



**HARMONOGRAM SZKOLENIA**  
**Projekt „WYSTARTUJ NA RYNEK PRACY!” (POWR.01.02.01-24-0038/20)**

<b>Nazwa szkolenia</b>	Pracownik rejestracji medycznej z obsługą klienta oraz sprzedażą usług		
<b>Nazwa instytucji szkoleniowej</b>	ŁĘTOWSKI CONSULTING		
<b>Czas trwania szkolenia</b>	od	02.08.2021	do 13.08.2021
<b>Miejsce realizacji szkolenia (dokładny adres)</b>	Katowice, ul. Warszawska 3		

**TERMINY ZAJĘĆ**

DATA	GODZINY OD DO	ILOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
<b>MODUŁ SZKOLENIA: Pracownik rejestracji medycznej</b>			
02.08.2021	08:30 – 15:00	8	Podstawy prawne pracy pracownika rejestracji medycznej. Zakres obowiązków rejestratorki/a medycznej/go (8h).
03.08.2021	08:30 – 15:00	8	Kultura i etyka zawodu, budowanie profesjonalnych relacji z pacjentem i ze współpracownikami, zasady współpracy z lekarzem (6h). Wizerunek sekretariatu medycznego – podstawy psychologii i pedagogiki – charakterystyka pacjenta – radzenie sobie z obiekcjami (2h).
04.08.2021	08:30 – 15:00	8	Wizerunek sekretariatu medycznego – podstawy psychologii i pedagogiki – charakterystyka pacjenta – radzenie sobie z obiekcjami (5h). Organizacja czasu pracy rejestratorki medycznej – zasada Pareto, macierz Eisenhowera. Metody radzenia sobie ze stresem. Edukacja zdrowotna – pojęcia i modele (3h).
05.08.2021	08:30 – 15:00	8	Organizacja czasu pracy rejestratorki medycznej – zasada Pareto, macierz Eisenhowera. Metody radzenia sobie ze stresem. Edukacja zdrowotna – pojęcia i modele (4h). Dokumentacja medyczna – prawidłowe prowadzenie, zgoda pacjenta na udzielanie świadczeń medycznych, udostępnianie dokumentacji medycznej, błędy w dokumentacji medycznej, wzory dokumentacji medycznej (4h).
06.08.2021	08:30 – 15:00	8	Dokumentacja medyczna – prawidłowe prowadzenie, zgoda pacjenta na udzielanie świadczeń medycznych, udostępnianie dokumentacji medycznej, błędy w dokumentacji medycznej, wzory dokumentacji medycznej (4h). Archiwizacja dokumentacji medycznej, prawidłowe prowadzenie i obieg dokumentacji medycznej. Reklamacje pacjentów – podstawy prawne reklamacji, procedura składania i rozpatrywania reklamacji, konsekwencje prawne (4h)



DATA	GODZINY OD DO	ILOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
09.08.2021	08:30 – 15:00	8	Archiwizacja dokumentacji medycznej, prawidłowe prowadzenie i obieg dokumentacji medycznej. Reklamacje pacjentów – podstawy prawne reklamacji, procedura składania i rozpatrywania reklamacji, konsekwencje prawne (2h). Komputeryzacja prac biurowych – ćwiczenia praktyczne (6h).
10.08.2021	08:30 – 11:00	4	Komputeryzacja prac biurowych – ćwiczenia praktyczne (2h).
<b>MODUŁ SZKOLENIA: Obsługa klienta oraz sprzedaż usług</b>			
10.08.2021	11:00 – 15:00	4	Organizacja handlu w gospodarce rynkowej (3h). Przebieg sprzedaży detalicznej (3h).
11.08.2021	08:30 – 15:00	8	Techniki sprzedaży produktów i usług medycznych (3h). Obsługiwanie klienta (3h). Typologia klientów. Sprzedaż telefoniczna (2h).
12.08.2021	08:30 – 15:00	8	Typologia klientów. Sprzedaż telefoniczna (1h). Komputeryzacja sprzedaży (wykorzystanie komputera w pracy sprzedawcy) (3h). Sposoby pozyskiwania klientów (3h). Obieg dokumentacji handlowej (1h).
12.08.2021	08:30 – 15:00	8	Obieg dokumentacji handlowej (2h). Marketing i reklama (3h). Rodzaje marketingu (3h).
<b>RAZEM</b>		<b>80</b>	

**TERMIN EGZAMINU:**

DATA	GODZINY OD DO	ILOŚĆ GODZ.
13.08.2021	15:00-16:00	1