



Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria

★★★★★ 4,5 / 5

2 055 ocen

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

Numer usługi 2025/07/29/8282/2909858

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 12 h

📅 10.09.2026 do 11.09.2026

1 832,70 PLN brutto

1 490,00 PLN netto

152,73 PLN brutto/h

124,17 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Organizacja

Grupa docelowa usługi

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.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

09-09-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

12

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

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
Wiedza: - 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

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

TAK

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

TAK

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
1 z 2 Medyczne Call Center - telefoniczna rejestracja i obsługa pacjentów + teleporady medyczne - warsztaty szkoleniowe. Certyfikowane szkolenie.	Trener SEMPER	10-09-2026	09:00	15:00	06:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 2 Medyczne Call Center - telefoniczna rejestracja i obsługa pacjentów + teleporady medyczne - warsztaty szkoleniowe. Certyfikowane szkolenie.	Trener SEMPER	11-09-2026	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
Koszt osobogodziny netto	124,17 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 do 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/sek

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

Telefon (+48) 570 590 060