

PERCORSO BREVE COMPETENZA INDIPENDENTE

Segretaria Studio Medico

OBIETTIVI

Il corso si propone di fornire ai partecipanti le conoscenze teoriche e le competenze operative necessarie per svolgere con efficacia le attività di segreteria in contesti sanitari privati, con particolare riferimento agli studi medici.

Il percorso formativo persegue i seguenti obiettivi:

- fornire un quadro di riferimento normativo e organizzativo adeguato alla gestione amministrativa di uno studio medico sviluppare competenze operative nella gestione documentale, nell'archiviazione e nella produzione di corrispondenza istituzionale e commerciale
- potenziare le capacità di utilizzo degli strumenti digitali per la gestione dematerializzata delle pratiche amministrative rafforzare le competenze comunicative e relazionali necessarie per interagire efficacemente con pazienti, professionisti sanitari ed enti esterni favorire l'acquisizione di un approccio metodico, preciso e conforme alle normative vigenti nella gestione delle attività quotidiane di segreteria

Al termine del percorso i partecipanti saranno in grado di operare in autonomia all'interno di una segreteria di studio medico, gestendo con competenza i processi amministrativi, documentali e relazionali propri del ruolo.

MODULI

MOD. 1 - Contesto normativo e organizzativo

- Normativa di settore applicabile agli studi medici e alle strutture sanitarie private
- Organizzazione del sistema sanitario nazionale e regionale
- Elementi di diritto amministrativo e organizzazione degli uffici pubblici
- Normative sulle pratiche amministrative e sugli endoprocedimenti
- Elementi di diritto privato, del lavoro e diritto di famiglia con riferimento alla gestione del personale e dei rapporti contrattuali
- Cenni di diritto penale applicato al contesto sanitario
- Responsabilità amministrativa e obblighi di segnalazione
- Elementi di diritto societario e fallimentare applicati alla gestione dello studio
- Procedure amministrative per pazienti stranieri e pratiche consolari
- Obblighi normativi relativi a privacy, consenso informato e trattamento dei dati sanitari
- Sicurezza sul lavoro e principi del D.Lgs. 81/08 applicati agli studi professionali

MOD. 2 - Organizzazione e gestione amministrativa dello studio

- Elementi di organizzazione aziendale applicati agli studi professionali
- Organizzazione operativa della segreteria medica
- Pianificazione delle attività e gestione dei flussi di lavoro
- Gestione dell'agenda medica e degli appuntamenti
- Procedure di accettazione del paziente
- Elementi di economia aziendale e ragioneria
- Gestione di entrate, uscite e prima nota
- Fatturazione attiva e passiva
- Gestione delle ricevute sanitarie e modalità di pagamento
- Elementi di tecnica bancaria
- Gestione dei pagamenti elettronici, bonifici e riconciliazioni
- Tecniche di classificazione di dati e documenti
- Procedure amministrative nella gestione quotidiana dello studio
- Rapporti con fornitori, consulenti ed enti esterni
- Introduzione agli adempimenti fiscali dello studio medico

MOD. 3 - Gestione documentale e archiviazione

Norme redazionali della corrispondenza commerciale e istituzionale

- Tecniche di redazione di documentazione tecnica e testi professionali

- Gestione della documentazione sanitaria e amministrativa
- Tecniche di classificazione e archiviazione documentale
- Archiviazione cartacea e digitale
- Organizzazione di archivi informatizzati
- Gestione del fascicolo del paziente
- Conservazione sostitutiva e dematerializzazione documentale
- Normativa GDPR applicata al contesto sanitario
- Procedure di riservatezza e sicurezza dei dati
- Modulistica sanitaria e amministrativa
- Gestione di certificazioni, impegnative e documenti clinici

MOD. 4 - Strumenti digitali per la gestione delle pratiche

- Utilizzo di software applicativi per la gestione di pratiche amministrative e sanitarie
- Software gestionali per studi medici
- Gestione informatizzata degli appuntamenti
- Inserimento e aggiornamento dati anagrafici e sanitari
- Utilizzo di internet per la gestione di pratiche online
- Portali istituzionali sanitari e previdenziali
- Fascicolo sanitario elettronico
- Prenotazioni online e servizi digitali sanitari
- Utilizzo della posta elettronica ordinaria e certificata (PEC)
- Invio, ricezione e protocollazione documentale
- Utilizzo della firma digitale
- Tecniche di elaborazione dati
- Utilizzo di fogli di calcolo per report e rendicontazioni
- Database elementari e gestione dati
- Consultazione di banche dati documentali
- Introduzione alla cybersecurity e alla protezione dei dati
- Backup, gestione password e sicurezza informatica di base

MOD. 5 - Comunicazione e relazione con l'utenza

- Tecniche di comunicazione interpersonale nel contesto sanitario
- Accoglienza del paziente e front office
- Ascolto attivo ed empatia professionale
- Gestione delle telefonate e delle comunicazioni digitali
- Comunicazione scritta e orale con professionisti sanitari, enti pubblici e fornitori
- Gestione delle richieste informative e delle prenotazioni
- Tecniche di comunicazione telefonica efficace
- Gestione della relazione con pazienti fragili o difficili
- Gestione delle criticità e dei reclami
- Tecniche di problem solving operativo
- Gestione dello stress relazionale in segreteria
- Etica professionale e comportamento organizzativo
- Lavoro in team nello studio medico
- Simulazioni pratiche e role playing

Livello di accesso Diploma

Durata 80 h

Modalità di svolgimento FAD



Visita la pagina sul nostro sito dedicata alla misura **GOL Lombardia**