

Accueillir et accompagner un patient en anglais

Le programme communiqué est un programme « standard ». Il sera précisé suite au recueil des besoins spécifiques et du niveau des stagiaires.

Public : secrétaires médicales, agents d'accueil

Modalités : présentiel

Techniques pédagogiques : Utilisation de supports vidéos, d'écrits professionnels, de dialogues types, entraînement à travers des jeux de rôle...

Supports pédagogiques : livret du stagiaire (lexique, dialogues types etc.)

Durée : 3 jours

Evaluation :

- **en amont :** évaluation des besoins de formation évaluation du niveau d'anglais en lien avec les activités professionnelles à réaliser en anglais
- **en aval :** évaluation de l'atteinte des objectifs et évaluation de la satisfaction du stagiaire.

Prérequis : Cette formation nécessite des connaissances de base en anglais (niveau scolaire).

Une attestation sera délivrée à l'issue de la formation.

Lien vers le [règlement intérieur d'IDS Développement](#).

Objectifs (à adapter en fonction des besoins spécifiques)

- Accueillir un patient
- Poser des questions en vue de compléter un dossier administratif
- Fixer, annuler, déplacer un rendez-vous avec le patient
- Orienter dans l'établissement
- Orienter selon les besoins des patients
- Donner des informations sur un examen
- Donner des explications administratives ou médicales spécifiques

Contenus (à adapter en fonction des besoins spécifiques) :

Accueillir un patient

Accueillir un patient de manière polie, en face à face et au téléphone :
salutations, formules de politesse
Faire patienter au téléphone et en face à face

Poser des questions en vue de compléter un dossier administratif

Poser des questions sur l'identité, les raisons de la visite...

Fixer, reporter, annuler un rendez-vous

Utiliser les dates, les heures etc.

Proposer des choix

Renseigner le patient sur les horaires de l'établissement, des consultations etc.

Orienter dans l'établissement

Utiliser le vocabulaire des pièces (salle d'attente, couloir cabinet etc.) et les expressions permettant d'indiquer un lieu, de donner une orientation

Utiliser l'impératif

Orienter selon les besoins des patients

Se familiariser avec le vocabulaire médical de base et les parties du corps humain

Orienter vers les différents services ou examens selon le problème /les symptômes /l'ordonnance du patient

Expliquer le déroulement d'un examen

Expliquer brièvement les différents examens proposés : radiographie, échographie, scanner, IRM ...

Communiquer sur les délais de résultats d'un examen

Utiliser le futur simple et le futur proche, quelques auxiliaires modaux (have to, can, need)

Donner des étapes en utilisant des adverbes de temps

Rassurer le patient et expliquer les délais d'attente

Donner des explications administratives ou médicales spécifiques

Expliquer la prise en charge financière d'un acte, les restes à charge

Expliquer les relances d'impayés à l'oral

IDS DEVELOPPEMENT

Directrice : Géraldine Hostein

7 Square de la Fontaine

94130 NOGENT SUR MARNE

06 63 58 23 78

contact@idsdeveloppement.com

www.idsdeveloppement.com

SIRET : 882 366 990 00027

Organisme de formation continue enregistré sous le numéro 11 9410286 94 auprès du préfet de région d'Île-de-France.

La certification qualité a été attribuée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION

