



Perfectionner son accueil dans les situations difficiles

Samedi 9 Juin 2012 / Rueil-Malmaison
Cours Secrétaires en Ophtalmologie N°2

Objectifs de la formation

Ouverte à toutes les secrétaires en ophtalmologie, quelle que soit leur expérience, cette session optimisera leurs compétences par :

- un tour d'horizon pratique de la maîtrise de son comportement dans toute situation
- un guide des essentiels de l'accueil en anglais
- une mise à jour des protocoles administratifs
- une revue des principales pathologies oculaires et notamment les symptômes des cas d'urgence

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

PROGRAMME

La maîtrise de son comportement professionnel

- Rappel des fondamentaux
 - * Le périmètre technique
 - * La posture
 - * Le cloisonnement des univers
- Retours d'expérience : les situations rencontrées, les solutions, les difficultés...
- La communication interpersonnelle
 - * Chacun construit sa propre réalité
 - * L'attitude interne positive
 - * L'écoute active
 - * La maîtrise de soi
- La mise en situation: ateliers interactifs

Tour d'horizon des protocoles administratifs

- La gestion du dossier patient : les règles et étapes
- Couverture maladie et prise en charge financière
- Les dernières évolutions et les cas particuliers
- Cotation des actes en ophtalmologie

Les pathologies oculaires: l'essentiel et les urgences

- Revue générale des pathologies de l'oeil
- Questions/réponses
- Savoir reconnaître les symptômes de cas urgents
 - * Le Glaucome
 - * Le décollement de rétine
 - * Les traumatismes de l'oeil

Accueillir un patient étranger

- Les bases d'échanges en Anglais

METHODE et MOYENS PEDAGOGIQUES

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

Formateurs

Dr Michel PUECH

EXPLORE VISION - HOPITAL DES XV-XX

Dr Maté STREHO

EXPLORE VISION - HOPITAL COCHIN

Mme Michelle PEYRE

CABINET MPRH

Mme Isabelle MARSILIO

VUEXPLORER INSTITUTE

Mme Derya YILDIZ

EXPLORE VISION