

Corso di Segretaria/o di Studio Medico

Obiettivo

Forniremo tutte le competenze per operare in maniera autonoma a supporto dell'organizzazione ambulatoriale di uno studio medico privato.

La figura professionale è responsabile, efficiente e affidabile, cura le relazioni tra collaboratori e fornitori, rappresenta il punto di riferimento per il medico e per il paziente, ma è anche l'immagine dello studio.

Alla fine del corso saprà gestire in autonomia tutte le attività di segreteria e pianificazione degli appuntamenti.

Saprà gestire la logistica e gli aspetti burocratico-amministrativi dello studio medico.

Svilupperà competenze specifiche per la gestione del paziente.

Generale

Il progetto formativo è basato su contenuti specifici, sull'analisi di casistiche reali e su esempi pratici relativi alle varie dinamiche tipiche degli studi medici, allo scopo di coinvolgere attivamente i partecipanti e renderli consapevoli e pronti per la professione che andranno a svolgere.

Attraverso questo percorso formativo i discenti acquisiranno le competenze necessarie per la gestione relazionale, amministrativa e organizzativa del contesto sanitario.

Le competenze acquisite saranno poi spendibili in Studi Medici, Ambulatori Polispecialistici, Laboratori Analisi Cliniche, Cliniche Veterinarie, Strutture di Accoglienza Sanitaria, Centri benessere.

Gli elementi che caratterizzano il corso di Segretaria di Studio Medico e sul quale vertono gli argomenti sono:

- Gli attori del contesto sanitario e la tipologia del contesto di lavoro: dallo studio mono professionale al network.
- La segretaria di studio medico e l'attività di front-office: dalle procedure di accoglienza alle procedure di follow-up
- La struttura del Front Office: setting, strumenti e dispositivi
- La gestione logistica: dalla rilevazione dei fabbisogni di approvvigionamento al Picking

Gli strumenti formativi utilizzati prevedono attività di RolePlay, Focus Group e condivisione di immagini e video esplicativi su ogni argomento trattato.

ARTICOLAZIONE MODULI DEL PROGETTO FORMATIVO

Modulo 1: Contesti sanitari e Funzioni del/della Segretario/a di Studio Medico - Tot. ore 32 (24 teoria+8 pratica)

Teoria: Presentazione Generale; I pilastri della Sanità in Italia; Evoluzione del Profilo Professionale del/della Segretario/a di Studio Medico; Il/la Segretario/a di Studio Medico: Mansioni e Responsabilità; Centralità del ruolo e Obiettivi del/della Segretario/a di Studio Medico; Analisi delle Competenze specifiche: Orientamento alla persona; Smile factor; Team working; Time management; Caratteristiche del contesto lavorativo: Studio mono professionale; Ambulatorio polispecialistico; Network; Assetti organizzativi e Organigrammi; Specialità mediche e lessico settoriale di base; Marketing Sanitario; Il ruolo informativo del/della Segretario/a di Studio Medico; Promozione di Attività e Servizi erogati dalla struttura; Organizzazione del Setting e Strumenti operativi.

Pratica: Condivisione video e immagini esplicative sugli argomenti oggetto del modulo; Esercitazione sull'Orientamento alla persona mediante Focus Group; Esercitazioni sul Time Management mediante Focus Group; Esercitazione sul lessico settoriale.

Modulo 2: Front office e procedure operative generali - Tot. ore 32 (24 teoria+8 pratica)

Teoria: Attività di Front Office; Gestione dell'Agenda mono e multi medico; Cenni sull'utilità dei Software Gestionali; Regole per la pianificazione degli appuntamenti; Le note sull'appuntamento; I Tempi Cuscinetto; Inserimento Urgenze; Creazione e Gestione delle Liste d'Attesa; Comunicazione Telefonica: Caratteristiche ed elementi di disturbo della Comunicazione Telefonica; Gestione telefonica del paziente; Appuntamento telefonico: Intervista, Riepilogo, Conferma; L'attività di Recall; Le regole della Comunicazione Scritta; Utilizzo e gestione professionale delle mail; Aspetti Relazionali: Gestione del Paziente Ansioso; Gestione del Paziente Fobico; Gestione del Paziente Diffidente; Sviluppare relazioni positive: Empatia, Stili Comunicativi, Ascolto attivo. La distanza Empatico-Professionale.

Pratica: Role Play: Concordare telefonicamente un appuntamento; Role Play: Gestione telefonica di un'urgenza; Role Play: Recall su appuntamento non rispettato; Esercitazione sull'utilizzo della posta elettronica; Strutturazione script; Ascolto di traccia audio; Focus group sull'osservazione del paziente in sala d'attesa.

Modulo 3: Procedure per la gestione burocratico-amministrativa del Paziente: Tot. ore 32(24 teoria+8 pratica)

Teoria: Accoglienza del Paziente e Analisi delle sue esigenze: Il Paziente in Cura e il Paziente in Prima Visita; GDPR 679/2016 e applicazione in ambito sanitario; Procedure di Registrazione del Paziente; Creazione della Scheda Anagrafica; Anamnesi del Paziente; La Cartella Clinica; Dossier Sanitario e Fascicolo Sanitario Elettronico; La Tessera Sanitaria.

Pratica: Focus Group: Analisi di un modulo relativo al trattamento dei dati personali; Role Play: Creazione check list per la raccolta dati del paziente in Prima Visita; Focus Group: La condotta del/della Segretario/a di studio nel rispetto del GDPR.

Modulo 4: Fondi Sanitari Integrativi, Fatture Sanitarie, Approvvigionamenti Tot. ore 36(24 teoria+12 pratica)

Teoria: Fondi Sanitari Integrativi: caratteristiche generali; Assistenza Diretta e Assistenza Indiretta; Gestione del Paziente con FSI; La Fattura Sanitaria: struttura e gestione; Analisi delle modalità e degli strumenti di pagamento di una Prestazione Sanitaria; I Giustificativi di Pagamento; Il Sistema TS e la Trasmissione al MEF; Prima Nota; Approvvigionamenti dello Studio Medico: classificazione dei beni, inventario e analisi del fabbisogno; Ottimizzazione delle scorte in funzione delle necessità dello studio: agenda e monitoraggio del carico-

Diritti e doveri dei lavoratori (4 ore teoria):

Dal lavoro interinale al lavoro in somministrazione: la legislazione in materia di lavoro temporaneo; Definizione del lavoro in somministrazione; Sistema del lavoro in somministrazione: triangolazione lavoratore, Agenzia per il Lavoro, impresa utilizzatrice; Gli ambiti di ammissibilità e i divieti previsti dalla legislazione e dai contratti collettivi nazionali di categoria dell'impresa utilizzatrice; Il CCNL per i lavoratori in somministrazione; Le materie di competenza e gli obblighi dell'Agenzia per il Lavoro; Le materie di competenza e gli obblighi dell'impresa utilizzatrice; Il contratto commerciale tra Apl ed impresa utilizzatrice: che cosa deve necessariamente contenere; Il contratto tra lavoratore e Apl: che cosa deve necessariamente contenere; I diritti dei lavoratori: equiparazione dal punto di vista contrattuale ai lavoratori dell'impresa utilizzatrice in merito a retribuzione, ferie, permessi, maternità libertà sindacali, malattia, infortuni, utilizzo di servizi sociali e assistenziali presenti in azienda. I doveri dei lavoratori: stessi doveri dei lavoratori dipendenti dell'impresa utilizzatrice. Estensione ai lavoratori temporanei di quanto previsto dal regolamento aziendale; La bilateralità: Forma.Temp: finalità e modalità di accesso alle Politiche Attive e Passive; E.Bi.Temp : finalità, prestazioni fornite e modalità di accesso.

Sicurezza sul lavoro (4 ore teoria):

Concetti di rischio; Danno; Prevenzione; Protezione; Organizzazione della prevenzione aziendale; Diritti, Doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali; Organi di vigilanza, controllo e assistenza.

Il corso è completamente gratuito, non sono previste quote di alcun genere a carico dei partecipanti (art 5 della Legge 196/1997 e successive modifiche e integrazioni).

Ente finanziatore: [Forma.Temp.](#)

Soggetto promotore: [National Job Agenzia per il Lavoro Srl](#)

Soggetto attuatore: Tiche Group

Durata: 136 ore

Periodo: verifica sulla scheda del corso le prossime date disponibili;

Sede di svolgimento: a distanza, in collegamento sincrono con GOTO

Titolo: Segretaria/o di studio medico

Il corso è rivolto a candidati a missione di lavoro in somministrazione sia **occupati** che **disoccupati**.

Dispositivi: la partecipazione al corso è consentita esclusivamente mediante l'uso di PC, Notebook o Mac dotati di Webcam e Microfono.