

# **CORSO RESPONSABILE SEGRETARIA STUDIO MEDICO E ODONTOIATRICO**

## **Dental Team Academy Techne Medica**

Il Corso di Responsabile Segreteria di studio medico e odontoiatrico è costituito di **3 moduli**, ciascuno dei quali rilascia un Attestato delle Competenze da parte di **Regione Lombardia**, riconosciute in tutto il **territorio nazionale**.

Possono essere svolti **anche singolarmente**.

Verranno riconosciute le 10 ore di aggiornamento obbligatorio annuale ASO.

Il Corso ha lo scopo di formare persone capaci di sostenere la qualità dei servizi, la comunicazione efficace, la gestione delle risorse umane e la gestione amministrativa di uno Centro Medico e/o Odontoiatrico.

Ti insegneremo come gestire al meglio le telefonate, come accogliere il Paziente, guidarlo nella compilazione dei moduli di consenso, organizzare e archiviare la documentazione clinica; organizzare l'agenda in modo efficace ed efficiente, coordinare le collaborazioni e il personale di struttura; gestire l'amministrazione di concerto con il Commercialista, preparare la documentazione fiscale, monitorare le scadenze, preparare i moduli assicurativi per i rimborsi delle prestazioni, preparare e discutere un piano di trattamento con preventivo, scrivere in modo corretto le mail o redarre relazioni cliniche e tanto altro.

Questo corso è destinato a tutti coloro che amano l'organizzazione sanitaria per la migliore soddisfazione del Paziente ed aumentare la competitività nel mercato delle strutture odontoiatriche.

### **SEGRETARIA/O DI STUDIO ODONTOIATRICO: chi è e cosa fa ?**

La segretaria di uno studio medico odontoiatrico è la figura professionale che assicura il corretto funzionamento delle procedure cliniche ed extra-cliniche di una struttura odontoiatrica privata, accreditata o pubblica. Nelle situazioni in cui l'addetto di segreteria si occupa della gestione delle strutture più complesse, ampliando il repertorio delle responsabilità, si

configura quel ruolo che a livello internazionale è denominato **Medical** o **Dental Office Manager**.

### **Deve essere un ASO?**

La Segretaria o il Segretario di una struttura odontoiatrica deve essere necessariamente un ASO se, nell'esercizio delle sue funzioni, entra in quelle aree cliniche per le quali sono previste le competenze elencate dal DPCM 22A02657.

Anche il front-office, nella gestione telefonica per un appuntamento, che ad esempio cerca di definire l'urgenza clinica di un paziente attraverso l'accesso digitale alla cartella clinica, alle radiografie e fotografie, presuppone le competenze dell'Aso.

Se, invece, la segretaria si occupa esclusivamente di aree extra-cliniche, come ad esempio l'amministrazione o la contabilità e la gestione del Personale, non necessariamente deve essere un Aso con qualifica.

### **DENTAL OFFICE MANAGER: può essere un Aso ?**

Il completamento di tutti e tre i moduli consente di raggiungere quelle competenze che caratterizzano il ruolo di Dental Office Manager, più conosciuto nei paesi anglosassoni.

All'estero, infatti, già da tempo, la complessità dell'attività odontoiatrica viene gestita da figure appositamente formate.

Anche da noi in Italia, soprattutto per le numerose norme impattanti sul settore sanitario, sta maturando la consapevolezza che l'organizzazione dell'attività odontoiatrica richiede competenze specifiche.

Non esiste ad oggi comunque un Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro che riconosca specificamente la figura del Dental Office Manager.

E' prassi però delle strutture odontoiatriche più evolute cercare personale ben specializzato da assumere e retribuire a livelli più alti.

L'ASO ha acquisito dal corso di qualifica le competenze 1 e 4 di base per affrontare le problematiche più semplici nella gestione di segreteria, ma necessita di una formazione superiore per poter affrontare quelle competenze e responsabilità peculiari dell' Office Manager.

### **MATERIE E CALENDARIO DEL CORSO**

Il corso completo ha una durata complessiva di **100 ore** (per tutte le **3 competenze**),

ma si può scegliere di svolgerlo **anche parzialmente** ottenendo 1 o 2 competenze.

## **COMUNICAZIONE E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE - CUSTOMER CARE**

1. COMPETENZE DELLA SEGRETERIA NELLA STRUTTURA ODONTOIATRICA
2. ELEMENTI DI TEORIA DELLA COMUNICAZIONE
3. ELEMENTI DI ETICA: MISSIONE, VISIONE, VALORI, RUOLI E DEONTOLOGIA
4. LA DIMENSIONE GESTUALE E SPAZIALE DELLA VOCE - Come per un Attore teatrale
5. ELEMENTI DI SOCIOLOGIA E PSICOLOGIA SOCIO-RELAZIONALE
6. LEADERSHIP E MOTIVAZIONI DEL TEAM ODONTOIATRICO
7. ACCOGLIENZA AL TELEFONO E IN STUDIO. LA PRIMA VISITA
8. PRESENTAZIONE, ACCETTAZIONE DEI PIANI DI CURA E PIANIFICAZIONE DEI PAGAMENTI
9. GESTIONE DEI RICHIAMI E DEI PAZIENTI DORMIENTI
10. GESTIONE DEI COLLABORATORI
11. GESTIONE DELLE CRITICITA' (PROBLEM SOLVING)
12. LA REPUTAZIONE DELLO STUDIO ODONTOIATRICO E BRANDING
13. PRINCIPI DI CUSTOMER CARE E CUSTOMER SATISFACTION. LA QUALITA' OGGETTIVA E PERCEPITA
14. STRATEGIE COMUNICATIVE: MARKETING, NEURO-MARKETING, WEB MARKETING E SOCIAL MEDIA

## **GESTIONE D'UFFICIO E DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA**

15. LA SCRITTURA EFFICACE NELLE COMUNICAZIONI E NELLA STESURA DI DOCUMENTI
16. ELEMENTI DI LEGISLAZIONE SOCIO-SANITARIA E DEL LAVORO
17. DOCUMENTAZIONE PER LA SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO
18. QUALITA' E SISTEMI DI GESTIONE
19. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI TRAMITE APPLICATIVI INFORMATICI
20. ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO E GESTIONE DEL TEMPO. L'AGENDA
21. GESTIONE DELLE IMMAGINI FOTOGRAFICHE E RADIOGRAFICHE
22. GESTIONE E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA E DEL MATERIALE RADIOGRAFICO
23. ADEMPIMENTI ASSICURATIVI E GESTIONE INFORTUNISTICA
24. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI IN AMBITO SANITARIO E PRIVACY
25. PROCESSO AUTORIZZATIVO E MANTENIMENTO PER LE STRUTTURE SANITARIE

## **GESTIONE AMMINISTRATIVA E CONTABILE**

**26. ELEMENTI DI RAGIONERIA**

**27. ELEMENTI DI AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA' AZIENDALE.  
ADEMPIMENTI LEGISLATIVI E FISCALI.**

**28. ELEMENTI DI ECONOMIA AZIENDALE E CONTROLLO DI GESTIONE**

**29. GESTIONE DEI PAGAMENTI E DEGLI INSOLUTI**

**30. GESTIONE DELLE BUSTE PAGA**

Nello specifico, il programma del modulo amministrazione prevede un focus sulle seguenti tematiche specifiche:

Elementi di Ragioneria

Elementi di economia aziendale e controllo di gestione.

Educazione finanziaria

Gestione amministrativa dei flussi finanziari (cassa e banca)

Gestione della fatturazione e invio al sistema TS

Gestione F24 e scadenza tributi, liquidazioni Iva

Gestione dei piani di pagamento pazienti e degli insoluti

Gestione amministrativa dei collaboratori (contratti, modalità e pagamenti)

Utilizzo di software gestionali specifici per la comunicazione con il commercialista

Gestione amministrativa del personale e comunicazione con il consulente del lavoro

Gestione degli oneri di studio (detraibili o deducibili)

Gli adempimenti legislativi e fiscali nella amministrazione e contabilità aziendale

### **MODALITA'**

Il corso potrà essere frequentato a scelta:

**1. In presenza** nella nuovissima sede della Téchne Medica, a COMO - Via San Bernardino da Siena 2/A

**2. Online** in modalità e-learning, da piattaforma Zoom

### **SBOCCHI PROFESSIONALI**

Il Corso è dedicato sia a coloro che vogliono fare avanzamento di carriera all'interno della struttura medico odontoiatrica dove già operano, sia a coloro che vogliono entrare in un ambiente lavorativo nuovo e stimolante con una offerta in crescita.

## **FINANZIAMENTO CON I FONDI**

"Gli Studi professionali/Aziende iscritti a **FONDO PROFESSIONI** possono richiedere i voucher per la formazione del proprio personale".

Il rimborso riguarda l' 80% della quota di partecipazione al corso.

## **TEST AUTOVALUTATIVO DI AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA'**

Un test di autovalutazione può essere utile in questo campo perché permette di valutare le competenze amministrativo-contabili di un addetto/a di segreteria in modo oggettivo e senza l'intervento di un terzo valutatore esterno. Inoltre, il test può aiutare a identificare eventuali lacune o aree di miglioramento nella conoscenza e nelle competenze dell'addetto/a di segreteria, che possono essere colmate tramite formazione o ulteriore addestramento. In questo modo, l'addetto/a di segreteria sarà in grado di svolgere le proprie mansioni in modo più efficiente ed efficace, migliorando così l'organizzazione e il funzionamento dello studio odontoiatrico.

## **COMPETENZE RICONOSCIUTE DI SEGRETRIA**

All'interno del corso saranno riconosciute e certificate quelle competenze indipendenti che rientrano nel "**Quadro regionale degli standard professionali**" della Regione Lombardia, valide su tutto il **territorio nazionale**.

## **ADETTO CUSTOMER CARE - modulo 1**

### **REQUISITO**

possesso del diploma di maturità (solo per il modulo 1 e solo per chi desidera la Certificazione di Regione Lombardia).

### **PROFILO DI COMPETENZA CERTIFICATA**

L'Addetto Customer Care rappresenta un profilo professionale di fondamentale importanza anche per lo studio odontoiatrico, perché si occupa di gestire le richieste, i problemi e le necessità dei pazienti e di seguire i processi di assistenza "post-vendita".

In particolare, è destinato alla gestione del front-office, delle chiamate telefoniche, della casella postale o del sito internet dedicato alla customer service e delle risposte alle recensioni sul web o sui social.

Tra i suoi compiti principali, rientrano l'ascolto proattivo delle richieste dei pazienti, l'individuazione dell'ambito in cui si inquadra il problema o la richiesta e la proposta di possibili soluzioni, l'assistenza e l'informazione sui servizi dello studio odontoiatrico, la gestione della modulistica e dei canali di accessibilità della struttura in ogni forma.

Inoltre, in caso di addetti più esperti, l'Addetto Customer Care può anche occuparsi dell'affiancamento, dell'addestramento, della formazione e del controllo di altri operatori del front-office, garantendo così un servizio di alta qualità e una maggiore soddisfazione dei pazienti.

## REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 4 - 24.13

Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

4225 – Addetti all'informazione

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

4.2.2.1 - Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici

Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

822 - Attività dei call center

## **OPERATORE D'UFFICIO - modulo 2**

### REQUISITO

Assolvimento obbligo di istruzione e attestato di operatore professionale

### PROFILO DI COMPETENZA CERTIFICATA

L'Operatore d'ufficio si occupa della gestione della corrispondenza con i pazienti, sia in formato cartaceo che digitale, assicurandosi che ogni richiesta o comunicazione venga presa in carico e gestita nel modo più appropriato. Inoltre, si occupa della registrazione di tutti i documenti relativi alla gestione amministrativa dello studio, come le fatture, i documenti contabili, le ricevute di pagamento, ecc.

L'Operatore d'ufficio si occupa anche dell'archiviazione di tutti i documenti relativi alla gestione dello studio odontoiatrico, garantendo che ogni documento sia facilmente accessibile e rintracciabile in ogni momento.

Infine, si occupa della redazione di testi amministrativi o commerciali, come ad esempio le comunicazioni interne o esterne, le newsletter, le comunicazioni sui social network, ecc.

In sintesi, l'Operatore d'ufficio rappresenta un elemento chiave per il corretto funzionamento di uno studio odontoiatrico, garantendo la corretta gestione dei flussi informativi e la corretta archiviazione dei documenti, nonché la redazione di testi amministrativi o commerciali di alta qualità.

## REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 3 - 24.57

Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

4120 - Personale di segreteria (compiti generali)

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

4.1.1.1 - Addetti a funzioni di segreteria

Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

821 - Attività di supporto per le funzioni d'ufficio

## **OPERATORE DI CONTABILITA' - modulo 3**

### REQUISITO

Assolvimento obbligo di istruzione e attestato di operatore professionale

### PROFILO DI COMPETENZA CERTIFICATA

L'Operatore di contabilità che opera nello studio odontoiatrico si occupa della gestione dei documenti amministrativo-contabili relativi alla struttura sanitaria. Ha una conoscenza di base degli Elementi di amministrazione aziendale, Elementi di contabilità aziendale, Elementi di economia aziendale ed Elementi di ragioneria.

Le sue principali attività includono l'applicazione di procedure per la registrazione dei documenti contabili, la stesura di documenti di acquisto o vendita come ordini, bolle, ricevute e fatture, l'utilizzo di applicativi home banking per i pagamenti telematici, l'utilizzo di software contabilità, foglio elettronico e gestione amministrativa, nonché la gestione dei database aziendali e l'archiviazione dei dati.

Inoltre, un buon Operatore di contabilità deve avere una buona conoscenza della strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio, come ad esempio stampanti, scanner e fotocopiatrici. Questa figura professionale è molto importante per garantire la corretta gestione amministrativa e contabile dello studio odontoiatrico, fornendo informazioni dettagliate sulla situazione finanziaria della struttura e supportando il processo decisionale del management.

## REFERENZIAZIONI

*Livello EQF: 3 - 24.51*

Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

4311 - Aiuto contabili

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

4.3.2.1 - Addetti alla contabilità

Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

692 - Contabilità, controllo e revisione contabile, consulenza in materia fiscale e del lavoro

## **RICONOSCIMENTO 10 ORE AGGIORNAMENTO ASO**

Per gli ASO qualificati o equipollenti verranno riconosciute le 10 ore dell'aggiornamento obbligatorio annuale previste dal DPCM 18A02409

## **QUOTA DI PARTECIPAZIONE**

Per ciascun **modulo: 490 Euro** (esente da Iva).

Per **due moduli: 900 Euro** (esente da Iva).

Per il **corso completo** (tre moduli) **1300 Euro** (esente da Iva).

Nel prezzo è **incluso** il materiale didattico.

"Gli Studi professionali/Aziende iscritti a **FONDO PROFESSIONI** possono richiedere i voucher per la formazione del proprio personale".

Il rimborso riguarda l' 80% della quota di partecipazione al corso.