



Maîtriser l'accueil des patients et les bases de l'ophtalmologie

Vendredi 23 Mars 2012 / Rueil-Malmaison
Cours Secrétaires en Ophtalmologie N°1

Objectifs de la formation

Gagner en confiance et efficacité :

- par un renforcement des bons réflexes et des bonnes pratiques de l'accueil
- par une meilleure appréhension de la dimension technique et médicale du cabinet

PROGRAMME

Importance de l'accueil dans la prise en charge des patients

- Evolution de l'exigence des patients
- La vocation de la secrétaire en ophtalmologie
- Un métier mettant en jeu le comportement

L'accueil en cabinet : l'attitude face aux patients

- L'importance de la crédibilité professionnelle
- Comprendre et composer sa posture
- Stress, confrontation, concentration : comment comment se préserver pour rester efficace?

Amélioration des pratiques : outils à utiliser

- Les techniques de savoir-être : les mots, les gestes l'écoute active, la reformulation
- L'application à l'accueil téléphonique
- Mises en situation: le patient stressé ou difficile...

Anatomie oculaire et examens complémentaires

- Bases de l'anatomie oculaire
- Les bases des différentes pathologie oculaires: Cataracte, Glaucome, DMLA, Décollement de rétine, Uvéite...
- Approche didactique des différents types d'examens
- Les conseils de gestion technique des patients à l'accueil

METHODE et MOYENS PEDAGOGIQUES

- > Partage d'expériences et échanges avec l'auditoire
- > Mises en situation
- > Remise des supports de formation

Modalités

Durée - Horaires

1 jour - de 9H à 18H

Lieu de la formation

VUEXPLORER INSTITUTE

4, Rue des Grandes Terres - 92500 RUEIL-MALMAISON
RER A - Station Rueil-Malmaison - à 4 stations de Paris



Validation des acquis

Attestation de présence

Frais d'inscription

280 €, déjeuner inclus

Formateurs

Dr Michel PUECH

EXPLORE VISION - HOPITAL DES XV-XX

Dr Maté STREHO

EXPLORE VISION - HOPITAL COCHIN

Mme Michelle PEYRE

CABINET MPRH