



Wyższa Szkoła
Turystyki i Ekologii
w Suchej
Beskidzkiej

★★★★★ 4,8 / 5

204 oceny

Digital marketing, proces rejestracji i obsługa pacjenta w branży medycznej - szkolenie.

Numer usługi 2026/08/21/18793/3759639

- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 📄 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 20:00 h
- 📅 14.12.2026 do 22.12.2026

3 900,00 PLN brutto
3 900,00 PLN netto
195,00 PLN brutto/h
195,00 PLN netto/h
250,00 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Marketing
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest przeznaczone dla właścicieli, menedżerów i pracowników podmiotów leczniczych zajmujących się marketingiem, komunikacją, rejestracją, obsługą pacjenta, rozwojem placówki lub doświadczeniem pacjenta. Adresatami mogą być pracownicy przychodni, klinik, gabinetów lekarskich i stomatologicznych oraz placówek diagnostycznych, rehabilitacyjnych i fizjoterapeutycznych. Program nie jest przeznaczony przede wszystkim dla aptek, firm farmaceutycznych ani producentów wyrobów medycznych, ponieważ ich komunikacja podlega odrębnym regulacjom. Szkolenie przeznaczone jest również dla uczestników projektu Małopolski Pociąg do Kariery - sezon 1 oraz innych projektów dofinansowań.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	07-12-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	art. 163 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1571, z późn. zm.)
Zakres uprawnień	Inne formy kształcenia, w tym kursy doszkalające i szkolenia

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje do planowania marketingu cyfrowego, procesu kontaktu i rejestracji oraz obsługi pacjenta w sposób odpowiedni dla działalności medycznej.

Po szkoleniu uczestnik mapuje cyfrową ścieżkę pacjenta, przygotowuje treści informacyjne, usprawnia kontakt i rejestrację, prowadzi komunikację w granicach swojej roli, organizuje obsługę w różnych kanałach, reaguje na opinie i problemy oraz analizuje wyniki z poszanowaniem poufności danych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Analizuje cyfrową ścieżkę pacjenta i dobiera punkty kontaktu.	Mapuje etapy od informacji do wizyty i relacji po świadczeniu; identyfikuje bariery i dobiera kanały.	Analiza dowodów i deklaracji
Projektuje cyfrową komunikację informacyjną placówki.	Rozróżnia neutralną informację od przekazu wymagającego weryfikacji prawnej	Analiza dowodów i deklaracji
	tworzy komunikat bez nieuzasadnionych obietnic, wskazuje kiedy konsultować treść.	Analiza dowodów i deklaracji
Projektuje proces od zapytania pacjenta do umówienia wizyty.	Dobiera kanały, informacje i kroki, identyfikuje bariery	Analiza dowodów i deklaracji
	projektuje potwierdzenia i działania ograniczające utracone kontakty lub nieobecności.	Analiza dowodów i deklaracji
Prowadzi profesjonalną komunikację z pacjentem w granicach roli.	Rozpoznaje potrzebę organizacyjną, przekazuje rzetelne informacje, nie formułuje diagnozy bez uprawnienia i ustala właściwy kolejny krok	Obserwacja w warunkach symulowanych
Organizuje obsługę pacjenta i reaguje na opinie oraz sytuacje problemowe.	Dobiera odpowiedź i kanał;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	zachowuje poufność także w komunikacji publicznej i na odległość	Obserwacja w warunkach symulowanych
	reaguje na opinię lub reklamację, wskazuje sytuację wymagającą przejścia do kanału prywatnego lub eskalacji.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Ocena efektywność marketingu, rejestracji i obsługi.	Dobiera wskaźniki, w tym dotyczące czasu odpowiedzi, zapisów lub no-show	Analiza dowodów i deklaracji
	interpretuje dane operacyjne, wskazuje wąskie gardło i proponuje usprawnienie, uwzględnia minimalizację danych.	Analiza dowodów i deklaracji

Kwalifikacje i kompetencje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Zajęcia są prowadzone warsztatowo. Uczestnicy pracują na przykładzie placówki medycznej i krok po kroku poprawiają komunikację online, kontakt z pacjentem, rejestrację, obsługę oraz sposób mierzenia efektów.

Moduł 1. Cyfrowa ścieżka pacjenta, zaufanie i granice komunikacji

Czas: 2 h 30 min

- etapy ścieżki pacjenta i potrzeby informacyjne;
- role marketingu, rejestracji i personelu medycznego;
- granica informacji i reklamy oraz sytuacje wymagające konsultacji;
- ćwiczenie: mapa ścieżki pacjenta.

Moduł 2. Digital marketing i obecność placówki online

Czas: 3 h 00 min

- strona internetowa, wyszukiwarka, profil firmy i media społecznościowe;
- rzetelne informacje o świadczeniach i organizacji;

- widoczność lokalna i użyteczność treści;
- opinie i elementy budujące zaufanie.

Moduł 3. Od zapytania do rejestracji

Czas: 2 h 45 min

- telefon, formularz, rejestracja online, e-mail i czat;
- informacje potrzebne do umówienia wizyty;
- bariery zapisu, czas odpowiedzi i dostępność terminów;
- potwierdzenia, przypomnienia oraz analiza nieobecności (no-show) i dobór działań na podstawie danych placówki.

Moduł 4. Profesjonalna komunikacja z pacjentem

Czas: 3 h 00 min

- rozpoznawanie potrzeby w granicach roli niemedycznej;
- jasne i empatyczne przekazywanie informacji;
- pytania wymagające osoby uprawnionej;
- ćwiczenia: scenariusze zapytań i właściwy kolejny krok.

Moduł 5. Obsługa pacjenta i reputacja online

Czas: 3 h 00 min

- jednolity standard obsługi w różnych kanałach;
- poufność w telefonie, e-mailu i innych kanałach; weryfikacja osoby oraz korzystanie z procedur placówki przy przekazywaniu informacji wrażliwych;
- opinie i reklamacje: kiedy odpowiadać publicznie, kiedy przenieść rozmowę do kanału prywatnego i czego nie ujawniać;
- eskalacja i odzyskiwanie jakości relacji.

Moduł 6. Dane, mierniki i plan usprawnień

Czas: 3 h 00 min

- wskaźniki dopasowane do procesu: czas odpowiedzi, przejście od zapytania do rejestracji, no-show, opinie i jakość obsługi;
- CRM/system obsługi a minimalizacja danych;
- analiza wąskich gardeł;
- warsztat: plan usprawnień ścieżki pacjenta.

Produkt końcowy uczestnika

Plan cyfrowej ścieżki pacjenta obejmujący obecność online, proces zapytania i rejestracji, działania ograniczające no-show, standard bezpiecznej komunikacji i obsługi, sposób reagowania na opinie oraz podstawowe mierniki i priorytety zmian.

8. Organizacja walidacji

Łączny czas walidacji: 1 godz. 30 min.

Walidację przeprowadza osoba inna niż trener.

Ocena planu i komunikatów

Czas: 30 minut

Walidator ocenia przygotowane materiały według ustalonych kryteriów („spełnia / nie spełnia”) i wskazuje dowód uzasadniający ocenę.

Metoda walidacji: analiza dowodów i deklaracji.

Mikro-symulacje kontaktu z pacjentem

Czas: 60 minut

Uczestnik wykonuje krótkie zadanie lub bierze udział w symulacji. Walidator ocenia sposób działania, podjęte decyzje i rezultat według przygotowanej karty oceny.

Metoda walidacji: obserwacja w warunkach symulowanych.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 16

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 16 Cyfrowa ścieżka pacjenta, zaufanie i granice komunikacji	Zajęcia	Prowadzący	14-12-2026	09:00	11:00	02:00
2 z 16 -	Przerwa	-	14-12-2026	11:00	11:15	00:15
3 z 16 Digital marketing placówki – obecność online i informacja dla pacjenta	Zajęcia	Prowadzący	14-12-2026	11:15	13:00	01:45
4 z 16 Digital marketing – plan komunikacji i widoczność lokalna	Zajęcia	Prowadzący	15-12-2026	09:00	11:00	02:00
5 z 16 -	Przerwa	-	15-12-2026	11:00	11:15	00:15
6 z 16 Od zapytania do rejestracji – analiza kanałów i barier	Zajęcia	Prowadzący	15-12-2026	11:15	13:00	01:45
7 z 16 Proces rejestracji – dokończenie projektu	Zajęcia	Prowadzący	16-12-2026	09:00	11:00	02:00
8 z 16 -	Przerwa	-	16-12-2026	11:00	11:15	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 16 Profesjonalna komunikacja z pacjentem – scenariusze i granice roli	Zajęcia	Prowadzący	16-12-2026	11:15	13:00	01:45
10 z 16 Obsługa pacjenta i reputacja online – opinie, reklamacje, poufność	Zajęcia	Prowadzący	21-12-2026	09:00	11:00	02:00
11 z 16 -	Przerwa	-	21-12-2026	11:00	11:15	00:15
12 z 16 Dane, CRM i mierniki – analiza wąskich gardeł	Zajęcia	Prowadzący	21-12-2026	11:15	13:00	01:45
13 z 16 Warsztat planu cyfrowej ścieżki pacjenta	Zajęcia	Prowadzący	22-12-2026	09:00	11:15	02:15
14 z 16 -	Przerwa	-	22-12-2026	11:15	11:30	00:15
15 z 16 -	Walidacja	-	22-12-2026	11:30	12:00	00:30
16 z 16 -	Walidacja	-	22-12-2026	12:00	13:00	01:00

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	20:00
w tym suma godzin zajęć	17:15
w tym suma godzin walidacji	01:30
w tym suma przerw	01:15

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	25:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 900,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 900,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	195,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	195,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	20:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Prowadzący

Specjalista ds. marketingu w branży medycznej

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzyma materiały elektroniczne wykorzystywane podczas zajęć, w tym:

- mapę ścieżki pacjenta
- checklistę komunikacji wymagającej weryfikacji

- arkusz audytu obecności online
- checklistę procesu rejestracji
- scenariusze komunikacji z pacjentem
- standard obsługi, checklistę poufności w komunikacji na odległość i schemat reagowania na opinie
- arkusz wskaźników

Warunki uczestnictwa

Uczestnik powinien posiadać podstawową znajomość funkcjonowania placówki lub procesu obsługi pacjenta i samodzielnie korzystać z komputera. W ćwiczeniach używa się danych syntetycznych lub zanonimizowanych.

Do udziału potrzebny jest komputer lub laptop, na którym można jednocześnie uczestniczyć w spotkaniu online i wykonywać ćwiczenia.

Warunkiem udziału w szkoleniu jest podpisanie umowy z WSTiE na świadczenie usługi szkoleniowej.

Informacje dodatkowe

Program uwzględnia specyfikę ochrony zdrowia: rzetelną informację dla pacjenta, granice roli personelu niemedycznego i poufność danych.

Usługa obejmuje 20 godzin zegarowych, w tym 17 godz. 15 min zajęć merytorycznych, 1 godz. 30 min walidacji oraz 1 godz. 15 min przerw.

Warunki techniczne

Zajęcia w formie zdalnej w czasie rzeczywistym są realizowane poprzez platformę Webex.

Wymagania techniczne:

komputer / laptop ze stałym dostępem do Internetu (Szybkość pobierania/przesyłania: minimalna

2 Mb/s / 128 kb/s; zalecana 4 Mb/s / 512 kb/s)

przeglądarka internetowa – zalecane: Google Chrome, Mozilla Firefox

słuchawki lub dobrej jakości głośniki

mikrofon

zalecane: kamera (w przypadku komputerów stacjonarnych)

spokojne miejsce, odizolowane od zewnętrznych czynników rozpraszających

Kontakt



Anna Oleksa-Kaźmierczak

E-mail szkola@wste.edu.pl

Telefon (+48) 338 744 605