



HARMONOGRAM SZKOLENIA

w ramach projektu „Otwarty Katalog Możliwości”

Szkolenie „Pracownik rejestracji medycznej z obsługą klienta oraz sprzedaż usług” Grupa 6

Nazwa organizatora projektu: KAMEA Paweł Kozarzewski w partnerstwie z ŁĘTOWSKI CONSULTING Szkolenia, Doradztwo, Rozwój Mateusz Łętowski

Nazwa instytucji szkolącej: PROGRES Szymon Artwik

Miejsce realizacji kursu: GLIWICE ul. Zygmunta Starego 6

Termin realizacji szkolenia: od 10.02.2020 do 04.03.2020

Lp.	Data	Dzień tygodnia	Tematyka	Trener	Godziny szkolenia	Liczba godzin
1.	10.02.2020	Poniedziałek	Podstawy prawne pracy pracownika rejestracji medycznej	Agnieszka Pacholak – Biela	8:30 – 15:00	8
2.	11.02.2020	Wtorek	Zakres obowiązków rejestratorki/a medycznej/go.	Agnieszka Pacholak – Biela	8:30 – 15:00	8
3.	12.02.2020	Środa	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;	Agnieszka Pacholak – Biela	8:30 – 15:00	8
4.	13.02.2020	Czwartek	Organizacja czasu pracy rejestratorki medycznej – zasada Pareto, macierz Eisenhowera. Metody radzenia sobie ze stresem . Edukacja zdrowotna – pojęcia i modele;	Agnieszka Pacholak – Biela	8:30 – 15:00	8
5.	14.02.2020	Piątek	Dokumentacja medyczna – prawidłowe prowadzenie, zgodna pacjenta na udzielanie świadczeń medycznych, udostępnianie dokumentacji medycznej, błędy w dokumentacji medycznej, wzory dokumentacji medycznej;	Agnieszka Pacholak – Biela	8:30 – 15:00	8
6.	17.02.2020	Poniedziałek	Archiwizacja dokumentacji medycznej prawidłowe prowadzenie i obieg dokumentacji medycznej Reklamacje pacjentów – podstawy prawne reklamacji, procedura składania i rozpatrywania reklamacji, konsekwencje prawne;	Agnieszka Pacholak – Biela	8:30 – 15:00	8
7.	18.02.2020	Wtorek	Elektroniczna dokumentacja medyczna - ćwiczenia praktyczne	Agnieszka Pacholak – Biela	8:30 – 15:00	8



Lp.	Data	Dzień tygodnia	Tematyka	Trener	Godziny szkolenia	Liczba godzin
8.	19.02.2020	Środa	Komputeryzacja prac biurowych – ćwiczenia praktyczne	Agnieszka Pacholak – Biela	8:30 – 15:00	8
9.	20.02.2020	Czwartek	Komputeryzacja prac biurowych – ćwiczenia praktyczne	Agnieszka Pacholak – Biela	8:30 – 15:00	8
10.	21.02.2020	Piątek	Organizacja handlu w gospodarce rynkowej; Sprzedaż telefoniczna;	Agnieszka Pacholak – Biela	8:30 – 15:45	9
11.	24.02.2020	Poniedziałek	Obsługiwanie klienta; Typologia klientów;	Agnieszka Pacholak – Biela	8:30 – 15:45	9
12.	25.02.2020	Wtorek	Profesjonalne przeprowadzanie rozmowy telefonicznej, telefoniczna obsługa klienta Sprzedaż telefoniczna;	Agnieszka Pacholak – Biela	8:30 – 15:45	9
13.	26.02.2020	Środa	Przebieg sprzedaży detalicznej; Sprzedaż telefoniczna;	Agnieszka Pacholak – Biela	8:30 – 15:45	9
14.	27.02.2020	Czwartek	Techniki sprzedaży produktów i usług medycznych; Sprzedaż telefoniczna;	Agnieszka Pacholak – Biela	8:30 – 15:45	9
15.	28.02.2020	Piątek	Komputeryzacja sprzedaży (wykorzystanie komputera w pracy sprzedawcy);	Agnieszka Pacholak – Biela	8:30 – 15:00	8
16.	02.03.2020	Poniedziałek	Marketing i reklama; Typologia klientów;	Agnieszka Pacholak – Biela	8:30 – 15:00	8
17.	03.03.2020	Wtorek	Sposoby pozyskiwania klientów; Typologia klientów;	Agnieszka Pacholak – Biela	8:30 – 15:45	9
18.	04.03.2020	Środa	Obieg dokumentacji handlowej. EGZAMIN	Agnieszka Pacholak – Biela	8:30 – 15:00	8
RAZEM						150