



CORSO DI SEGRETERIA DI STUDIO MEDICO (80 Ore)

Obiettivi: Il corso intende fornire le competenze generali per svolgere la mansione di Addetto/a Segreteria di studio medico. Le tematiche riguardano la comunicazione, l'aspetto relazionale, la gestione del tempo, la conoscenza della cartella clinica e del SSN (Sistema Sanitario Nazionale), oltre che l'acquisizione della terminologia medica specifica. Questa figura svolge un ruolo chiave all'interno degli studi medici, essendo il punto di riferimento sia per i medici che per i pazienti, che deve accogliere con dedizione, rispettando in particolar modo la sua privacy.

• **Modulo 1: Introduzione alla figura professionale – 8 ore (4 teoria/4 pratica)**

- I compiti e le competenze dell'Addetto/a segreteria di studio medico • L'accoglienza e la gestione dell'attesa del paziente
- L'etica professionale • Nozioni generali di igiene

• **Modulo 2: La comunicazione – 16 ore (8 ore teoria / 8 ore pratica)**

- Introduzione generale • Principi di comunicazione • Comunicazione a una e due vie • Gli assiomi della comunicazione • La comunicazione verbale • Gli obiettivi della comunicazione verbale • La comunicazione paraverbale • La comunicazione efficace • L'ascolto attivo • Differenza tra comunicare e informare • La capacità di ascolto attivo • Sviluppare empatia • Il comportamento assertivo • Simulazioni ed esercitazioni pratiche • Esempificazioni ed esercitazioni pratiche

• **Modulo 3: La comunicazione telefonica – 8 ore (4 teoria/4 pratica)**

- Il telefono: vantaggi e svantaggi • Le fasi della telefonata • La gestione del cliente al telefono • La gestione delle obiezioni e dei reclami • La gestione dei contatti e degli appuntamenti al telefono • Le frasi efficaci • Simulazioni ed esercitazioni pratiche con utilizzo di excel

• **Modulo 4: La comunicazione scritta – 10 ore (5 teoria/5 pratica)**

- I principali strumenti di comunicazione scritta • La comunicazione scritta interna (fax, mail, lettere)
- Esempificazioni ed esercitazioni pratiche con utilizzo di word

• **Modulo 5: La Sanità – 10 ore (5 teoria/5 pratica)**

- Cenni di biologia del corpo umano • Terminologia medica e delle patologie più comuni • Diagnosi, anamnesi e prognosi • I farmaci e le loro somministrazioni • Ricette per farmaci, per esami di laboratorio e per visite specialistiche • Prestazione mediche mutuabili parzialmente e interamente • La cartella sanitaria • Il Sistema Sanitario Nazionale (SSN) e la normativa • I Piani Terapeutici e le esenzioni • I certificati medici • Convenzioni

Abea S.r.l. con Unico Socio

Sede Legale Via B. Quaranta 47/A – 49 20139 Milano (MI)
Tel. +39 02 36587709 Fax +39 02 36587731 www.abeaform.it
C.F. P.IVA 05102840963 Cap. Soc. € 10.000 N°Rea 1797457





con SSN, con enti privati e simili • La privacy e il segreto professionale • Esemplicazioni ed esercitazioni pratiche

• **Modulo 6: Elementi di contabilità generale - 12 ore (6 teoria/6 pratica)**

• La contabilità generale e i suoi obiettivi • IVA • RegISTRAZIONI contabili con e senza IVA • RegISTRAZIONE di fatture • Modalità di pagamento • RegISTRAZIONE operazioni contabili • Esercitazioni pratiche

• **Modulo 7: Come organizzare il proprio lavoro – 8 ore (4 teoria/4 pratica)**

• Il planning giornaliero • La gestione delle priorità • Il rispetto dei tempi e delle scadenze • La gestione del tempo futuro: previsione, pianificazione e programmazione • La gestione delle emergenze • La gestione degli appuntamenti in agenda • Esemplicazioni ed esercitazioni pratiche

• **Modulo 8: Problem Solving e gestione dei conflitti – 8 ore (4 teoria/4 pratica)**

• Che cos'è il problem solving • La capacità di problem solving come competenza trasversale • Le diverse fasi del processo di problem solving • Pensiero verticale e pensiero laterale • Strumenti tipici del problem solving • L'assunzione del problema • Creatività e problem solving • I fattori che inibiscono la creatività • Esemplicazioni ed esercitazioni pratiche

Modulo 9 (8h Teoria) Moduli Obbligatori

D.lgs 81/08: Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro (4h Teoria)

Diritti e Doveri dei Lavoratori in Somministrazione (4h Teoria)