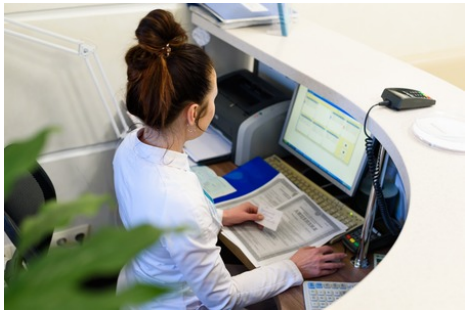




SEGRETERIA DI STUDIO MEDICO

RICONOSCIUTO DALLA REGIONE PUGLIA CON DD N°565 DEL 28/03/2024

Durata	900 ore (450 in aula e 450 in stage)	
Articolazione	Le lezioni si terranno in modalità mista FAD/online (50%) e in presenza (50%) presso la nostra sede in Bari. In presenza di particolari condizioni (così come definite dalla DGR Puglia n.1724 del 30/11/2023) è possibile estendere la modalità di frequenza FAD/online fino al 100% .	
Destinatari	Il corso è rivolto a chiunque intenda acquisire competenze generali e specifiche nelle pratiche amministrativo-segretariali di supporto a studi medici, poliambulatori e laboratori di analisi, centri privati di specialisti, case di cura e cliniche private, centri di riabilitazione fisica.	
Obiettivi	Il corso Segreteria di Studio Medico (<i>Operatore/operatrice per l'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, l'accoglienza e le informazioni</i>) permette di acquisire competenze specializzate per accogliere i pazienti, rispondere efficacemente alle loro domande, fissare gli appuntamenti, gestire le eventuali situazioni conflittuali telefoniche o in sala d'attesa, aggiornare le cartelle cliniche dei pazienti. Insieme alla padronanza della terminologia medica, saranno apprese competenze amministrative e contabili necessarie a coordinare le attività svolte all'interno di uno studio medico.	
Requisiti	Avere adempiuto al diritto-dovere o esserne prosciolto. Per i cittadini stranieri Conoscenza della lingua italiana livello A2 (in caso di assenza del requisito, partecipazione ad un percorso formativo di italiano per stranieri finalizzato all'acquisizione del requisito)	
Attestati	Al termine del percorso formativo sarà rilasciato un Attestato di Qualifica valido ai fini di Legge e come credito formativo permanente su tutto il territorio nazionale ed europeo. Saranno inoltre rilasciati i seguenti attestati: a) Attestato D.Lgs 81/2008 – art. 37 – Formazione generale e specifica dei lavoratori b) Attestato Privacy - GDPR (Reg CE 679/2016)	

PROGRAMMA

N°	Modulo	Durata	Contenuti
1°	<i>Sicurezza sui luoghi di lavoro</i>	34 ore	<ul style="list-style-type: none">➤ La normativa sulla sicurezza sul luogo di lavoro (Dlgs 81/2008)➤ Procedure antincendio (D.P.R. 151/2011) – rischio medio➤ Igiene e salvaguardia ambiente➤ Fattori di rischio professionali e ambientali



GENESIS CONSULTING

Via Amendola n°172/C - 70126 Bari - Tel 080 5484577
genesis@genesisconsulting.it - genesis@arubapec.it
www.genesisconsulting.it
Part. IVA 06092830725



**Ente Accreditato
Regione Puglia**
cod. N-H2PAPI1
DD n°2298
del 17/12/2020



2°	<i>Normativa di settore e Legislazione Sanitaria</i>	48 ore	<ul style="list-style-type: none">◆ Elementi di diritto del lavoro in Italia◆ Elementi di diritto commerciale◆ T.U.L.P.S e successive modificazioni◆ Sviluppo sostenibile
3°	<i>Privacy</i>	20 ore	<ul style="list-style-type: none">◆ Privacy (D.Lgs.196/03)◆ Le tipologie di dati personali◆ I soggetti coinvolti nel trattamento dei dati◆ Gestione di dati personali e sensibili◆ La compilazione delle schede clienti
4°	<i>Organizzazione aziendale e disciplina del contratto di lavoro</i>	20 ore	<ul style="list-style-type: none">◆ Sistema impresa◆ Le strutture organizzative◆ Gli strumenti di pianificazione e controllo◆ Interazione tra processi e ciclo di lavoro◆ PDCA – Ciclo di Deming◆ Il contratto di Lavoro◆ Relazioni sindacali◆ Busta paga e tabelle
5°	<i>Pari opportunità</i>	8 ore	<ul style="list-style-type: none">◆ Normativa pari opportunità◆ Politiche organizzative di inclusione◆ Accessibilità ambientale e progettazione inclusiva◆ Gestire i team di lavoro: diversità ed inclusione
6°	<i>La gestione delle prenotazioni</i>	24 ore	<ul style="list-style-type: none">◆ Processo operativo della prenotazione◆ Gestire e organizzare il Front Office◆ Gestione del tempo; pianificazione e organizzazione delle attività
7°	<i>Accoglienza del paziente e comunicazione</i>	56 ore	<ul style="list-style-type: none">◆ Elementi di comunicazione interpersonale◆ La pragmatica della comunicazione◆ Ascolto attivo◆ Elementi di comunicazione verbale, non verbale e para verbale◆ La comunicazione scritta/ corrispondenza◆ La comunicazione e le diverse tipologie d'utenza◆ La comunicazione con i fornitori◆ La comunicazione telefonica◆ Tecniche di negoziazione e gestione del conflitto◆ La comunicazione efficace con il capo e colleghi◆ I processi di problem solving e decision making◆ Etica professionale, portamento e contegno◆ La gestione del feedback◆ Customer care◆ Accogliere il cliente◆ Informare il cliente◆ Il linguaggio professionale



GENESIS CONSULTING

Via Amendola n°172/C - 70126 Bari - Tel 080 5484577
genesis@genesisconsulting.it - genesis@arubapec.it
www.genesisconsulting.it
Part. IVA 06092830725



**Ente Accreditato
Regione Puglia**
cod. N-H2PAPI1
DD n°2298
del 17/12/2020



8°	<i>Redazione testi</i>	24 ore	<ul style="list-style-type: none">◆ Dal testo parlato al testo scritto: analogie e differenze◆ Fasi fondamentali del processo di scrittura◆ Il business writing◆ La scrittura creativa◆ Gli strumenti di scrittura
9°	<i>Inglese</i>	60 ore	<ul style="list-style-type: none">◆ Grammatica inglese◆ Business English◆ Accogliere il cliente◆ Conversazione
10°	<i>Amministrazione e contabilità</i>	60 ore	<ul style="list-style-type: none">◆ Elementi di base della contabilità◆ Fatture e ricevute◆ Archiviare la documentazione contabile◆ Incassi e pagamenti◆ Pagamenti insoluti◆ Tecniche di rendicontazione per la gestione amministrativa◆ Conoscere i costi◆ Procedure amministrative principali
11°	<i>Archiviazione dei documenti</i>	20 ore	<ul style="list-style-type: none">◆ Fasi di un processo: formazione, gestione e conservazione◆ Figura del Responsabile della conservazione◆ Sistema archivio: gli elementi costitutivi◆ Attività di gestione dell'archivio in formazione◆ Differenze tra archivio cartaceo e archivio digitale
12°	<i>Utilizzo della strumentazione di ufficio</i>	16 ore	<ul style="list-style-type: none">◆ La correlazione tra produttività e attrezzature d'ufficio◆ Gli strumenti di lavoro essenziali in ufficio (fotocopiatrice, personal computer, stampanti, rilegatrici, ecc.)◆ La dotazione tecnologica◆ La manutenzione◆ L'approvvigionamento◆ Lo smaltimento delle strumentazioni
13°	<i>Informatica</i>	60 ore	<ul style="list-style-type: none">◆ Il computer e il suo ambiente◆ Elementi di base di Informatica◆ Il pacchetto office◆ Navigazione e rete internet◆ La gestione delle e-mail◆ Software per la gestione contabile
14°	<i>STAGE</i>	450 ore	<ul style="list-style-type: none">◆ Principi di base della comunicazione e relative tecniche◆ Regole di un ambiente di lavoro (puntualità, consapevolezza organizzativa, rispetto dei ruoli, ecc.) e, in particolare, i regolamenti della struttura ospitante◆ Misure di sicurezza adottabili◆ Apprendimento pratico sul posto di lavoro delle conoscenze teorico-pratiche apprese durante le fasi d'aula
15°	ESAME FINALE		



GENESIS CONSULTING

Via Amendola n°172/C - 70126 Bari - Tel 080 5484577
genesis@genesisconsulting.it - genesis@arubapec.it
www.genesisconsulting.it
Part. IVA 06092830725



**Ente Accreditato
Regione Puglia**
cod. N-H2PAPI1
DD n°2298
del 17/12/2020