



Venetica

Quota di iscrizione 250 euro

CORSO DI FORMAZIONE ONLINE

ADDETTA/O ALLA SEGRETERIA DI STUDIO MEDICO



Durata	50 ore	✓ Corso in modalità a distanza sincrona fruibile da tutta Italia
Avvio	Gennaio 2024	✓ Iscrizioni aperte fino ad esaurimento dei posti disponibili
Giornate e orario	Dal lunedì al venerdì dalle 14 alle 18	✓ Comprese nel programma 4 ore di formazione sicurezza rischio basso e 2 ore di orientamento al ruolo
Prezzo	250 euro	✓ Al termine del corso verrà rilasciato un attestato di partecipazione



Venetica Cooperativa Sociale, Formazione, Orientamento, Consulenza aziendale, Marketing territoriale, Turismo sostenibile.
Organismo di Formazione Accreditato dalla Regione del Veneto per Formazione Continua, Formazione Superiore e Orientamento -
Nr. - accreditamento A0633 - cod. ente. 5889.
Sede legale: Via Eritrea, 3 - 35141 Padova. Sede operativa/aule: Via dei Savonarola, 176 / Via Pietro Canal, 14 - 35137 Padova.
Sito www.venetica.org Mail: info@venetica.org. Pec: venetica@pec.it. Linea diretta: 339 1214728. C.F. e P.IVA 04632180289

OBIETTIVI DEL CORSO

Il corso fornisce le competenze generali per svolgere la mansione di Addetta/o alla Segreteria di Studio Medico. Le tematiche trattate riguardano la comunicazione, la relazione col paziente, la gestione del tempo e l'organizzazione, la conoscenza della cartella clinica e del Sistema Sanitario Nazionale, la gestione delle attività amministrativo-contabili e l'acquisizione della terminologia medica specifica. Completano il programma quattro ore di modulo generale per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e due ore di orientamento al ruolo.

DURATA E ARTICOLAZIONE

La durata del corso è di 50 ore, che verranno svolte a distanza (Aula virtuale) in modalità sincrona. Il corso si terrà nel mese di gennaio 2024, dal lunedì al venerdì, dalle 14:00 alle 18:00, per un durata totale di circa 12 giorni.

REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Possesso del diploma di scuola secondaria di primo grado o titolo superiore. Non è necessario possedere esperienza pregressa nel settore. Vista la modalità di erogazione del corso è necessario il possesso di PC-Mac/Notebook o Tablet, dotati di webcam e microfono e la disponibilità di una connessione internet stabile.

MODALITÀ DI ISCRIZIONE E PAGAMENTO

Per iscriversi al corso, compilare e inviare il form disponibile nel sito di Venetica www.venetica.org, dopo avere letto e accettato le condizioni generali di contratto e le istruzioni per il pagamento della quota. La partecipazione al corso dà diritto a ricevere tutti i materiali didattici del corso e la possibilità di richiedere la registrazione delle lezioni durante le quali l'allieva/o dovesse essere assente per motivi imprevisti (max 8 ore di registrazione).

DOCENTI

I docenti del corso hanno un'esperienza pluriennale nella gestione e amministrazione di attività complesse, esperienza diretta nell'attività di segreteria di studio medico e specifica competenza nell'attività didattica relativa alla materia d'insegnamento. Il docente del modulo di sicurezza nei luoghi di lavoro è in possesso dei requisiti professionali di legge.

ATTESTATI RILASCIATI

Al termine del corso verrà rilasciato un attestato di partecipazione. Su richiesta del partecipante verrà inoltre rilasciato, compreso nel prezzo del corso, l'attestato del Modulo Generale di Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro.

INFO LINE

formazione@venetica.org / mob. 339 1214728



Venetica

PROGRAMMA DETTAGLIATO DEL CORSO

INTRODUZIONE - SEGRETERIA DI STUDIO MEDICO

Introduzione al profilo professionale di segretaria/o di Studio Medico e sua evoluzione; Mansioni e Responsabilità; Centralità del ruolo della/del Segretaria/o di Studio Medico ; Obiettivi della funzione della/del Segretaria/o di Studio Medico; Analisi delle competenze specifiche; L'orientamento alla persona; Il "fattore sorriso" e l'importanza del gruppo di lavoro; Analisi del contesto lavorativo: Diverse tipologie, dimensioni e organizzazioni di studio/ambulatorio; L'immagine aziendale e l'orientamento al paziente.

FRONT OFFICE E PROCEDURE TECNICO OPERATIVE GENERALI

Strumenti e Attività di Front Office; Gestione dell'Agenda; Regole per la pianificazione degli appuntamenti; Inserimento e gestione delle Urgenze; Tempi "cuscinetto"; Creazione e Gestione delle Liste d'Attesa; Comunicazione Telefonica; Appuntamento telefonico e recall; Le regole della Comunicazione Scritta; Utilizzo e gestione delle mail.

LA RELAZIONE CON IL CLIENTE/PAZIENTE - ELEMENTI DI CUSTOMER CARE

Principi di comunicazione; Tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo; Accoglienza telefonica e front office; Gestione della comunicazione nelle diverse situazioni di lavoro; Relazione con i colleghi e gestione dei conflitti; L'ascolto "attivo" per capire le esigenze del cliente/paziente; La gestione verbale dei conflitti e la gestione dei reclami; Le opportunità delle obiezioni; Come considerare le obiezioni; Le obiezioni pretesto e le obiezioni reali; Sviluppare relazioni positive: empatia, stili comunicativi, ascolto attivo; La distanza empatico -professionale; Accoglienza del paziente e analisi delle sue esigenze; Il Paziente in Prima Visita; Il Paziente in Cura. Aspetti Relazionali: gestione del paziente ansioso, fobico, diffidente; Competenze organizzative di base e gestione dello stress.

LOGISTICA DELLO STUDIO MEDICO - LESSICO DEL SETTORE E MARKETING SANITARIO

Classificazione dei beni di consumo; Inventario e analisi del fabbisogno; Ottimizzazione delle scorte e monitoraggio del carico-scarico dei beni di consumo; Il Documento Di Trasporto; Gestione di un ordine; Programmazione delle verifiche periodiche obbligatorie.

Specialità mediche più comuni; Il lessico sanitario; Cos'è il marketing sanitario; Il ruolo informativo della/del Segretaria/o di Studio Medico; L'importanza della corretta e completa informazione; La promozione dei servizi erogati dalla Struttura

GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL PAZIENTE

Registrazione del paziente; Cenni sul GDPR 679/2016: raccolta, trattamento e archiviazione dei Dati Personali; L'informativa e l'autorizzazione al trattamento dei Dati Personali; Creazione della Scheda Anagrafica; Verifica dei dati anagrafici e Tessera Sanitaria; Anamnesi del Paziente; La Cartella Clinica; Fondi Sanitari Integrativi; Assistenza Diretta e Assistenza Indiretta; Gestione del paziente con FSI; La Fattura Sanitaria; Modalità e strumenti di pagamento di una prestazione sanitaria; I giustificativi di pagamento; Il Sistema TS e la Trasmissione al MEF; Prima Nota; Cenni di partita doppia; Contabilità di cassa: gestione incassi e pagamenti; Contabilità delle vendite e dei clienti; Contabilità degli acquisti e dei fornitori; Rapporti con le banche e modalità di pagamento (Sistema Gestionale esempi - preparazione documentazione per commercialista e consulenti esterni)

ORIENTAMENTO AL RUOLO

Redazione e aggiornamento di una lettera di presentazione e del CV; Conoscenze di base sull'evoluzione del mercato del lavoro; Strumenti di autopromozione e definizione di un progetto personale; Competenze base del profilo professionale e valorizzazione delle risorse personali

MODULO GENERALE DI SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

Concetti di rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti doveri e sanzioni, organi di vigilanza, controllo e assistenza



CORSO DI FORMAZIONE **Addetta/o alla Segreteria di Studio Medico**

Condizioni generali di contratto **Modalità d'iscrizione e termine di pagamento**

1. L'iscrizione al corso si considera perfezionata solo a seguito del versamento della relativa quota, effettuata tramite bonifico bancario secondo le istruzioni riportate al successivo punto 4) del presente modulo;
2. In caso di ritiro dal corso, la somma versata non sarà rimborsata;
3. Venetica si riserva la facoltà di:
 - Annullare l'attivazione del corso qualora non venga raggiunto il numero minimo di partecipanti,
 - Rimandare ad altra data il corso per improvvisa impossibilità del docente,
 - Fissare una seconda edizione del corso in caso di superamento dei posti disponibili.In ogni caso la responsabilità di Venetica sarà limitata alla tempestiva comunicazione ai partecipanti della variazione o cancellazione e al rimborso della quota eventualmente già versata.
4. L'iscrizione al corso è aperta fino ad esaurimento dei posti disponibili, secondo l'ordine cronologico di presentazione della domanda. L'iscrizione va formalizzata nel seguente modo:
 - Compilazione e trasmissione del form di iscrizione tramite il sito www.venetica.org
 - **Entro tre giorni dall'invio del modulo di iscrizione:** Bonifico bancario di **250,00 €** intestato a "Venetica Cooperativa Sociale" IBAN IT25 A030 6909 6061 0000 0066 045 Intesa Sanpaolo, con indicazione nella causale di: **"Cognome e Nome" dell'iscritto/a** seguito dalla dicitura **"Quota iscrizione corso Segreteria di Studio Medico"**.

Si precisa che Venetica non consentirà la partecipazione al corso nel caso di mancato pagamento, né consegnerà l'attestato del corso nel caso di dichiarazioni errate o mendaci.

Con la compilazione e l'invio del form di iscrizione tramite il sito www.venetica.org il richiedente dichiara di aver letto e accettato l'informativa privacy dell'Ente e i termini e le condizioni generali di contratto.