

## HARMONOGRAM SZKOLENIA

<b>Nazwa kursu</b>	„Pracownik rejestracji medycznej, obsługi pacjenta, marketingu i sprzedaży”			
<b>Nazwa instytucji szkolącej</b>	TSL Szkolenia Monika Kaptur, Centrum Pedagogiki i Kształcenia Praktycznego Ilona Zając			
<b>Czas trwania kursu</b>	<b>od</b>	<b>03.01.2020</b>	<b>do</b>	<b>30.01.2020</b>
<b>Miejsce szkolenia</b>	ul. Kopernika 6F Tychy 43-100			

<b>Data</b>	<b>Godziny od do</b>	<b>Ilość godz .</b>	<b>TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA</b>	<b>Trener prowadzący szkolenie</b>
03.01.2020	8.30-15.10	8	Podstawy prawne pracy pracownika rejestracji medycznej	<b>Ewelina Zielińska / Aleksandra Naczyńska</b>
07.01.2020	8.30-15.10	8	Zakres obowiązków rejestratorki/a medycznej/go.	
08.01.2020	8.30-15.10	8	Kultura i etyka zawodu, budowanie profesjonalnych relacji z pacjentem, i ze współpracownikami, zasady współpracy z lekarzem; Wizerunek sekretariatu medycznego – podstawy psychologii i pedagogiki– charakterystyka pacjenta-radzenie sobie z obiekcjami;	
09.01.2020	8.30-15.10	8	Organizacja czasu pracy rejestratorki medycznej – zasada Pareto, macierz Eisenhowera. Metody radzenia sobie ze stresem . Edukacja zdrowotna – pojęcia i modele;	
10.01.2020	8.30-15.10	8	Dokumentacja medyczna – prawidłowe prowadzenie, zgodna pacjenta na udzielanie świadczeń medycznych, udostępnianie dokumentacji medycznej, błędy w dokumentacji medycznej, wzory dokumentacji medycznej;	
13.01.2020	8.30-15.10	8	Archiwizacja dokumentacji medycznej prawidłowe prowadzenie i obieg dokumentacji medycznej; Reklamacje pacjentów – podstawy prawne reklamacji, procedura składania i rozpatrywania reklamacji, konsekwencje prawne;	
14.01.2020	8.30-15.10	8	Komputeryzacja prac biurowych – ćwiczenia praktyczne	
15.01.2020	8.30-15.10	8	Komputeryzacja prac biurowych – ćwiczenia praktyczne	
16.01.2020	8.30-15.10	8	Komputeryzacja prac biurowych – ćwiczenia praktyczne	
17.01.2020	8.30-15.10	8	Organizacja handlu w gospodarce rynkowej;	
20.01.2020	8.30-15.10	8	Przebieg sprzedaży detalicznej;	
21.01.2020	8.30-15.10	8	Techniki sprzedaży produktów i usług medycznych;	
22.01.2020	8.30-15.10	8	Obsługiwanie klienta;	
23.01.2020	8.30-15.10	8	Typologia klientów; Sprzedaż telefoniczna;	
24.01.2020	8.30-15.10	8	Komputeryzacja sprzedaży (wykorzystanie komputera w pracy sprzedawcy);	
27.01.2020	8.30-15.10	8	Sposoby pozyskiwania klientów;	
28.01.2020	8.30-15.10	8	Obieg dokumentacji handlowej.	
29.01.2020	8.30-15.10	8	Marketing i reklama;	
30.01.2020	8.30-13.45	6	Rodzaje marketingu;	
<b>RAZEM</b>		<b>150</b>		

Data	Godziny od do	Ilość godz .	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA	Trener prowadzący szkolenie

Data	Godziny od do	Ilość godz .	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
30.01.2020	13.45-14.30	1	EGZAMIN