

CORSO DI FORMAZIONE GRATUITO

ADDETTA/O ALLA SEGRETERIA DI STUDIO MEDICO



Modalità FAD - Formazione a distanza sincrona

In avvio il 22 maggio 2023 - Iscrizioni aperte fino al completamento dei posti disponibili

*Ente finanziatore Forma.Temp - www.formatemp.it - Soggetto Promotore Adecco Italia Spa - www.adecco.it
Soggetto Attuatore Venetica Cooperativa Sociale - www.venetica.org*

OBIETTIVI E FIGURA PROFESSIONALE IN USCITA

Il corso fornisce le competenze generali per svolgere la mansione di Addetto/a 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.

La figura professionale in uscita sarà l'addetto/a alla Segreteria di Studio Medico

DURATA E MODALITA'

128 ore in modalità FAD - Formazione a distanza "Aula virtuale" in modalità sincrona
Giorni e orari: dal lunedì al venerdì, dalle 14:00 alle 18:00

Durata totale: circa sei settimane

Periodo di svolgimento: maggio - giugno 2023

DESTINATARI

Il corso è rivolto a candidati a missione di lavoro in somministrazione (occupati / disoccupati) iscritti e selezionati da Adecco Italia S.p.a. (è obbligatoria la registrazione sul sito www.adecco.it), in possesso di titolo di studio di scuola secondaria o titolo di studio superiore

REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE

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 connessione internet stabile

ISCRIZIONE

Per candidarsi all'offerta compilare il form nel sito internet www.venetica.org o inviare il proprio CV con autorizzazione al trattamento dei dati personali all'indirizzo mail formazione@venetica.org riportando nell'oggetto "DOMANDA ISCRIZIONE CORSO SEGRETERIA STUDIO MEDICO - 3.2023".

DOCENTI

I docenti del corso hanno un'esperienza pluriennale nella gestione e amministrazione di attività complesse e nell'attività didattica relativa alla materia d'insegnamento.

PROGRAMMA DEL CORSO E ATTESTATO

Il programma completo del corso è consultabile nel sito www.venetica.org

Il corso rilascia un attestato di frequenza a coloro che superano almeno il 70% del monte ore, compresi i moduli obbligatori sulla salute e sicurezza e diritti e doveri dei lavoratori

L'ammissione al corso può essere soggetta al superamento di specifica prova di selezione, comunicata ai candidati.

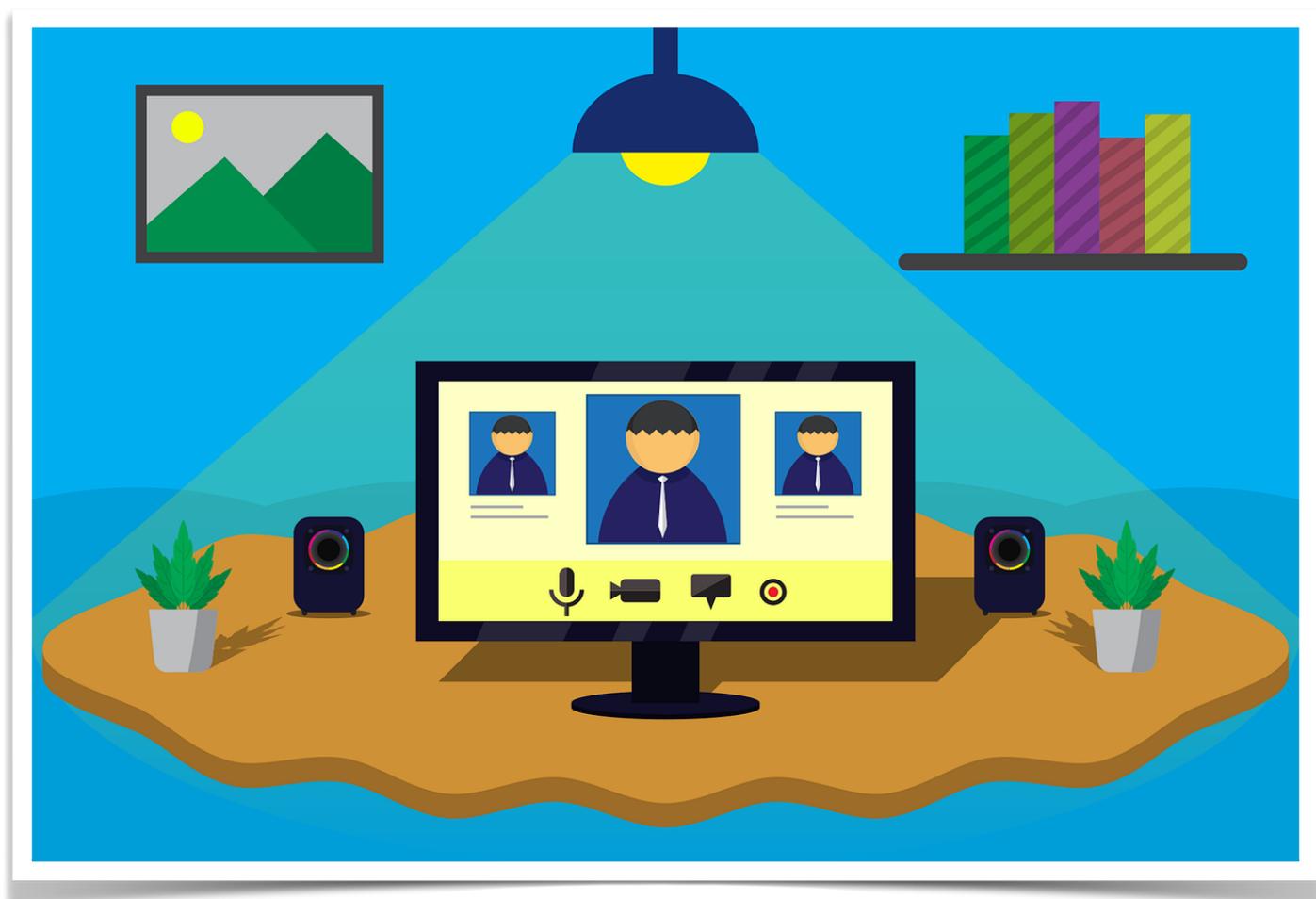
Il corso è rivolto a persone di entrambi i sessi. Il periodo di avvio del corso è indicativo e può subire variazioni in funzione del numero di richieste pervenute; il calendario definitivo verrà comunicato agli ammessi al corso al raggiungimento del numero minimo di adesioni.

Sito internet www.venetica.org - infoline 339 1214728

PROGRAMMA DEL CORSO

ADDETTA/O ALLA SEGRETERIA DI STUDIO MEDICO

Corso di formazione gratuito finanziato da Forma.Temp - Modalità FAD Sincrona - Aula virtuale



➔ **Al termine del corso verrà rilasciato un attestato di frequenza a coloro che avranno frequentato almeno il 70% del monte ore, compresi i moduli obbligatori sulla salute e sicurezza e diritti e doveri dei lavoratori**

i Tutti i corsi di formazione finanziati da Forma.Temp sono a titolo gratuito e non prevedono costi di alcun genere a carico dei partecipanti.

PROGRAMMA DETTAGLIATO DEL CORSO - 128 ORE

Modulo 1.	INTRODUZIONE - SEGRETERIA DI STUDIO MEDICO (8 ORE) 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 alla cliente
Modulo 2.	FRONT OFFICE E PROCEDURE TECNICO OPERATIVE GENERALI (28 ORE) Importanza del Setting e sua organizzazione; 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.
Modulo 3.	LA RELAZIONE CON IL CLIENTE/PAZIENTE (20 ORE) 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; 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.
Modulo 4.	ELEMENTI DI CUSTOMER CARE (8 ORE) Come considerare le obiezioni; Le obiezioni pretesto e le obiezioni reali; Le opportunità delle obiezioni: trasformare le obiezioni in opportunità di vendita; Gestire le barriere di chiusura: imparare a stabilire quando è il momento giusto per concludere una trattativa
Modulo 5.	GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL PAZIENTE (36 ORE) 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
Modulo 6.	LOGISTICA DELLO STUDIO MEDICO (12 ORE) 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.
Modulo 7.	LESSICO DEL SETTORE E MARKETING SANITARIO (8 ORE) 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
Modulo 8.	SALUTE E SICUREZZA - DIRITTI E DOVERI (8 ORE) Modulo obbligatorio sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e sui diritti e doveri dei lavoratori in somministrazione