



## Medyczne Call Center - telefoniczna rejestracja i obsługa pacjentów + teleporady medyczne - warsztaty szkoleniowe. Certyfikowane szkolenie.

Numer usługi 2025/02/18/8282/2567084

1 832,70 PLN brutto  
1 490,00 PLN netto  
152,73 PLN brutto/h  
124,17 PLN netto/h

Centrum Organizacji  
Szkoleń i  
Konferencji SEMPER  
Magdalena  
Wolniewicz-Kesaria



📍 zdalna w czasie rzeczywistym  
🏠 Usługa szkoleniowa  
🕒 12 h  
📅 15.12.2025 do 16.12.2025

## Informacje podstawowe

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kategoria</b>                       | Biznes / Organizacja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Sposób dofinansowania</b>           | wsparcie dla osób indywidualnych<br>wsparcie dla pracodawców i ich pracowników                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Grupa docelowa usługi</b>           | <p>Do udziału w szkoleniu w szczególności zaproszeni są:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lekarze pierwszego kontaktu,</li><li>• rejestratorki medyczne,</li><li>• pielęgniarki rejestrujące pacjentów i przekierowujące pacjentów do lekarzy pierwszego kontaktu,</li><li>• osoby odpowiedzialne za obsługę pacjentów oraz wszystkie osoby zainteresowane omawianą podczas szkolenia tematyką.</li></ul> <p><b>Brak wymagań dotyczących przygotowania uczestnika do udziału w szkoleniu.</b></p> |
| <b>Minimalna liczba uczestników</b>    | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Maksymalna liczba uczestników</b>   | 15                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Data zakończenia rekrutacji</b>     | 14-12-2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Forma prowadzenia usługi</b>        | zdalna w czasie rzeczywistym                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Liczba godzin usługi</b>            | 12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b> | Znak Jakości TGLS Quality Alliance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

# Cel

## Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do pracy personelu medycznego komunikującego się z Pacjentem przez telefon i mail poprzez sposoby radzenia sobie z negatywnymi emocjami swoimi i Pacjentów.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się                                                                                      | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                                                                                               | Metoda walidacji |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>Wiedza:</b><br>- definiuje kluczowe pojęcia z zakresu telefonicznej rejestracji i obsługi pacjentów. | Uczestnik poprawnie i precyzyjnie definiuje co najmniej 3-5 kluczowych pojęć związanych z telefoniczną rejestracją i obsługą pacjentów (np. system rejestracji, obsługa pacjenta, zarządzanie czasem rozmowy, eskalacja zgłoszeń). | Wywiad swobodny  |

# Kwalifikacje

## Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

**Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?**

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się

**Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?**

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji

**Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji

# Program

Do udziału w szkoleniu w szczególności zaproszeni są:

- Lekarze pierwszego kontaktu,
- rejestratorki medyczne,
- pielęgniarki rejestrujące pacjentów i przekierowujące pacjentów do lekarzy pierwszego kontaktu,
- osoby odpowiedzialne za obsługę pacjentów oraz wszystkie osoby zainteresowane omawianą podczas szkolenia tematyką.

**Brak wymagań dotyczących przygotowania uczestnika do udziału w szkoleniu.**

- szkolenie trwa 2 dni (łącznie 12h) i możesz w nim uczestniczyć z dowolnego miejsca dołączając do wirtualnego pokoju konferencyjnego wykorzystując urządzenie z dostępem do internetu
- Podczas szkolenia zaplanowane są 3 przerwy, które wliczają się w czas szkolenia
- zajęcia odbywają się w godzinach 09.00-15.00 każdego dnia według harmonogramu:

Dzień I

Godz. 09:00 - 09:10 – PRE TEST do uzupełnienia przed szkoleniem

Godz. 09:10 - 10:30 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu)

### **1. Sposoby nawiązywania kontaktu telefonicznego z pacjentem i budowanie relacji w celu skutecznej obsługi.**

- Techniki skracania dystansu w rozmowie z pacjentem
- Budowanie wiarygodności „medyków”
- Zagajenie – „dobre wrażenie” w rozmowie telefonicznej
- Instrumenty użyteczne w rozmowie telefonicznej – słowa, intonacja, głos
- Przebieg rozmowy telefonicznej (struktura): Sposoby nawiązywania relacji- użyteczne zwroty i stwierdzenia
- Powód nawiązania kontaktu – identyfikacja, „od przywitania po pożegnanie”
- Savoir vivre, czyli zasady etykiety w prowadzeniu rozmów telefonicznych z pacjentem (uprzejmość, konkretność, pewność, zdecydowanie, intonacja, modulacja głosu, odwzorowanie, parafrazowanie wypowiedzi pacjenta, uważne słuchanie, porządkowanie rozmowy)
- Umiejętności przydatne w budowaniu więzi z pacjentem

Godz. 10:30 - 10:45 - przerwa

Godz. 10:45 - 12:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu)

### **2. Pytania ułatwiające przygotowanie do rozmowy z pacjentem:**

- Jaki ma być cel rozmowy?
- Jaka ma być korzyść z rozmowy pacjent- rejestratorka, pacjent-lekarz?
- Jakie mają być osiągnięte cele/cel w rozmowie z pacjentem?
- Jakie są główne potrzeby pacjentów, którzy nawiązują kontakt telefoniczny?
- Jak można te potrzeby podzielić i przypisać im priorytety?
- Jakie główne przeszkody mogą pojawić się w tej rozmowie?
- Jakie są sposoby na osłabienie lub wyeliminowanie tych przeszkód?

Godz. 12:00 - 12:20 – przerwa

Godz. 12:20 - 13:30 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

### **3. Etapy i elementy prowadzonej rozmowy telefonicznej z pacjentem**

- Przygotowanie do rozmowy telefonicznej (nastawienie, plan, materiały, etapy rozmowy, algorytm rozmowy, pytania identyfikujące problem zdrowotny, przykładowe odpowiedzi na obiekcje i emocje ze strony pacjenta)
- Poznanie technik skracania dystansu psychologicznego
- Nawiązanie więzi za pomocą głosu
- Poznanie i praktyczne zastosowanie schematu rozmowy telefonicznej (struktura)
- Kierowanie rozmową
- Elementy komunikacji werbalnej podczas rozmowy

g. Radzenie sobie z obiekcjami w trakcie prowadzonej rozmowy

Godz. 13.30 - 13:45 - przerwa

Godz. 13:45 - 15:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

h. Zidentyfikowanie najczęściej występujących przeszkód w rozmowie telefonicznej – pokonywanie tych trudności

i. Zakończenie rozmowy

j. Użyteczne asertywne zwroty: „Rozumem..”, „Przykro mi ”, „Doceniam”, „Moim zdaniem”, „Zgodnie z istniejącymi procedurami mogę...”, „Jestem zobowiązany”, „To dla Pani/Pana bezpieczeństwa”, „Dzięki temu sprawniej zostanie Pan obsłużony”, „To wynika z decyzji/przepisu”, „Proszę nie podnosić na mnie głosu, ponieważ”, „Proszę nie przeklinać, ponieważ będę zmuszona”, „Trudno mi będzie odpowiedzieć na to pytanie”, „To co jestem w stanie dla Pana zrobić/mogę zrobić w ramach istniejących procedur to”, „To dla Pani jest optymalne rozwiązanie”, „To zapewni Panu bezpieczeństwo”, „Dzięki takiej decyzji ograniczy Pan rozwój choroby”

Dzień II

Godz. 09:00 - 10:30 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

#### **4. Identyfikowanie potrzeb i wzbudzanie chęci podejmowania adekwatnych decyzji przez Pacjenta**

a. Rola pytań w rozmowie (metoda lejka) – użyteczne pytania ich rodzaj i forma ich zadawania (co, jak, gdzie, kiedy, czy?)

b. Identyfikacja potrzeb – kiedy i jakie pytania zadać?

c. Wzbudzenie pozytywnych emocji

d. Prezentacja rozwiązań możliwych do zaakceptowania rozwiązań i decyzji medycznych (bezpieczeństwo pacjenta)

e. Sposób prezentowania rozwiązań/korzyści

f. Pokonywanie obiekcji – rodzaje obiekcji, argumenty (racjonalne i emocjonalne) pokonujące i wyjaśniające obiekcje ze strony pacjenta

g. Praktyczne zastosowanie reguł wywierania wpływu na pacjenta

h. Rozwiewanie niejasności, wątpliwości pacjenta

i. Zamknięcie procesu rozmowy telefonicznej –podsumowanie i wyjaśnienie dalszych działań i terminów

j. Obsługa pacjenta po zakończonej rozmowie telefonicznej

Godz. 10:30 - 10:45 - przerwa

Godz. 10:45 - 12:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

#### **5. Zachowania prowokujące i wywołujące napięcie i wyzwalanie negatywnych emocji – metody radzenia sobie z nimi**

a. Przerywanie

b. Wchodzenie w słowa,

c. Nieuprzejmość

d. Ironizowanie

e. Obcesowość

f. Stereotypowe podejście

g. Przedmiotowe traktowanie

h. Instrumentalne traktowanie

i. Okazywanie złych nastrojów

j. KAC w rozmowie telefonicznej z pacjentem - Korzyść, Ambicja, Czas

Godz. 12.00 - 12:20 - przerwa

Godz. 12:20 - 13:30 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

## 6. Stres-metody i sposoby radzenia sobie ze stresem w rozmowie z pacjentem

- a. Czym jest stres w mojej pracy?
- b. Jak stres się objawia (myśli, słowa, głos, napięcie, objawy somatyczne)
- c. Stres – mój wróg, czy sprzymierzeniec
- d. Jak utrzymać bezpieczny i motywujący poziom stresu
- e. Wypalenie zawodowe – objawy i przeciwdziałanie

Godz. 13.30 - 13:45 - przerwa

Godz. 13:45 - 14:40 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

f. Zarządzanie stresem – reagowanie na stres

g. Walka ze stresem

h. „Strefy wsparcia” w walce ze „złym stresem”

i. Jak czerpać siłę satysfakcję z tego co robię obecnie?

Godz. 14:40 - 14:50 – POST TEST walidacja po szkoleniu

Godz. 14:50 - 15:00 - podsumowanie i zakończenie szkolenia.

**Szkolenie będzie realizowane w wymiarze 12-godzinnym, gdzie 1 godzina odpowiada godzinie zegarowej ( 60min. )**

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

| Przedmiot / temat zajęć           | Prowadzący    | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-----------------------------------|---------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>1 z 2</b> Medyczne Call Center | Trener SEMPER | 15-12-2025            | 09:00               | 15:00               | 06:00         |
| <b>2 z 2</b> Medyczne Call Center | Trener SEMPER | 16-12-2025            | 09:00               | 15:00               | 06:00         |

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 1 832,70 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 1 490,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 152,73 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

**Trener SEMPER**

Trener Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej: e-podręcznik przygotowany przez eksperta Semper
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

### Warunki uczestnictwa

**Dla uczestników finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych następuje zwolnienie z obowiązku opłaty podatku VAT. Zwolnienie przyznane jest zgodnie z treścią rozporządzenia ministra finansów art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11.03.2004 r.**

- Usługa będzie rejestrowana w celu kontroli i audytu. Wizerunek uczestników będzie rejestrowany. Uczestnik zobowiązany jest to posiadania i używania sprawnej kamery internetowej.
- Walidacja usługi odbędzie się poprzez PRE i POST TESTY przekazane dla uczestników na początku szkolenia oraz ponownie weryfikowane przed jego zakończeniem.

## Informacje dodatkowe

### Metody pracy podczas szkolenia on-line:

- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.
- podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym
- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

# Warunki techniczne

## WYMAGANIA TECHNICZNE:

**Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa** - Platforma Zoom (<https://zoom-video.pl/>)

### Wymagania sprzętowe:

**Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji** - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu

**Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik** - minimalna prędkość łącza: 512 KB/s

**Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów** - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.

**Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line** - od momentu rozpoczęcia szkolenia do momentu zakończenia szkolenia

**Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek:** Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

## Kontakt



**Angelika Poznańska**

**E-mail** [info@szkolenia-semper.pl](mailto:info@szkolenia-semper.pl)

**Telefon** (+48) 570 590 060