesure de l'activité hospitalière. La maîtrise du vocabulaire médical et la connaissance de la facturation m'ont fait évoluer dans ce service où j'ai travaillé en lien direct avec un médecin DIM. Ces années ont été très riches, car il a fallu mettre en place de nouvelles façons de travailler incitant médecins et personnels à une collaboration plus étroite.

Cette première expérience s'est étalée sur 17 ans, jusqu'à ce que des motifs personnels me fassent quitter cet emploi. Riche de ces expériences, je me suis lancée dans la formation de futures secrétaires médicales. Ce furent deux années où transmettre aux autres le goût du métier fut un défi tout aussi plaisant à relever.

C'est ainsi tout naturellement que ce cheminement a abouti à un poste d'assistante médico-administrative coordinatrice dont les compétences requièrent des aptitudes multidisciplinaires, tant au niveau technique qu'humain.

En effet, les missions de l'AMA coordinatrice sont très étoffées et varient forcément en fonction du centre hospitalier ; les activités peuvent s'étendre à de l'organisation fonctionnelle (fiches de poste, évaluation des charges de travail, déploiement de nouveaux outils) jusqu'à l'encadrement complet des équipes de secrétaires ou tout à la fois. Mais globalement, cela demande une maîtrise technique des outils et logiciels professionnels, avec une connaissance du parcours du patient, du dossier, de l'archivage et de la facturation. Outre cette technicité, le contact humain est prépondérant dans cette mission. Il faut piloter, animer, organiser, mais aussi encourager et parfois redonner du sens au travail effectué. C'est tout cela qui rend ce métier si passionnant.

C'est l'aboutissement d'un parcours qui n'a cessé de s'enrichir et d'évoluer à force de défis lancés et relevés, avec plaisir et détermination. » ”

Murielle Berthon, coordinatrice des secrétariats médicaux d'un centre hospitalier breton

## 4. Les fiches métier AMA

### A. Assistant(e) médico-administratif(ve) branche « secrétariat général »

■ Cf fiche « Secrétaire médical(e) » [en ligne], Répertoire des métiers de la santé et de l'autonomie, fonction publique hospitalière. Disponible sur <https://sante.gouv.fr/metiers-et-concours/les-metiers-de-la-sante/le-repertoire-des-metiers-de-la-sante-et-de-l-autonomie-fonction-publique/gestion-de-l-information/sousfamille/gestion-medico-administrative-et-traitement-de-l-information-medicale/metier/secretaire-medical-e>

### B. Assistant(e) médico-administratif(ve) branche « régulation médicale »

■ Cf fiche « Assistant(e) de régulation médicale » [en ligne], Répertoire des métiers de la santé et de l'autonomie, fonction publique hospitalière. Disponible sur <https://sante.gouv.fr/metiers-et-concours/les-metiers-de-la-sante/le-repertoire-des-metiers-de-la-sante-et-de-l-autonomie-fonction-publique/gestion-de-l-information/sousfamille/accueil-et-orientation-des-personnes/metier/assistant-e-de-regulation-medical-e>



#### NOTES DU FORMATEUR

- Connaître la fiche métier AMA est utile car les questions posées à l'épreuve écrite interrogent les activités et savoir-faire qui y sont décrits.
- Dans la perspective de la préparation aux oraux, cela vous aidera à mieux cibler vos compétences et surtout à les mettre en valeur, tant dans votre CV que lors de votre exposé de parcours devant le jury.

## 2. Le concours d'assistant médico-administratif <sup>1</sup>

Depuis sa refonte en 2012 (arrêté du 27 septembre 2012, modifié par l'arrêté du 20 octobre 2020 fixant les règles d'organisation générale, la nature et le programme des épreuves des concours externe et interne permettant l'accès au corps des assistants médico-administratifs de la fonction publique hospitalière)<sup>2</sup>, le concours AMA est organisé au sein d'un département pour un ou plusieurs établissements, ou pour plusieurs établissements situés dans des départements différents. Un candidat ne peut concourir que pour une branche (secrétariat général ou régulation médicale).

### 1. Les conditions d'accès

- **Pour le concours interne :** Le concours interne est ouvert à tous les fonctionnaires et agents du service public en fonction, et comptant au moins 4 ans de service dans la fonction publique.
- **Pour le concours externe sur titres :** Le concours externe est ouvert à tous candidats de nationalité française (ou ressortissants de l'UE), obligatoirement titulaire d'un baccalauréat ou diplôme de niveau IV au moins, ou du diplôme d'assistant de régulation médicale, institué par le décret n° 2019-747 du 19 juillet 2019.

### 2. Les modalités d'accès

Les demandes d'admission à concourir doivent parvenir un mois au moins avant la date du concours au directeur de l'établissement organisateur du concours. C'est le directeur de l'établissement organisateur du concours qui définit la liste des candidats autorisés à prendre part à chacun des deux concours. À l'appui de sa demande, le candidat doit joindre les pièces suivantes :

1. Les informations qui suivent sont valables pour les deux branches.

2. – arrêté du 27 septembre 2012 fixant la composition du jury et les modalités d'organisation des concours externe et interne permettant l'accès au premier grade du corps des assistants médico-administratifs de la fonction publique hospitalière <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORF-TEXT000026453623>

– arrêté du 20 octobre 2020 fixant les règles d'organisation générale, la nature et le programme des épreuves des concours externe et interne permettant l'accès au corps des assistants médico-administratifs de la fonction publique hospitalière [https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/texte\\_jo/JORF-TEXT000042452492](https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/texte_jo/JORF-TEXT000042452492)

#### ■ Pour le concours interne :

1° Un curriculum vitae détaillé établi sur papier libre ;  
2° Une demande d'admission à concourir établie sur papier libre dans laquelle le candidat indique :

- dans l'hypothèse où le concours est ouvert dans les deux branches mentionnées à l'article 2, celle pour laquelle il souhaite concourir ;
- dans le cas d'un concours ouvert pour pourvoir des postes dans plusieurs établissements, l'ordre de sa préférence quant à son affectation éventuelle ;

3° Un état signalétique des services publics rempli et signé par l'autorité investie du pouvoir de nomination ;

4° Un dossier de reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle du candidat, dont les rubriques mentionnées dans l'annexe II au présent arrêté sont remplies de façon conforme et qui est accompagné des pièces justificatives correspondant à cette expérience professionnelle et, le cas échéant, aux actions de formation suivies par le candidat.

Le directeur de l'établissement organisateur du concours arrête la liste des candidats autorisés à prendre part à chacun des deux concours.

#### ■ Pour le concours externe sur titres :

– une demande d'admission à concourir établie sur papier libre dans laquelle le candidat indique la branche pour laquelle il souhaite concourir ou, dans le cas d'un concours ouvert pour pourvoir des postes dans plusieurs établissements, l'ordre de sa préférence quant à son affectation éventuelle ;

– un curriculum vitae détaillé établi sur papier libre mentionnant notamment les actions de formation suivies ;

– les titres de formation, certifications et équivalences ;

– une photocopie du livret de famille ou de la carte nationale d'identité française ou de ressortissant de l'un des États membres de l'Union européenne ;

– le cas échéant, un état signalétique des services militaires ou une photocopie de ce document, ou, pour les candidats n'ayant pas accompli leur service national, une pièce attestant leur situation au regard du Code du service national ; un état signalétique des services publics accompagné de la fiche du poste occupé ;

– une demande d'extrait de casier judiciaire (bulletin n° 3).

## 3. La composition du jury

Les membres du jury des concours externe et interne, hormis le directeur, ne peuvent siéger à plus de 5 jurys. Il est constitué comme suit :

– le directeur de l'établissement organisateur du concours ou son représentant, président ;

– un fonctionnaire hospitalier de catégorie A en fonction dans le(s) département(s) dans lesquels sont situés les établissements concernés ;

– un praticien hospitalier exerçant dans un établissement hospitalier public non concerné par ce concours ;

- un professeur de l'enseignement du second degré, enseignant dans une discipline correspondant aux branches ouvertes au concours ;
  - éventuellement, un examinateur spécialisé exerçant ou enseignant dans les disciplines des épreuves du concours, qui a une voix consultative pour l'attribution des notes aux épreuves auxquelles il a participé. Les membres du jury choisis au titre des 2°, 3°, 4° et 5° du présent article ne peuvent siéger à plus de cinq jurys consécutifs.
- En cas de partage des voix, la voix du président est prépondérante.

## 4. La proclamation des résultats

Les candidats admis sont classés par ordre de mérite, par concours et par branche. Sur proposition du jury, le directeur de l'établissement organisateur peut proposer une liste complémentaire de candidats classés par ordre de mérite. Cette liste complémentaire est valide jusqu'à la date d'ouverture du concours suivant et, au plus tard, un an après la date de son établissement. Les candidats reçus choisissent leur affectation dans l'ordre de leur classement.

## 5. L'organisation des épreuves branche « secrétariat médical »

### A. Concours interne

#### ■ Deux épreuves d'admissibilité :

- Une épreuve d'étude de cas sur dossier (jusqu'à 25 pages) contenant une série de questions de mise en situation. Durée 3 heures, coefficient 3. Le dossier prend appui sur la partie 3 du programme.
- Une épreuve de 6 à 10 questions à réponse courte prenant appui sur les parties 1 et 2 du programme. Durée 3 heures, coefficient 2.

■ **Une épreuve d'admission** : Un entretien avec le jury d'une durée de 30 minutes autour du parcours et des motivations du candidat.

### B. Concours externe

■ **Une phase d'admissibilité** : Elle se fait sur la base des dossiers reçus et sélectionnés par le jury. Cette sélection est guidée par l'adéquation entre la formation, le profil et les expériences professionnelles du candidat, et le profil du poste qu'il vise.

■ **Une épreuve d'admission** : Cette épreuve dure 30 minutes (avec un temps préparatoire de 15 minutes), coefficient 4. Elle consiste en un entretien avec le jury durant lequel le candidat :

- expose son parcours et ses expériences professionnelles pendant 5 minutes ;
- traite une question de mise en situation professionnelle prenant appui sur la partie 3 du programme (20 minutes) ;

- une ou deux questions courtes en rapport avec les connaissances, missions et obligations d'un AMA figurant sur les thèmes 1 et 2 du programme (5 minutes).

## C. Le programme officiel des épreuves branche « secrétariat médical »

Ce programme est le même pour le 1<sup>er</sup> et le 2<sup>e</sup> grade du corps des AMA. Le 2<sup>e</sup> grade se voit en revanche rajouté deux items dans la partie 1 et 3.

### 1. Organisation du système de santé et organisation hospitalière :

- les missions de service public et l'organisation régionale de l'offre de soins ;
- le statut juridique de l'établissement public de santé (EPS) ;
- l'organisation et le fonctionnement interne des établissements publics de santé ;
- les organes de décision à l'EPS : directoire, directeur, conseil de surveillance ;
- l'organisation médicale : pôles d'activité, services, unités fonctionnelles ;
- la place de l'utilisateur dans le système de santé ;
- l'évaluation des soins : la Haute Autorité de santé (HAS), la certification des établissements de santé (AMA 2<sup>e</sup> grade) ;
- la contractualisation interne (AMA 2<sup>e</sup> grade).

### 2. Réglementation relative au droit des malades :

- le statut du malade ;
- le malade hospitalisé en hôpital général et en psychiatrie ;
- la charte de la personne hospitalisée ;
- l'éthique en milieu hospitalier ;
- la CRUQPC<sup>1</sup> (Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge) ;
- le malade non hospitalisé ;
- les consultations externes.

### 3. Traitement et coordination des opérations et des informations médico-administratives relatives au patient dans un secrétariat médical :

- les outils : les termes médicaux d'usage courant ;
- les règles de la correspondance médicale ;
- le fonctionnement du secrétariat médical : circuit des documents (réception, traitement et transmission) ;
- le secret professionnel et secret médical ;
- le dossier du patient ;
- le dossier informatisé du patient, l'organisation du dossier médical au sein de l'établissement ;
- le classement et l'archivage des dossiers médicaux : la réglementation ;
- les règles de communication du dossier du patient ;
- **le PMSI : les données de l'information médicale (AMA 2<sup>e</sup> grade) ;**
- **le PMSI et secret professionnel (AMA 2<sup>e</sup> grade).**

1. CRUQPC correspond à la CDU, Commission des usagers, l'arrêté n'ayant pas pris en compte la nouvelle dénomination de cette instance depuis la loi Touraine de 2016.

## 6. L'organisation des épreuves branche « assistance de régulation médicale »

### A. Concours interne sur titre

L'arrêté du 27 septembre 2012, modifié par l'arrêté du 20 octobre 2020 fixant les règles d'organisation générale, la nature et le programme des épreuves des concours externe et interne permettant l'accès au corps des assistants médico-administratifs de la fonction publique hospitalière, prévoit l'organisation du concours interne sur titre en une phase d'admissibilité sur dossier et une épreuve d'entretien pour l'admission.

■ **Une phase d'admissibilité** : Cette phase consiste en l'étude des dossiers sur la reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle (RAEP), transmis par les candidats, permettant au jury de sélectionner les candidats autorisés à prendre part au concours interne.

Le jury examine les titres, le parcours de formation en tenant compte de l'adéquation de la formation reçue à la branche choisie par le candidat ainsi que des éventuelles expériences professionnelles.

■ **Une épreuve d'admission** : Cette épreuve, d'une durée de 20 minutes, est composée :

- d'une présentation par le candidat de sa formation et de son projet professionnel permettant au jury d'apprécier ses motivations et son aptitude à exercer les missions dévolues à un assistant médico-administratif dans la branche « assistance de régulation médicale » (durée de l'exposé du candidat : 5 minutes) ;
- d'un échange avec le jury portant sur les connaissances, missions et obligations d'un assistant médico-administratif de la branche « assistance de régulation médicale » figurant sur le programme mentionné au II de l'annexe I de l'arrêté de 2020.

Cet échange vise à apprécier les qualités du candidat, son potentiel, son comportement face à une situation concrète et notamment ses capacités à gérer et à appréhender les situations d'urgence en régulation médicale (durée : 15 minutes).

### B. Concours externe sur titre

Le concours externe sur titre se déroule en deux phases, une d'admissibilité et une d'admission, cette deuxième étant notée de 0 à 20 et bénéficiant d'un coefficient 4.

■ **Une phase d'admissibilité** : Elle se fait sur la base des dossiers reçus et sélectionnés par le jury. Cette sélection est guidée par l'adéquation entre la formation, le profil et les expériences professionnelles du candidat, et le profil du poste qu'il vise.

■ **Une épreuve d'admission** : L'entretien à caractère professionnel dure 25 minutes et se compose :

- d'une présentation par le candidat de sa formation et de son projet professionnel permettant au jury d'apprécier ses motivations et son aptitude à exercer

les missions dévolues à un assistant médico-administratif dans la branche « assistance de régulation médicale » (durée de l'exposé du candidat : 5 minutes) ;

- d'un échange avec le jury portant sur les connaissances, missions et obligations d'un assistant médico-administratif de la branche « assistance de régulation médicale » figurant sur le programme mentionné au II de l'annexe I de l'arrêté.

Cet échange vise à apprécier les qualités du candidat, son potentiel, son comportement face à une situation concrète, et notamment ses capacités à gérer et à appréhender les situations d'urgence en régulation médicale (durée : 20 minutes).

## **C. Le programme officiel des épreuves branche « assistance de régulation médicale »**

L'arrêté du 20 octobre 2020 fixant les règles d'organisation générale, la nature et le programme des épreuves des concours externe et interne permettant l'accès au corps des assistants médico-administratifs de la fonction publique hospitalière, définit le programme de la branche « assistance de régulation médicale » sur lequel le candidat doit se préparer :

### **1. Organisation du système de santé et organisation hospitalière :**

- les missions de service public et l'organisation régionale de l'offre de soins ;
- le statut juridique de l'établissement public de santé (EPS) ;
- organisation et fonctionnement interne des établissements publics de santé ;
- les organes de décision à l'EPS : directoire, directeur, conseil de surveillance ;
- l'organisation médicale : pôles d'activité, services, unités fonctionnelles ;
- la place de l'utilisateur dans le système de santé.

### **2. Prise en charge des urgences en France :**

- structure et réglementation ;
- l'organisation des systèmes d'urgence en France ;
- les structures d'urgence hospitalière : service d'aide médicale urgente (SAMU), structure mobile d'urgence et de réanimation, service des urgences et unité d'hospitalisation de courte durée ;
- les SAMU, historique, rôle et mission (centres de réception et de régulation des appels et centre d'enseignement des soins d'urgence) ;
- les structures mobile d'urgence et de réanimation ;
- les plans d'urgence et le rôle des SAMU ;
- les situations de crise et les cellules de crise ;
- l'éthique en milieu hospitalier.

### **3. Traitement et coordination des opérations et des informations médico-administratives relatives au patient par l'assistant médico-administratif en régulation médicale :**

- rôle et missions de l'assistant médico-administratif en régulation médicale ;
- l'assistant médico-administratif en régulation médicale et le médecin régulateur ;
- la réception, le traitement et la transmission de l'appel médical urgent (questions clés, localisation de l'appelant et du patient, enregistrement de la demande

d'aide médicale urgente, évaluation du degré d'urgence nécessitant d'appeler ou non le médecin régulateur) ;

- termes médicaux d'usage courant ;
- le secret professionnel et le secret médical ;
- le dossier médical de régulation ;
- la relation avec l'appelant et la gestion des situations de tension.



### NOTE DU FORMATEUR

Cette partie est importante pour bien comprendre le contenu des épreuves et surtout connaître exactement le contenu du programme.

En effet, d'une part, dans les questions à réponse courte, il n'est pas rare d'avoir l'intitulé même d'un des items en question, par exemple : « L'éthique en milieu hospitalier, que pouvez-vous en dire ? »

D'autre part, c'est cette liste d'éléments qui constitue la base de vos révisions. Dans le présent ouvrage nous avons tenu à en couvrir le plus possible, mais il en restera un certain nombre pour lesquels il vous reviendra de faire vos propres recherches.

## 7. La préparation au concours

Préparer un concours demande du temps, de l'énergie, de la motivation. Où les trouver ? Commencez déjà par le troisième élément de cette équation : motivez-vous, exploitez ces ressources qui vous feront tenir les jours où vous aurez le moins envie de mettre le nez dans le « droit hospitalier ».

### Les clés d'une préparation zen et efficace de son concours :

■ **(Di)gérer « l'échec »** : c'est peut-être votre énième concours. Soit ! Vous ressentez cela comme une injustice ? Soit ! Voyez le verre à moitié plein : c'est une nouvelle expérience, vous ne serez pas la même personne et chacune des expériences précédentes vous aura grandi et permis de mieux saisir le programme. Un premier travail sur soi s'impose pour comprendre les raisons de l'échec, et un second pour trouver les leviers à mobiliser pour l'éviter une autre fois. Dans tous les cas, ne fuyez pas... travaillez !

■ **Non au bachotage** : il s'agit de comprendre avant d'apprendre. Bachoter c'est certes préparer les concours avec intensité, mais ce qui prime dans cette méthode c'est surtout la rapidité qui nuit à la formation de l'esprit. Vous aurez à apprendre par cœur certains éléments, mais forcez-vous à y trouver du sens, des liens avec les autres, c'est ce qui facilitera votre mémorisation.

■ **Dans la peau du professionnel** : vous aller passer un concours professionnel, non pas un examen d'études. Investissez déjà le grade que vous visez. Raison de plus si vous êtes « faisant-fonction AMA », vous faites donc déjà ce travail. Exploitez votre expérience, mais cette fois en y introduisant de l'analyse.

■ **Le deuil de l'omniscience** : non, vous ne saurez pas tout ! Et d'ailleurs, qui s'en vanterait dans un domaine aussi mouvant que le droit hospitalier ? Aux épreuves écrites, le dossier constitue une aide appréciable dont les indices servent à mobiliser votre mémoire. À l'oral, en revanche, vous êtes plus « livré à vous-même ». Sachez dire « Je ne sais pas », plutôt que de noyer votre ignorance sur le sujet dans des généralités. Ou dirigez votre jury habilement vers un point proche que vous maîtrisez mieux.

■ **« Toujours plus loin », combattre ses résistances** : préparer un concours demande de la détermination et de l'auto-discipline. Vous pouvez estimer ne pas en avoir ou vous capitulez devant la tâche qui vous semble énorme. Trouvez en vous les ressources pour aller de l'avant, nager à contre-courant, c'est aussi une forme de plaisir. Certains des candidats que nous avons préparés aux concours ont fini par y prendre goût, au point de devenir des formateurs à leur tour...

■ **Soi-même avant tout** : l'incarnation de l'AMA parfaite n'existe pas. Chaque candidat vient avec son bagage, ses qualités ou défauts, ses réussites ou échecs. Vous êtes le fruit d'un parcours qui a fait de vous qui vous êtes... C'est cette personne-là que le jury veut connaître un tant soit peu. Alors... soyez vous-même, le reste ne vous appartient plus !

# Planning de révisions



L'organisation et l'ajustement de cette proposition de répartition du travail vous revient. Cela dépendra surtout du moment où vous vous lancez dans la préparation du concours. Plus ce sera en amont, plus vous pourrez étaler votre travail dans le temps.

Voici une suggestion de répartition du travail sur une période de 6 mois avant le concours :

| PÉRIODE    | CONTENU DES RÉVISIONS                                                                                                                                                          | NOS OUTILS            |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Période 1  | Bien connaître le programme déterminé par l'arrêté du 29 septembre 2012 en fonction de chaque branche                                                                          | pages 12 et 14        |
| Période 2  | Maîtriser le programme concernant le dossier du patient (dossier de régulation médicale) et son traitement administratif (partie du programme)                                 | page 142              |
| Période 3  | Approfondir vos connaissances sur la terminologie médicale                                                                                                                     | page 164              |
| Période 4  | Travailler les exercices d'entraînement pour développer vos capacités                                                                                                          | page 166              |
| Période 5  | Approfondir vos connaissances sur les droits du malade                                                                                                                         | page 94               |
| Période 6  | Approfondir vos connaissances sur l'organisation du système de la santé                                                                                                        | page 53               |
| Période 7  | Réviser en suivant l'actualité sanitaire                                                                                                                                       |                       |
| Période 8  | Poursuivre les révisions en culture hospitalière en travaillant avec les exercices répartis dans les différentes parties et en vous limitant dans le temps pour mieux le gérer | page 117              |
| Période 9  | Réaliser des annales dans les conditions du concours                                                                                                                           | pages 127, 208 et 263 |
| Période 10 | Préparer la présentation orale de son parcours                                                                                                                                 | page 245              |





# Réussir les **épreuves** **d'admissibilité** **(concours interne)**

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| ► Questions à réponse courte          | 21  |
| ► Cas pratique avec mise en situation | 137 |



# Questions à réponse courte



3  
HEURES

|                                 |            |
|---------------------------------|------------|
| <b>Planning de révisions</b>    | <b>22</b>  |
| <b>Méthodologie et conseils</b> | <b>23</b>  |
| <b>Tout le cours</b>            | <b>26</b>  |
| <b>Entraînement</b>             | <b>117</b> |
| <b>Annales corrigées</b>        | <b>127</b> |

COEFFICIENT

2

# Planning de révisions



Voici une suggestion d'organisation pour réussir les apprentissages de cette partie :

| PÉRIODE   | CONTENU DES RÉVISIONS                                                                                                                             | NOS OUTILS |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Période 1 | Apprendre le contenu des chapitres consacrés à l'organisation du système de santé                                                                 | page 26    |
| Période 2 | Bâtir des fiches pour chacun des points du programme en vous aidant de la répartition présentée                                                   |            |
| Période 3 | Alimenter ces fiches des nouveautés proposées par l'actualité (les ordonnances prévues en application de la loi Buzyn seront nombreuses à suivre) |            |
| Période 4 | Réviser les grands principes méthodologiques de l'épreuve QRC (esprit de synthèse, rédaction)                                                     | page 23    |
| Période 5 | Croiser ses connaissances théoriques et ses acquis méthodologiques sur quelques questions                                                         | page 117   |
| Période 6 | Réaliser une épreuve type concours complète sans contrainte de temps                                                                              | page 127   |
| Période 7 | Réaliser une épreuve type concours complète en s'imposant le respect du délai de 3 heures imparti                                                 | page 127   |



## 1. L'épreuve de questions à réponse courte

Il s'agit de la deuxième épreuve d'admissibilité. D'une durée de **3 heures**, son coefficient est certes moins élevé que l'épreuve de cas pratique (**coefficient 2** contre coefficient 3) mais cela ne signifie pas pour autant qu'elle soit plus facile...

En effet, cette épreuve constituée de **six à dix questions** recouvre un **programme très large** et ne s'appuie sur aucun dossier, bien qu'il soit possible d'avoir un court extrait servant d'appui. Le candidat se retrouve ainsi seul avec ses connaissances et peut se sentir très vite démuni face à une des questions.

L'écueil inverse est de considérer chacune des questions comme un véritable exercice de culture générale et de verser dans des dissertations fleuves qui n'auraient que peu d'intérêt pour l'examineur. Si cet exercice permet de **vérifier les connaissances générales du candidat**, les correcteurs sont encore plus susceptibles, comme l'arrêté les y invite, de vérifier « les qualités de réflexion et de synthèse du candidat ». Un des enjeux de cette épreuve est donc de trouver un équilibre entre production de savoirs et synthèse structurée.

Le programme est certes vaste et les connaissances à acquérir très nombreuses. Dans un premier temps, appropriez-vous les éléments présentés dans la première partie sur l'organisation du système de santé. À vous d'élargir ensuite, en vous aidant d'un suivi assidu de l'actualité, des documents des Intranets, des sources internes et externes que vous avez sous la main.

## 2. Les objectifs de l'épreuve

À travers les questions posées, l'épreuve vise à évaluer vos capacités à :

- maîtriser les connaissances fondamentales en culture hospitalière ;
- analyser un sujet pour en identifier les informations pertinentes ;
- élaborer des réponses construites.

## 3. Le barème indicatif de correction

Le sujet précise le nombre de points et de lignes de réponse pour chaque question, afin que le candidat puisse se déterminer.

Le niveau de maîtrise de la langue est pris en considération dans la note globale attribuée à la copie. À titre indicatif, 2 points sont généralement réservés à l'expression écrite.

## 4. Quelques principes méthodologiques

Pour mieux gérer cette partie de la préparation, il vous faudra bien connaître les chapitres de contenus théoriques et avoir en tête les quelques repères méthodologiques suivants.

Comme indiqué plus haut, l'épreuve de questions à réponse courte ne peut s'appréhender comme une dissertation classique ou toute autre épreuve appelant le respect d'une méthodologie lourde et complexe. Cela ne veut pas dire pour autant que l'on peut verser dans l'écriture automatique et désorganisée. Il est nécessaire de respecter quelques principes pour espérer décrocher la moyenne.

### A. Analyser la question

Vous devez vous poser les questions suivantes :

- Quels sont les termes importants du sujet ?
- Pourquoi l'examineur a-t-il choisi tel mot plutôt que tel autre pour formuler sa question ? Comment anticiper ses attentes ?
- Quels liens possibles avec des éléments de l'actualité ?
- Ai-je la possibilité de faire des ponts pertinents avec d'autres éléments du programme sans tomber dans le hors sujet ?

Bref, questionner le sujet sous tous ses angles et de tenter de valoriser vos éléments de réflexion vous aidera à trouver des sources d'inspiration.

Il vous restera ensuite à préparer le travail de rédaction. Une véritable rédaction est attendue, pas simplement un canevas rapide d'éléments de réponse (de ce fait, limitez au strict nécessaire la présentation sous forme de liste à puces).

### B. Travailler au brouillon

Bien sûr, il ne s'agit pas de rédiger l'intégralité de votre réponse sur la feuille de brouillon. Vous perdriez un temps précieux, ce qui est souvent préjudiciable le jour J. Néanmoins, il est nécessaire de coucher sur le papier les éléments que vous ne voulez surtout pas omettre : définitions, idées clés, dates clés, intitulés des lois...

### C. Soigner son introduction

Là encore, il est inutile de rédiger une introduction type dissertation. Toutefois, c'est le premier élément dans le traitement de votre réponse que l'examineur lira. Essayez donc de replacer la question dans son contexte, de la problématiser rapidement et d'indiquer en quelques mots la manière dont vous allez la traiter. Ce travail peut être effectué au brouillon selon votre capacité à gérer le temps de l'épreuve.

### D. Rédiger sur la feuille de réponse

Inutile de se précipiter. Les ratures, rajouts bricolés de mots ou d'éléments de réflexion, les fautes de français... font toujours très mauvais effet auprès du lecteur.

Essayez d'anticiper la fin de votre phrase avant même de l'avoir commencée afin d'adopter un style clair et concis, bref efficace. Soignez également vos paragraphes si la réponse appelle des développements un peu plus longs (une idée par paragraphe). Enfin, respectez la consigne ! Si celle-ci détermine un nombre de lignes précis, à vous de le respecter absolument, faute de quoi vous seriez sanctionné.

## E. Relire sa copie

Cela vous permettra de rectifier les éventuelles fautes d'orthographe ou autres incongruités. Vous devez gérer votre temps de façon à réserver au moins cinq minutes à ce moment qui est tout sauf superflu. N'oubliez pas qu'un concours peut se jouer sur des détails !

Dans les pages suivantes, nous vous proposons divers exercices d'entraînement à double objectif :

- réviser le contenu des cours présentés dans le présent ouvrage ;
- s'entraîner à rédiger des questions à réponses courtes complètes.

# ASSISTANT MÉDICO-ADMINISTRATIF (AMA)

**Tout-en-un**

**Mettez toutes les chances de votre côté**

## Un livre complet

### ► TOUT SAVOIR SUR VOTRE CONCOURS ET VOTRE MÉTIER

pour être informé de ce qui vous attend

### ► ACQUÉRIR LA MÉTHODE

- Plannings de révisions pour organiser votre préparation
- Accompagnement pas à pas

### ► RETENIR L'INTÉGRALE DU COURS

Les connaissances indispensables pour maîtriser le droit de la santé et la culture hospitalière au programme

### ► SE METTRE DANS LES CONDITIONS DU JOUR J

avec 8 sujets d'annales commentés ou corrigés (session 2024 incluse)

### ► ÊTRE PRÊT POUR L'ORAL

à l'aide de mises en situation professionnelle et d'entretiens oraux commentés

### ► SUIVRE LES CONSEILS DU FORMATEUR

pour comprendre les attentes du jury et déjouer les pièges

**OFFERT**  
en ligne **+ d'annales corrigées**

## Toutes les épreuves de votre concours

### ► ADMISSIBILITÉ (concours interne)

- Questions à réponse courte
- Cas pratique avec mise en situation

### ► ADMISSION (concours interne et externe)

- Entretien avec le jury

**Des auteurs spécialistes du concours,**  
enseignants et formateurs au plus près  
de la réalité des épreuves

## Admis, la collection la + complète



**Le Tout-en-un**  
pour une préparation  
complète



**Les Entraînements**  
pour se mettre  
en condition



**Les Fiches**  
pour aller  
à l'essentiel

**Un site dédié aux concours : [www.vuibert.fr](http://www.vuibert.fr)**

ISSN : 2109-9305  
ISBN : 978-2-311-21952-4



9 782311 219524

23,00€

**Vuibert**  
**N°1 DES CONCOURS**