

**HARMONOGRAM SZKOLENIA**  
**Projekt „Twoja droga do aktywności zawodowej” ( RPSL.07.01.03 )**

Nazwa szkolenia	„Pracownik rejestracji medycznej, obsługa klienta oraz sprzedaż usług”		
Nazwa instytucji szkoleniowej	<u>TSL Monika Kaptur</u>		
Czas trwania szkolenia	od	2020-08-27	do 2020-09-22
Miejsce realizacji szkolenia (dokładny adres)	<u>ul. NMP 2a Częstochowa</u>		

**TERMINY ZAJĘĆ**

DATA	GODZINY OD DO	IŁOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA	TRENER PROWADZĄCY SZKOLENIE
<b>MODUŁ SZKOLENIA: REJESTRACJA MEDYCZNA</b>				
27.08.2020	08:00 – 14:40	8	Podstawy prawne pracy pracownika rejestracji medycznej	
28.08.2020	08:00 – 14:40	8	Zakres obowiązków rejestratorki/a medycznej/go.	
31.08.2020	08:00 – 14:40	8	Kultura i etyka zawodu, budowanie profesjonalnych relacji z pacjentem, i ze współpracownikami, zasady współpracy z lekarzem ( 4 h )  Wizerunek sekretariatu medycznego – podstawy psychologii i pedagogiki– charakterystyka pacjenta- radzenie sobie z obiekcjami; ( 4 h )	
01.09.2020	08:00 – 14:40	8	Organizacja czasu pracy rejestratorki medycznej – zasada Pareto, macierz Eisenhowera. Metody radzenia sobie ze stresem . Edukacja zdrowotna – pojęcia i modele;	
02.09.2020	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;	
03.09.2020	08:00 – 14:40	8	Archiwizacja dokumentacji medycznej prawidłowe prowadzenie i obieg dokumentacji medycznej ( 4h )  Reklamacje pacjentów – podstawy prawne reklamacji, procedura składania i rozpatrywania reklamacji, konsekwencje prawne ( 4h )	
04.09.2020	08:00 – 14:40	8	Elektroniczna dokumentacja medyczna - ćwiczenia praktyczne	

DATA	GODZINY OD DO	ILOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA	TRENER PROWADZĄCY SZKOLENIE
07.09.2020	08:00 – 14:00	8	Komputeryzacja prac biurowych – ćwiczenia praktyczne	
08.09.2020	08:00 – 14:40	8	Komputeryzacja prac biurowych – ćwiczenia praktyczne	
<b>MODUŁ SZKOLENIA: Obsługa klienta oraz sprzedaż usług</b>				
09.09.2020	08:00 – 14:40	8	Organizacja handlu w gospodarce rynkowej;	
10.09.2020	08:00 – 14:40	8	Przebieg sprzedaży detalicznej;	
11.09.2020	08:00 – 14:40	8	Obsługiwanie klienta;	
14.09.2020	08:00 – 14:40	8	Typologia klientów ( 4h) Sprzedaż telefoniczna ( 4h)	
15.09.2020	08:00 – 14:40	8	Techniki sprzedaży produktów i usług medycznych;	
16.09.2020	08:00 – 14:40	8	Profesjonalne przeprowadzanie rozmowy telefonicznej, telefoniczna obsługa klienta	
17.09.2020	08:00 – 14:40	8	Komputeryzacja sprzedaży (wykorzystanie komputera w pracy sprzedawcy);	
18.09.2020	08:00 – 14:40	8	Sposoby pozyskiwania klientów;	
21.09.2020	08:00 – 14:40	8	Obieg dokumentacji handlowej.	
22.09.2020	08:00 – 13:10	6	Marketing i reklama;	
<b>RAZEM</b>		<b>150</b>		

**TERMIN EGZAMINU:**

DATA	GODZINY OD DO	ILOŚĆ GODZ.
22.09.2020	13:10 – 13:55	1