



## CHIEF HUMAN RESOURCES OFFICE, Health Office

Senior Medical Clerk

Grade: 08:B3

Post No.: HH-6

---

<i>Original:</i>	English		<i>Clearance:</i>	NATO SECRET
<i>Date validated:</i>	08 June 2026		<i>Duty Location:</i>	Capellen, LUX
<i>Validated by:</i>	A. Stoia		<i>Job Code:</i>	A62

---

### SUMMARY

The incumbent reports to the NSPA Medical Advisor and is responsible for providing accurate, confidential, and professionally delivered administrative support across all aspects of Health Office operations, ensuring the integrity of patient records and the smooth coordination of medical services in a sensitive and regulated environment. This role serves as a key liaison between patients, external healthcare providers, Agency Programme Offices & Divisions (PODs) and NSPA medical staff. More precisely, the incumbent is responsible for performing the following functions:

### RESPONSIBILITIES

#### General Responsibilities

---

- Creating, maintaining, retrieving and updating patient medical records, ensuring accuracy, completeness, and confidentiality in compliance with applicable health data protection regulations and organisational policy.
- Preparing patient charts, documentation packages, and administrative materials in support of consultations procedures, and follow-up visits.
- Scheduling patient appointments, medical procedures, and follow-up visits, coordinating effectively with clinical staff to ensure efficient patient flow and optimal use of medical resources.
- Responding to telephone calls, electronic correspondence, and in-person inquiries from patients, staff, and external parties in a professional, courteous, and discreet manner.
- Processing referrals, medical correspondence, and related administrative requests as directed by clinical staff, ensuring timely and accurate handling.
- Acting as the point of contact (POC) for PODs regarding patient information, channelling requests appropriately and in strict compliance with data access protocols and confidentiality requirements.
- Liaising with the Medical Advisor, nursing staff, the Return-to-Work Coordinator (RWC), the Psycho-Social Coordinator, and external healthcare professionals and service providers.
- Assisting with medical record audits and quality assurance reviews, providing required documentation and supporting compliance verification activities.
- Supporting the identification and implementation of workflow improvements and administrative process optimization initiatives within the Health Office.
- Performing general clerical duties, including photocopying, scanning, filing and data entry, and assisting with the management of office and medical records supplies inventory.
- Executing other related tasks as required in peacetime and any other appropriate functions assigned in times of crisis or war.
- In the event of crisis or war the incumbent will subject to the agreement of their national authorities, remain in the service of the Agency.

## Specific Responsibilities

---

- Entering and maintaining patient data, clinical information, and relevant administrative codes in the Electronic Health Record (EHR) system, ensuring timely and accurate recording of laboratory results, diagnostic reports, physician notes, consent forms, and other clinical documentation in accordance with established procedures.
- Coordinating the authorized transfer and release of medical records to approved parties - including external health providers, insurers, and other authorized institutions - ensuring that all releases comply with applicable privacy regulations, data access protocols, and organisational confidentiality standards.
- Providing patients with clear and accurate instructions regarding administrative requirements, appointment procedures, and documentation, acting as a reliable and approachable first POC within the Health Office.

## QUALIFICATIONS

### General Qualifications

---

- Higher vocational training in a relevant discipline with 1 year's post-related experience. Acceptable alternatives: secondary education and 3 years' post-related experience, or an equivalent education combined with an appropriate amount of relevant, professional experience.
- Strong organisational and administrative skills, with the ability to manage multiple concurrent tasks accurately and efficiently in a fast-paced, sensitive medical environment.
- Excellent interpersonal and communications skills, with a developed sense of human relations and a demonstrated ability to engage with personnel of diverse nationalities and professional backgrounds with tact, empathy, and discretion.
- Professional demeanour with a strong service orientation, and a consistent ability to maintain confidentiality and professional conduct in all interactions and circumstances.

### Specific Qualifications

---

- Familiarity with medical terminology and healthcare documentation standards, combined with a high level of attention to detail in the preparation, recording, and management of clinical administrative records.
- Proficiency with EHR systems, Microsoft Office suite, and standard office equipment, with the ability to adapt to new administrative tools and digital systems as required.

## LANGUAGE QUALIFICATIONS

- NATO's official languages are English and French. The work of this post requires fluency in English, while working knowledge of French is desirable.

## DESIRABLE QUALIFICATIONS

- Certificate or diploma in medical office administration, health information management, or related field.
- Previous experience in a healthcare or medical office setting within an international organization or similar.

## PERSONAL CHARACTERISTICS

- Honest, with positive "can-do" attitude and spirit of cooperation. Ability to empower team work toward established objectives.
- All NSPA personnel are expected to conduct themselves in accordance with the current NATO Code of Conduct agreed by the North Atlantic Council (NAC), and thus display the core values of integrity, impartiality, loyalty, accountability, and professionalism.
- Ability to work independently, to be self-motivated and to work under tight deadlines.
- Ability to work in a team towards established objectives.

## ADDITIONAL INFORMATION

- N/A



## BUREAU DU RESPONSABLE EN CHEF DES RESSOURCES HUMAINES, BUREAU "SANTÉ"

Employé(e) principal(e) médical(e)

Grade : 08:B3

Poste n° : HH-6

Original :	Anglais		Habilitation :	NATO SECRET
Date de validation :	8 juin 2026		Lieu d'affectation :	Capellen, LUX
Validé par :	A. Stoia		Code poste :	A62

### RÉSUMÉ

Responsable envers le/la conseiller(-ère) médical(e) de la NSPA, le/la titulaire fournit un soutien administratif précis, confidentiel et professionnel concernant tous les aspects des opérations du Bureau "santé", garantit l'intégrité des dossiers des patients et assure la coordination sans heurt des services médicaux dans un environnement sensible et réglementé. Cette fonction permet d'assurer une liaison essentielle entre les patients, les prestataires de soins de santé externes, les bureaux de programme et divisions (BPD) de l'Agence et le personnel médical de la NSPA. Le/La titulaire exerce plus précisément les fonctions suivantes :

### RESPONSABILITÉS

#### Responsabilités générales

- créer, tenir à jour, consulter et actualiser les dossiers médicaux des patients, en veillant à leur exactitude, à leur exhaustivité et à leur confidentialité, conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données de santé et à la politique de l'organisation ;
- préparer les dossiers des patients, les dossiers de documentation et les documents administratifs nécessaires aux procédures de consultation et aux visites de suivi ;
- planifier les rendez-vous des patients, les procédures médicales et les visites de suivi, en assurant une coordination efficace avec le personnel clinique afin de garantir un flux de patients fluide et une utilisation optimale des ressources médicales ;
- répondre aux appels téléphoniques, aux courriers électroniques et aux demandes en personne émanant des patients, du personnel et de parties extérieures de manière professionnelle, courtoise et discrète ;
- traiter les demandes de prise en charge, la correspondance médicale et les demandes administratives connexes selon les instructions du personnel clinique, en veillant à ce qu'elles soient traitées dans les délais et avec précision ;
- faire fonction de point de contact pour les BPD concernant les informations liées aux patients, en acheminant les demandes de manière appropriée et dans le strict respect des protocoles d'accès aux données et des exigences de confidentialité ;
- assurer la liaison avec le/la conseiller(-ère) médical(e), le personnel infirmier, le/la coordonnateur(-trice) "reprise du travail", le/la coordonnateur(-trice) psychosocial(e), ainsi qu'avec les professionnels de santé et les prestataires de services externes ;
- contribuer aux audits des dossiers médicaux et aux contrôles d'assurance de la qualité, en fournissant la documentation requise et en apportant son soutien aux activités de vérification de la conformité ;
- contribuer à la définition et à la mise en œuvre d'améliorations des flux de travail et d'initiatives d'optimisation des processus administratifs au sein du Bureau "santé" ;
- effectuer des tâches administratives générales, notamment photocopier, numériser et classer des documents, saisir des données et aider à la gestion des stocks de fournitures relatifs aux bureaux et aux dossiers médicaux ;
- exécuter d'autres tâches connexes selon les besoins en temps de paix et toute autre fonction appropriée qui lui sera confiée en période de crise ou en temps de guerre.
- En cas de crise ou de guerre, le/la titulaire restera au service de l'Agence, sous réserve de l'accord de ses autorités nationales.

## Responsabilités particulières

---

- saisir et tenir à jour les données relatives aux patients, les informations cliniques et les codes administratifs pertinents dans le système de dossiers de santé électroniques, en veillant à ce que les résultats d'analyses de laboratoire, les rapports de diagnostic, les notes des médecins, les formulaires de consentement et d'autres documents cliniques soient consignés en temps utile et avec exactitude, conformément aux procédures établies ;
- coordonner la communication et le transfert autorisés des dossiers médicaux aux parties approuvées – notamment aux prestataires de soins de santé externes, aux assureurs et à d'autres institutions autorisées – en veillant à ce que toutes les transmissions soient conformes aux règles applicables en matière de protection de la vie privée, aux protocoles d'accès aux données et aux normes de l'organisation en matière de confidentialité ;
- donner aux patients des instructions claires et précises concernant les exigences administratives, les procédures de prise de rendez-vous et la documentation, en faisant fonction de premier point de contact fiable et accessible au sein du Bureau "santé".

## QUALIFICATIONS

### Qualifications générales

---

- Formation professionnelle supérieure dans une discipline pertinente, assortie d'une année d'expérience en lien avec le poste. Autres formations ou expérience acceptables : études secondaires assorties de trois ans d'expérience en lien avec le poste, ou formation équivalente combinée à une expérience professionnelle suffisante et pertinente.
- Solides compétences en matière d'organisation et d'administration et aptitude à mener plusieurs tâches de front avec précision et efficacité dans un environnement médical sensible caractérisé par un rythme de travail rapide.
- Excellentes aptitudes en matière de relations interpersonnelles et de communication, sens aigu des relations humaines et aptitude confirmée à gérer, avec tact, empathie et discrétion, les relations avec des membres du personnel de différents milieux professionnels et de diverses nationalités.
- Attitude professionnelle avec un sens aigu du service et une capacité constante à assurer la confidentialité et à maintenir une éthique professionnelle dans toutes les interactions et en toutes circonstances.

### Qualifications particulières

---

- Connaissance de la terminologie médicale et des normes de documentation médicale, associée à un niveau élevé d'attention portée aux détails dans la préparation, l'enregistrement et la gestion des dossiers administratifs cliniques.
- Maîtrise des systèmes de dossiers de santé électroniques, de la suite Microsoft Office et des matériels de bureautique standards, et aptitude à s'adapter aux nouveaux outils administratifs et systèmes numériques selon les besoins.

## CONNAISSANCES LINGUISTIQUES

- Les langues officielles de l'OTAN sont l'anglais et le français. Une bonne maîtrise de l'anglais est nécessaire pour le travail effectué à ce poste, et une connaissance pratique du français est souhaitable.

## QUALIFICATIONS SOUHAITABLES

- Certificat ou diplôme en administration de cabinet médical, gestion des informations de santé ou dans un domaine connexe.
- Expérience préalable dans le secteur de la santé ou dans un cabinet médical, au sein d'une organisation internationale ou d'une structure similaire.

## QUALITÉS PERSONNELLES

- Honnêteté, attitude positive et volontaire, et esprit de coopération. Capacité à valoriser le travail d'équipe dans le but de réaliser les objectifs fixés.
- Il est attendu de tous les membres du personnel de la NSPA qu'ils se comportent conformément au texte en vigueur du Code de conduite de l'OTAN adopté par le Conseil de l'Atlantique Nord et qu'en conséquence, ils incarnent les valeurs fondamentales que sont l'intégrité, l'impartialité, la loyauté, le sens des responsabilités et le professionnalisme.
- Aptitude à travailler de façon indépendante, à se motiver et à travailler sous la contrainte de délais serrés.
- Aptitude à travailler en équipe en vue d'atteindre les objectifs fixés.

## INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- S.O.