



HARMONOGRAM SZKOLENIA
PROJEKT „INDYWIDUALNIE I SKUTECZNIE” (1.2.1. PO WER)

Nazwa kursu	PRACOWNIK REJETRACJI MEDYCZNEJ, OBSŁUGA PACJENTA, MARKETING, SPRZEDAŻ USŁUG.		
Nazwa instytucji szkolącej	KONSORCJUM FIRM: TSL Szkolenia Monika Kaptur oraz Centrum Pedagogiki i Kształcenia Praktycznego Ilona Zajac		
Czas trwania kursu	od	2019-08-05	do 2019-09-02
Miejsce szkolenia	42-200 CZĘSTOCHOWA, AL. NMP 12 B, DOM HANDLOWY PLEJADA LOK. NR 1 (3 PIĘTRO).		

Moduł	Data	Godziny od do	Ilość godz.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
OBSŁUGA PACJENTA, MARKETING, SPRZEDAŻ USŁUG	05.08.2019	08:00 – 14:40	8	Organizacja handlu w gospodarce rynkowej
	06.08.2019	08:00 – 14:40	8	Przebieg sprzedaży detalicznej
	07.08.2019	08:00 – 14:40	8	Techniki sprzedaży produktów i usług medycznych
	08.08.2019	08:00 – 14:40	8	Obsługiwanie klienta,
	09.08.2019	08:00 – 14:40	4	Typologia klientów
REJESTRACJA MEDYCZNA			4	Sprzedaż telefoniczna
	12.08.2019	08:00 – 14:40	8	Podstawy prawne pracy pracownika rejestracji medycznej
	13.08.2019	08:00 – 14:40	8	Zakres obowiązków rejestratorki/a medycznej/go.
	14.08.2019	08:00 – 14:40	4	Kultura i etyka zawodu, budowanie profesjonalnych relacji z pacjentem, i ze współpracownikami, zasady współpracy z lekarzem;
			4	Wizerunek sekretariatu medycznego – podstawy psychologii i pedagogiki– charakterystyka pacjenta- radzenie sobie z obiekcjami;
19.08.2019	08:00 – 14:40	8	Organizacja czasu pracy rejestratorki medycznej – zasada Pareto, macierz Eisenhowera. Metody radzenia sobie ze stresem . Edukacja zdrowotna – pojęcia i modele;	
REJESTRACJA MEDYCZNA	20.08.2019	08:00 – 14:40	8	Dokumentacja medyczna – prawidłowe prowadzenie, zgodna pacjenta na udzielanie świadczeń medycznych, udostępnianie dokumentacji medycznej, błędy w dokumentacji medycznej, wzory dokumentacji medycznej;
	21.08.2019	08:00 – 14:40	4	Archiwizacja dokumentacji medycznej prawidłowe prowadzenie i obieg dokumentacji medycznej



Moduł	Data	Godziny od do	Ilość godz.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
			4	Reklamacje pacjentów – podstawy prawne reklamacji, procedura składania i rozpatrywania reklamacji, konsekwencje prawne;
	22.08.2019	08:00 – 14:40	8	Elektroniczna dokumentacja medyczna - ćwiczenia praktyczne
	23.08.2019	08:00 – 14:40	8	Komputeryzacja prac biurowych – zajęcia praktyczne
	26.08.2019	08:00 – 14:40	8	Komputeryzacja prac biurowych – zajęcia praktyczne
OBSŁUGA PACJENTA, MARKETING, SPRZEDAŻ USŁUG	27.08.2019	08:00 – 14:40	8	Komputeryzacja sprzedaży (wykorzystanie komputera w pracy sprzedawcy)
	28.08.2019	08:00 – 14:40	8	Marketing i reklama
	29.08.2019	08:00 – 13:10	6	Rodzaje marketingu
	30.08.2019	08:00 – 14:40	8	Sposoby pozyskiwania klientów
	02.09.2019	08:00 – 14:40	8	Obieg dokumentacji handlowej
	RAZEM		150	

Data	Godziny od do	Ilość godz.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
02.09.2019	14:45 – 15:30	1	EGZAMIN