

FRANÇAIS

### **Agent ou agente à l'accueil clinique**

Fondé en 1967, l'Institut de recherches cliniques de Montréal (IRCM) est un organisme public à but non lucratif qui se consacre à la recherche biomédicale fondamentale et clinique sous une grande diversité de thématiques, en plus de former une relève scientifique de haut niveau dans un environnement technologique innovant.

La clinique de l'IRCM est un centre de référence en soins et en recherche clinique. Elle est affiliée au Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM). Elle accueille des patientes et patients référés de partout au Québec pour des suivis surspécialisés de maladies rares ou complexes, incluant le diabète (type 1, type 2 complexe et secondaire à la fibrose kystique), les dyslipidémies génétiques, l'immunologie primaire et les maladies rénales rares. La gestion de la clinique est basée sur l'usage d'un dossier médical électronique qui permet de prodiguer des soins en personne ou en télésoins. Les patients et patientes sont pris en charge par une équipe interdisciplinaire incluant la nutrition, les soins infirmiers et les conseils génétiques. De plus, de nombreux projets de recherche clinique y sont en cours et les expertises développées à la clinique contribuent à la formation de divers professionnels de la santé.

La clinique de l'IRCM cherche présentement à recruter une agente ou un agent à l'accueil clinique pour se joindre à l'équipe des cliniques spécialisées.

### **Sommaire des responsabilités**

Sous la supervision de la gestionnaire des opérations, clinique et recherche clinique, la personne assure le service à l'accueil de la clinique et pour le centre de rendez-vous auprès des patients et patientes, et accomplit un ensemble de tâches administratives médicales pour assurer la continuité des soins, l'organisation des cliniques et le bon usage du dossier médical électronique (DMÉ).

### **Principales tâches et responsabilités:**

#### **Service d'accueil et centre de rendez-vous**

- Accueille les patientes et patients et les dirige à la clinique
- Remet la documentation, donne les explications nécessaires et répond aux demandes des patientes et patients dans les limites de ses fonctions
- Répond aux appels téléphoniques reçus à la clinique avec l'information appropriée, achemine les appels et transmet les messages
- Fixe et confirme les rendez-vous des patientes et patients
- Tient à jour les horaires des médecins et autres professionnels, ainsi que les listes d'attente pour première consultation avec spécialistes

## **Gestion de dossiers et correspondance**

- Ouvre et prépare les dossiers médicaux électroniques
- Prépare différents documents : résumés de dossiers, lettres, confirmations de rendez-vous, etc.
- Reçoit et achemine à la bonne clinique ou au bon médecin les nouvelles demandes de consultation
- Expédie des documents par courriel ou télécopieur aux pharmacies et hôpitaux
- Achemine les rapports et autres documents aux endroits appropriés et aux personnes concernées
- Transmet les demandes de référence/consultation à l'externe pour les patientes et patients
- Reçoit les appels pour les analyses de laboratoire critiques et achemine l'information aux intervenants concernés
- Vérifie et assure le suivi des rapports d'envoi par télécopie dans le DMÉ
- Met à jour le carnet d'adresses dans le DMÉ (professionnels référant, pharmacies, etc.)

## **Rôle de soutien à la clinique**

- Agit comme personne-ressource pour l'utilisation du DMÉ auprès de l'équipe clinique
- Rejoint les infirmières, infirmiers ou les médecins dans un délai raisonnable en fonction de son analyse de la situation
- Prépare et assure la traçabilité des envois d'échantillons biologiques destinés aux laboratoires externes
- Offre un soutien au responsable des archives médicales
- Offre un soutien à la coordonnatrice de la clinique et du DMÉ

## **Qualifications requises**

- Études en secrétariat médical, en bureautique ou l'équivalent dans une discipline appropriée
- Minimum de 2 ans d'expérience pertinente
- Connaissance des logiciels usuels
- Bilinguisme fonctionnel (français, anglais)
- Connaissance du système Medesync serait un atout

## **Connaissances et aptitudes**

- Aisance à interagir avec une clientèle diverse
- Bon sens de l'initiative et capacité à gérer plusieurs priorités concomitantes
- Faire preuve de rigueur, jugement, discrétion, tact et diplomatie
- Capacité à travailler en équipe

## **Conditions d'emploi**

- Poste à temps partiel (28h/semaine) de jour (lundi au jeudi)
- Cotisation au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP)
- Régimes d'assurance vie, d'assurance maladie et d'assurance salaire
- 14 jours fériés payés et 8 jours de congé de maladie par année

- 16 jours de vacances après une année en poste
- Programme d'aide aux employés
- Entrée en fonction dès que possible

### **Comment postuler**

Faire parvenir votre lettre de motivation et curriculum vitae en précisant le poste – Agente ou agent à l'accueil clinique à l'adresse courriel : [RecruteRH@ircm.qc.ca](mailto:RecruteRH@ircm.qc.ca)

Nous remercions tous les postulants de leur intérêt, cependant seules les personnes retenues pour une entrevue seront contactées. Visitez notre site web: <http://www.ircm.qc.ca>



Montreal Clinical  
Research Institute

Driven by life.



SPECIALIZED  
CLINICS

affiliated to CHUM

ENGLISH

## **Clinical reception agent**

Founded in 1967, the Montreal Clinical Research Institute (IRCM) is a non-profit organization dedicated to basic and clinical biomedical research in a wide variety of fields, as well as the training of the next generation of scientists in an innovative technological environment.

The IRCM clinic is a reference centre for care and clinical research. It is affiliated with the Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM). It welcomes patients from the province of Quebec referred for subspecialized follow-up of rare or complex diseases in four clinics, including diabetes (type 1, complex type 2 and cystic fibrosis-related), genetic dyslipidemias, primary immunodeficiency, and rare kidney diseases. The management of the clinic is based on the use of an electronic medical record which allows for in-person or tele-care. Patients are being followed by a interdisciplinary team including nutrition, nursing, and genetic counseling. In addition, numerous clinical research projects are underway and the expertise developed at the clinic contributes to the training of healthcare professionals.

The IRCM clinic is currently looking to recruit a clinical reception agent to join the specialized clinic team.

## **Summary of responsibilities**

Under the supervision of the Manager of Operation, Clinic and Clinical research, the person provides service at the clinic reception desk and for the patient appointment center and performs a variety of medical administrative tasks to ensure continuity of care, clinic organization and proper use of the electronic medical record (EMR).

## **Main tasks and responsibilities:**

### **Reception desk and appointment center**

- Greets patients and directs them in the clinic
- Provides documentation, explanations and answers requests from patients within the scope of his/her duties
- Answers telephone calls received with appropriate information, routes calls and relay messages
- Schedules and confirms patient appointments
- Keep physician's and other professionals' schedules up to date and waiting lists for first consultations with specialists Keeps up-to-date schedules of doctors and other professionals, as well as waiting lists for first consultations with specialists

### **Medical records management and correspondence**

- Opens and prepares electronic medical records (EMR)
- Prepares various documents: chart summaries, letters, appointment confirmations, etc.
- Receive and forward new consultation requests to the right clinic or physician
- Sends documents by email or fax to pharmacies and hospitals
- Routing reports and other documents to the appropriate locations and individuals
- Transmits referrals/consultation requests externally for patients
- Receives calls for critical laboratory tests and forwards information to appropriate parties
- Verifies and tracks fax reports in the EMR
- Updates the address book in the EMR (referring professionals, pharmacies, etc.)

#### **Support role in the clinic**

- Acts as a resource person for the clinical team on the use of the EMR
- Reaches out to nurses or physicians within a reasonable time frame based on his/her analysis of the situation
- Prepares and tracks shipments of biological samples to external laboratories
- Provides support to the medical records clerk
- Provides support to the clinic and EMR coordinator

#### **Required qualifications**

- Studies in medical secretarial, office administration or equivalent in an appropriate discipline
- Minimum of 2 years of relevant experience
- Knowledge of standard software
- Functional bilingualism (French, English)
- Knowledge of the Medesync system would be an asset

#### **Knowledge and abilities**

- Ability to interact with a diverse patient groups
- Good ability to manage several priorities at the same time and initiative
- Demonstrate rigor, judgment, discretion, tact and diplomacy
- Ability to work in a team

#### **Conditions of employment**

- Part-time position (28h/week) during the day (Monday to Thursday)
- Contribution to the *Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics* (RREGOP)
- Life, health and salary insurance plans
- 13 paid statutory holidays and 10 days of sick leave per year
- 16 days of vacation
- Employee assistance program
- Start date as soon as possible

#### **How to apply**

Send cover letter and resume, specifying the position – Clinical reception agent to the following email address:  
[RecruteRH@ircm.qc.ca](mailto:RecruteRH@ircm.qc.ca)

We thank all applicants for their interest, however only those selected for an interview will be contacted. Visit our website: <http://www.ircm.qc.ca>