

**Standard ocupațional**  
**RECEPȚIONER MEDICAL**  
**COD COR 334403**

**Inițiator/Autori:**

Institutul Național de Endocrinologie „CI Parhon”

**Autori :**

Mariana Purice – cercetător științific principal II, doctor în științe,  
specialist ocupațional

Monica Livia Gheorghiu – medic primar, conferențiar universitar,  
doctor în științe medicale, specialist ocupațional

Liliana Carmen Zainea – specialist ocupațional

**Data elaborării:**

Iulie 2019-august 2020

**Verificare profesională:**

Dr. Cristina Berteanu – medic primar, doctor

**Data verificării:**

05.08.2020

**Avizare:**

Ordinul Asistenților Medicali Generaliști, Moașelor  
și Asistenților Medicali din România

**Data avizării:**

15.09.2020

**Validare documentație:**

Comitet Sectorial Sănătate și Asistență Socială

Membrii comisiei de validare: Gabriel Chifu,

Florian Sălăjeanu, Aida Boldeanu

**Data validării sectoriale:**

11.03.2021

**Aprobare:**

Autoritatea Națională pentru Calificări

**Data aprobării:**

Decizia ANC nr. 76/18.03.2021

**Nr. RS - 14/18.03.2021**

# STANDARD OCUPAȚIONAL

## SECȚIUNEA A - CERINȚELE PIETEI MUNCII

### 1. Denumirea ocupației și codul COR

**RECEPȚIONER MEDICAL**  
**Cod COR 334403**

### 2. Denumirea tradusă a ocupației (En):

Medical Receptionist

### 3. Activități și competențe

#### 3.1 Activități specifice ocupației

- Întâmpină pacienții, familiile sau reprezentanții legali ai pacienților, la recepția/ în spațiul de primire din unitatea medicală și verifică documentele (biletul de trimitere, calitatea de asigurat, după caz) necesare obținerii serviciilor medicale.
- Informează pacienții referitor la serviciile medicale și costurile acestora, coplata sau plata de efectuat, în funcție de tipul de asigurare medicală.
- Informează direct, telefonic sau prin e-mail pacienții, referitor la documentele necesare pentru accesarea serviciilor medicale specifice, Regulamentul intern al furnizorului de servicii medicale, precum și la accesul la diferitele tipuri de servicii medicale.
- Colectează datele minim obligatorii ale pacienților pentru completarea fișelor de consultație în ambulator, de prezentare, de observație clinică generală, de spitalizare de zi, precum și a diverselor fișe specifice pentru diferite proceduri și terapii, în format scris și electronic.
- Înscrie datele pacienților în dosarele fizice și electronice, în tipizatele reglementate, conform procedurilor / protocoalelor specifice furnizorului de servicii medicale.
- Îndrumă pacienții în completarea diverselor documente tipizate, inclusiv a consimțământului referitor la datele cu caracter personal și îi sprijină să se pregătească pentru efectuarea procedurilor medicale, urmând circuitele stabilite.
- Asistă pacientul sau reprezentantul legal al acestuia, după caz, în obținerea informațiilor referitoare la serviciile medicale, cu respectarea legii drepturilor pacientului și a legislației aplicabile.
- Programează pacienții la consultație în ambulator sau la internare, conform protocoalelor de lucru și menține legătura cu pacienții pentru confirmarea anterioară accesului la serviciul programat sau pentru o eventuală reprogramare, în colaborare cu echipa medicală și administrativă.
- Realizează operațiuni de contabilitate/gestiune primară, încasează coplata sau plata serviciilor medicale.

### 3.2 Competențe

1. Cunoașterea și aplicarea prevederilor legislative privind prelucrarea datelor cu caracter personal, serviciile medicale, categoriile de asigurați, drepturile și obligațiile pacienților, precum și a protocoalelor și procedurilor furnizorului de servicii medicale
2. Comunicarea directă, telefonică, electronică, utilizând limbaj de specialitate
3. Adaptarea limbajului și a comportamentului la tipurile de pacienți și la situațiile particulare
4. Informarea adecvată a pacienților cu privire la circuitele și procedurile medicale pentru care se face programarea
5. Înscrierea datelor pacienților în documentele tipizate specifice activității medicale
6. Gestionarea bazelor de date și a înregistrărilor primare referitoare la pacienți
7. Programarea pacienților și orientarea acestora către toate serviciile medicale recomandate
8. Gestionarea resurselor primare referitoare la activitățile curente, arhivarea și păstrarea documentelor
9. Gestionarea încasării coplății / plății serviciilor medicale

### 4. Niveluri de calificare:

4.1. Nivelul de calificare conform Cadrului Național al Calificărilor (CNC)

4

4.2. Nivelul de referință conform Cadrului European al Calificărilor (EQF)

4

4.3. Nivelul educațional corespondent, conform ISCED - 2011 (cod program educațional)

4

### 5. Acces la altă/alte ocupație/ocupații cuprinsă/ cuprinse în COR

**Acces la ocupație/ocupații de același nivel de calificare, conform CNC, pe bază de experiență/recunoaștere de competențe**

- Registrator medical, cod COR 334401

### 6. Informații suplimentare

**Practicanții ocupației Receptor medical** coordonează fluxul de informații transmise pacienților și/sau familiilor acestora, în vederea accesării serviciilor medicale (internare/externare, consultații ambulatorii, alte servicii medicale). Asistă personalul medical în probleme de comunicare internă și externă, în relația cu pacienții, conform regulamentelor, procedurilor interne și reglementărilor legale. Procesează și organizează diverse documente de evidență a pacienților.

**Receptorul medical** trebuie să fie o persoană cu capacități organizatorice bune, să manifeste meticulozitate și pragmatism în realizarea sarcinilor. De asemenea, având și o poziție de interfață cu pacienții, este nevoie de o sociabilitate crescută, siguranță în gestionarea relațiilor interumane, dinamism și cu o mare putere de adaptare la contexte sociale diverse, rezistență la stres, situații presante, mediu conflictual.

**1. Informații despre programul de educație și formare profesională**

**1.1. Cerințe specifice de acces la program**

**1.1.1. Competențe și deprinderi necesare accesului la program:**

Cunoștințe de gramatică și ortografie a limbii române  
Procesare texte și viteză de tastare pe PC

**1.1.2. Condiții minime de acces la program, raportate la nivelul de studii:**

**Niveluri de studii:**

- Învățământ primar
- Învățământ gimnazial
- Învățământ general obligatoriu
- Învățământ profesional prin școli profesionale
- Învățământ liceal, fără diplomă de bacalaureat
- Învățământ liceal, cu diplomă de bacalaureat
- Învățământ postliceal
- Învățământ superior cu diplomă de licență
- Învățământ superior cu diplomă de master

☐  
☐  
☐  
☐  
☒  
☐  
☐  
☐  
☐

**1.1.3. Alte studii necesare:**

Nu este cazul

**1.1.4. Cerințe speciale:**

Nu este cazul

**2. Descrierea programului de educație și formare profesională**

**2.1. Durata totală, nr. ore**  **din care :**

-  **teorie,**

-  **practică.**

**2.2. Planul de pregătire (anexa nr. 1 la prezentul standard ocupațional )**

**2.3. Programa de pregătire teoretică și practică (anexa nr. 2 la prezentul standard ocupațional)**

## 2.4. Echipamente/utilaje/programe software etc. necesare pregătirii teoretice și practice

Telefon fix / mobil precum și sistem de centrală telefonică, fax, fotocopiator, PC, laptop, tabletă, sisteme informatice de comunicare și de prioritizare a clienților care solicită servicii medicale, softuri specifice unităților medicale dar și activităților de secretariat sau administrative specifice.

## 2.5. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru formatori și instructori/preparatori formare

Pentru pregătirea teoretică: Absolvent de învățământ superior cu diplomă de licență, medici, asistenți medicali și alt personal de specialitate cu studii superioare, care lucrează în domeniul prevenirii, menținerii și îmbunătățirii stării de sănătate a populației ( biologi, biochimiști, fizicieni etc.), cu experiență de minimum 3 ani în domeniul serviciilor de sănătate, personal cu expertiză în resurse umane, comunicare și recrutare.

Formatori certificați, conform prevederilor legale în vigoare.

Pentru pregătirea practică: Absolvent de învățământ liceal, cu diplomă de bacalaureat, asistent medical, registrator medical, cu experiență de minimum 3 ani în domeniul serviciilor de sănătate. Instructori/preparatori formare certificați, conform prevederilor legale în vigoare.

## 2.6. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru evaluatorii de competențe profesionale

Absolvent de învățământ superior cu diplomă de licență, medici și alt personal de specialitate, cu studii superioare, care lucrează în domeniul prevenirii, menținerii și îmbunătățirii stării de sănătate a populației, cu experiență de minimum 3 ani în domeniul serviciilor de sănătate.

Evaluatori certificați, conform prevederilor legale în vigoare.

## 3. Informații referitoare la procesul de elaborare, verificare, validare, avizare și aprobare a standardului ocupațional:

### 3.1. Realizare:

Inițiator proiect:

**Institutul National de Endocrinologie "CI Parhon"**

**Proiectul EndoMIP: Îmbunătățirea nivelului de competențe al profesioniștilor din sectorul medical în domeniul endocrinologiei, pentru prevenirea maladiilor cu impact populațional,** Componenta 1 - Formarea personalului implicat în implementarea programelor prioritare de sănătate, Axa Prioritară - Incluziunea socială și combaterea sărăciei - Îmbunătățirea nivelului de competențe al profesioniștilor din sectorul medical

Autori:

Mariana PURICE - cercetător științific principal II, doctor în științe, specialist ocupațional

Monica Livia GHEORGHIU - medic primar, conferentiar universitar, doctor în științe medicale, specialist ocupațional.

Liliana Carmen ZAINEA – specialist ocupațional

Data elaborării Iulie 2019 – August 2020

### 3.2. Verificare profesională:

Dr. Cristina BERTEANU, medic primar, doctor

Data verificării: 05.08.2020

3.3. Avizare:

ORDINUL ASISTENȚILOR MEDICALI GENERALIȘTI, MOAȘELOR ȘI ASISTENȚILOR MEDICALI DIN ROMÂNIA

Data avizării 15.09.2020

3.4. Validare documentație:

Comitet sectorial Sănătate și Asistență Socială – Membrii comisie validare: Gabriel Chifu, Florian Sălăjeanu, Aida Boldeanu

Data validării 11.03.2021

3.5. Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări conform deciziei nr. **76** .....din data. **18.03.2021**..

# RECEPȚIONER MEDICAL

## PLAN DE PREGĂTIRE

| Nr.<br>crt. | Competența dobândită                                                                                                                                                                                                                                                    | Modul                                                                                                                                                      | Nr.<br>ore<br>teorie | Nr.<br>ore<br>practică |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------|
| 1           | 1.Cunoașterea și aplicarea prevederilor legislative privind prelucrarea datelor cu caracter personal, serviciile medicale, categoriile de asigurați, drepturile și obligațiile pacienților, precum și a protocoalelor și procedurilor furnizorului de servicii medicale | <b>Legislația referitoare la serviciile medicale, drepturile și obligațiile pacienților, protocoalele și procedurile furnizorului de servicii medicale</b> | 144                  | 72                     |
| 2           | 2.Comunicarea directă, telefonică, electronică, utilizând limbaj de specialitate                                                                                                                                                                                        | <b>Tehnici de comunicare</b>                                                                                                                               | 36                   | 72                     |
| 3           | 3 Adaptarea limbajului și a comportamentului la tipurile de pacienți și la situațiile particulare                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                            | 42                   | 84                     |
| 4           | 4.Informarea adecvată a pacienților cu privire la circuitele și procedurile medicale pentru care se face programarea                                                                                                                                                    | <b>Informarea pacienților referitor la serviciile medicale acordate</b>                                                                                    | 42                   | 84                     |
| 5           | 7.Programarea pacienților și orientarea acestora către toate serviciile medicale recomandate                                                                                                                                                                            | <b>Programarea pacienților la serviciile medicale acordate</b>                                                                                             | 18                   | 90                     |
| 6           | 5.Înscrierea datelor pacienților în documentele tipizate specifice activității medicale                                                                                                                                                                                 | <b>Completarea documentelor tipizate</b>                                                                                                                   | 12                   | 96                     |
| 7           | 6.Gestionarea bazelor de date și a înregistrărilor primare referitoare la pacienți                                                                                                                                                                                      | <b>Gestionarea bazelor de date, a înregistrărilor, a documentelor și a resurselor</b>                                                                      | 18                   | 108                    |
| 8           | 8.Gestionarea resurselor primare referitoare la activitățile curente,                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                            | 30                   | 78                     |

|   |                                                                |                                                      |         |
|---|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------|
|   | arhivarea și păstrarea documentelor                            |                                                      |         |
| 9 | 9.Gestionarea încasării coplății / plății serviciilor medicale | 7. Gestionarea încasării plății serviciilor medicale | 18 36   |
|   | <b>TOTAL ORE</b>                                               |                                                      | 360 720 |
|   | <b>TOTAL GENERAL</b>                                           |                                                      | 1080    |

**PROGRAMA DE PREGĂTIRE**

**TEORETICĂ ȘI PRACTICĂ**

| Nr. crt. | MODUL                                                                                                                                               | DISCIPLINĂ                                                                                                                     | CONȚINUT TEMATIC                                                                                                                    | METODE/<br>FORME DE<br>DESFĂȘURARE                                                          | MIJLOACE DE<br>INSTRUIRE,<br>MATERIALE DE<br>ÎNVĂȚARE                                        | CRITERII DE<br>EVALUARE                                                                                                                                              | NR. ORE    |              |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
|          |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                |                                                                                                                                     |                                                                                             |                                                                                              |                                                                                                                                                                      | TEORI<br>E | PRACTI<br>CĂ |
| 1        | 2                                                                                                                                                   | 3                                                                                                                              | 4                                                                                                                                   | 5                                                                                           | 6                                                                                            | 7                                                                                                                                                                    | 8          | 9            |
| 1        | Legislația referitoare la serviciile medicale, drepturile și obligațiile pacienților, protocoalele și procedurile furnizorului de servicii medicale | 1.1 Prevederile legislative privind serviciile medicale, precum și protocoale și procedurile furnizorului de servicii medicale | Legislația referitoare la serviciile medicale<br><br>Protocoale, proceduri și circuite la nivelul furnizorului de servicii medicale | <b>Teorie:</b><br>Prelegere<br>Prezentări<br>Exemplificări<br>Jocuri de rol                 | Suportul de curs, Prezentări, Calculator/computer / laptop, videoproiector, flipchart, tablă | Cunoașterea legislației referitoare la serviciile medicale<br>Identificarea și cunoașterea protocoalelor și procedurilor specifice furnizorilor de servicii medicale | 78         |              |
|          |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                |                                                                                                                                     | <b>Practică:</b><br>exemplificări, discuții individuale sau în grup, exerciții oral / scris | Calculator /computer/laptop, videoproiector, flipchart, tablă, fișe de lucru, coli de scris  | Aplicarea legislației referitoare la serviciile medicale<br>Aplicarea corectă a prevederilor protocoalelor și procedurilor în                                        |            | 39           |

|   |                          |                                                                                                   |                                                                                                                                                                             |                                                                                                          |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                            |    |    |
|---|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
|   |                          |                                                                                                   |                                                                                                                                                                             |                                                                                                          |                                                                                                                       | relația cu<br>pacienții                                                                                                                                                                                                    |    |    |
|   |                          | 1.2 Categoriile<br>de asigurați,<br>drepturile și<br>obligațiile<br>pacienților                   | Drepturile și<br>obligațiile<br>pacienților<br><br>Categoriile de<br>asigurați<br><br>Prevederile<br>legislative privind<br>prelucrarea datelor<br>cu caracter<br>personal, | <b>Teorie:</b><br>Prelegere<br>expunere,<br>prezentări<br>multimedia,<br>jocuri de rol                   | Suportul de curs,<br>Prezentări,<br>Calculator/comput<br>er / laptop,<br>videoproiector,<br>flipchart, tablă          | Cunoașterea<br>drepturilor și<br>obligațiilor<br>pacienților<br>Cunoașterea<br>categoriilor de<br>asigurați<br>Cunoașterea<br>prevederilor<br>legislative<br>privind<br>prelucrarea<br>datelor cu<br>caracter<br>personal, | 66 |    |
|   |                          |                                                                                                   |                                                                                                                                                                             | <b>Practică:</b><br>Exemplificări,<br>exerciții oral și<br>în scris                                      | Calculator<br>/computer / laptop,<br>videoproiector,<br>flipchart, tablă, fișe<br>de lucru. coli de<br>scris          | Identificarea<br>corectă a<br>categoriilor de<br>asigurați<br>Aplicarea<br>prevederilor<br>legislative<br>privind<br>prelucrarea<br>datelor cu<br>caracter<br>personal,                                                    |    | 33 |
| 2 | Tehnici de<br>comunicare | 2.1 Comunicarea<br>directă,<br>telefonică,<br>electronică,<br>utilizând limbaj<br>de specialitate | Comunicarea orală,<br>directă și telefonică<br>cu pacienții /<br>apartenenții<br>Prezentarea<br>furnizorului de<br>servicii medicale,                                       | <b>Teorie:</b><br>Prelegere,<br>Expunere, joc<br>de roluri,<br>simulări, filme<br>cu cazuri<br>specifice | Suportul de curs,<br>prezentări,<br>Calculator/comput<br>er/laptop,<br>videoproiector,<br>flipchart, coli de<br>scris | Cunoașterea<br>limbajului de<br>specialitate, a<br>termenilor<br>medicali<br>Cunoașterea<br>formulelor de                                                                                                                  | 36 |    |

|  |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                               |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                           |    |    |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
|  |                                                                                         | <p>Formule de politețe: formule de salut, formule de adresare, informare asupra serviciului solicitat</p> <p>Comunicarea cu personalul medical</p> <p>Termeni medicali, referitor la serviciile medicale oferite: proceduri, diagnostice, terapii</p> <p>Comunicare scrisă în format electronic – scrisoare de confirmare programare, modificare/ anulare programare</p> <p>Utilizarea centralei telefonice și a sistemului de programare pacienți</p> |                                                                                               |                                                                                                                                                             | <p>prezentare, de adresare, de informare</p> <p>Cunoașterea utilizării centralei telefonice și a sistemului de programare pacienți</p>                                                                                                    |    |    |
|  |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p><b>Practică:</b></p> <p>Exerciții individuale și de grup, joc de roluri, simulări</p>      | <p>Calculator /computer/laptop, videoproiector, flipchart, tablă, fișe de lucru, modele de scrisori, centrală telefonică, sistem de programare pacienți</p> | <p>Aplicarea tehnicilor de lucru la centrala telefonică și cu sistemul de programare</p> <p>Abilități de prezentare, oral și scris</p> <p>Utilizarea termenilor medicali în prezentarea serviciilor furnizorului de servicii medicale</p> |    | 72 |
|  | 2.2 Adaptarea limbajului și a comportamentului la tipurile de pacienți și la situațiile | <p>Tipuri de pacienți - caracteristici</p> <p>Situații particulare în relația cu</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p><b>Teorie:</b></p> <p>Prelegere, prezentare joc de roluri, , filme cu cazuri specifice</p> | <p>Suportul de curs, prezentări, Calculator/computer/laptop, videoproiector, flipchart, cameră</p>                                                          | <p>Cunoașterea tipurilor de pacienți, a caracteristicilor acestora și a diferitelor</p>                                                                                                                                                   | 42 |    |

|   |                                                                  |                                                                                                                           |                                                                                                                                                 |                                                                     |                                                                                    |                                                                                                                                  |    |    |
|---|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
|   |                                                                  | particulare                                                                                                               | pacienții/apartinători                                                                                                                          |                                                                     | CCTV WIFI                                                                          | situații particulare                                                                                                             |    |    |
|   |                                                                  |                                                                                                                           | ii                                                                                                                                              | <b>Practică:</b><br>exerciții, joc de roluri, simulări              | Flipchart, coli de scris, tablă, centrală telefonică                               | Capacitatea de adaptare a limbajului și comportamentul ui la tipurile de pacienți<br>Atitudinea adecvată în relația cu pacienții |    | 84 |
| 3 | Informarea pacienților referitor la serviciile medicale acordate | 3.1 Informarea pacienților cu privire la documentele necesare pentru accesarea serviciilor medicale specifice             | Documentele necesare pentru accesarea serviciilor medicale specifice – exemple:<br>biletul de trimitere, dovada calității de asigurat, după caz | <b>Teorie:</b><br>Prelegere, Prezentare de documente tipizate       | Suportul de curs, prezentări, calculator, videoproiector, flipchart, coli de scris | Cunoașterea tipurilor de documente necesare pentru accesarea serviciilor medicale specifice                                      | 14 |    |
|   |                                                                  |                                                                                                                           |                                                                                                                                                 | <b>Practică:</b><br>Exemplificări, exerciții individuale și de grup | Tipizate, diferite tipuri de documente, fișe de lucru                              | Verificarea documentelor necesare pentru accesarea serviciilor medicale specifice                                                |    | 28 |
|   |                                                                  | 3.2 Informarea pacienților referitor la serviciile medicale și costurile acestora, coplata sau plata, în funcție de tipul | Tipurile de servicii medicale<br><br>Tipurile de asigurări medicale                                                                             | <b>Teorie:</b><br>Prelegere, Prezentare                             | Suportul de curs, prezentări, calculator, videoproiector, flipchart                | Cunoașterea tipurilor de servicii medicale oferite<br>Cunoașterea tipurilor de asigurări medicale                                | 14 |    |

|  |  |                                                              |                                                                                                                                                                                        |                                                                                |                                                                                               |                                                                                                                                                       |    |    |
|--|--|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
|  |  | de asigurare medicală.                                       |                                                                                                                                                                                        |                                                                                |                                                                                               |                                                                                                                                                       |    |    |
|  |  |                                                              |                                                                                                                                                                                        | <b>Practică:</b><br>Simulări, exerciții individuale și de grup                 | formulare, fișe de lucru                                                                      | Capacitatea de a oferi informații complete și corecte despre tipurile de servicii medicale și costurile acestora, în funcție de tipurile de asigurări |    | 28 |
|  |  | 3.3 Regulamentul intern al furnizorului de servicii medicale | Exemple de prevederi ale regulamentelor interne de la diferiți furnizori de servicii medicale<br><br>Proceduri ale furnizorilor de servicii medicale și accesul/circuitele în interior | <b>Teorie:</b><br>Prelegere, explicații<br>Prezentare                          | Suportul de curs, calculator, videoproiector, flipchart, planșe, filme de prezentare circuite | Cunoașterea prevederilor unor regulamente de la furnizorii de servicii medicale<br>Cunoașterea unor proceduri ale furnizorilor de servicii medicale   | 14 |    |
|  |  |                                                              |                                                                                                                                                                                        | <b>Practică:</b><br>Exemplificări, aplicații practice, joc de roluri, simulări | Fișe de lucru, Planșe, schițe de lucru                                                        | Explicarea circuitului, orientarea/direcționarea pacientului în interiorul unității medicale, cu respectarea prevederilor                             |    | 28 |

|   |                                                         |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |   |    |
|---|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|
|   |                                                         |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                          | regulamentului intern                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |    |
| 4 | Programarea pacienților la serviciile medicale acordate | 4.1 Programarea pacienților pentru serviciile medicale recomandate | <p>Tipuri de consultații, servicii, proceduri (în ambulator)</p> <p>Tipurile de internări</p> <p>Criterii specifice de prioritizare a programării unor pacienți.</p> <p>Legătura cu pacienții pentru confirmarea anterioară accesului la serviciul programat sau pentru o eventuală reprogramare</p> <p>Modalități de colaborare cu echipa medicală și administrativă.</p> | <p><b>Teorie:</b><br/>Prelegere, Prezentare<br/>Joc de rol</p> <p><b>Practică:</b><br/>Aplicații practice, exerciții individuale și de grup, simulări</p> | <p>Suportul de curs, prezentări calculator, videoproiector, flipchart, tipizate de completat la programare, sisteme informatice de programare</p> <p>Calculator, centrală telefonică, fișe de lucru, sistemul de programare pacienți</p> | <p>Cunoașterea protocoalelor de programare la consultații<br/>Cunoașterea modalităților de a menține legătura cu pacienții</p> <p>Efectuarea programării/reprogramării pacientului</p> <p>Aplicarea modalităților de colaborare cu echipa medicală și administrativă –anunțarea modificărilor în programarea pacienților.</p> <p>Identificarea pacienților care necesită prioritizare, conform criteriilor</p> | 9 | 45 |

|   |                                   |                                                                                                                               |                                                                                                                                                                              |                                                               |                                                                                                                                   |                                                                                                                                      |   |    |
|---|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|
|   |                                   |                                                                                                                               |                                                                                                                                                                              |                                                               |                                                                                                                                   | specifice.                                                                                                                           |   |    |
|   |                                   | 4.2 Orientarea pacienților către serviciile medicale recomandate în urma primirii serviciului medical (consultului/interării) | Metode de orientare a pacienților către serviciile medicale ulterioare celui inițial/ programat                                                                              | <b>Teorie:</b><br>Prelegere, jocuri de roluri                 | Suportul de curs, prezentări, calculator, videoproiector, flipchart , sistemul de programare                                      | Cunoașterea diverselor modalități de orientare, programare și sprijinire a pacienților                                               | 9 |    |
|   |                                   |                                                                                                                               |                                                                                                                                                                              | <b>Practică:</b><br>Exemplificări, simulări, jocuri de roluri | Fișe de lucru                                                                                                                     | Modalitatea de îndrumare a pacienților către serviciile medicale, Modalitatea de orientare a pacienților / aparținătorilor, după caz |   | 45 |
| 5 | Completarea documentelor tipizate | 5.1 Înscrierea datelor minim obligatorii ale pacienților în documentele tipizate specifice activității medicale               | Completarea fișelor de consultație în ambulator, a fișelor de prezentare, de observație clinică generală, de spitalizare de zi, precum și a diverselor fișe specifice pentru | <b>Teorie:</b><br>Prelegere<br>Prezentări                     | Suportul de curs, prezentări, calculator, videoproiector, flipchart, modele tipizate de fișe de consultație/internare/prezentare. | Cunoașterea diferitelor tipuri de fișe de consultație/ internare/prezentare                                                          | 8 |    |

|   |                                                                                |                                                                                      |                                                                                                                                                                                  |                                                                                               |                                                                                                                                        |                                                                                                   |    |     |
|---|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|
|   |                                                                                |                                                                                      | diferite proceduri și terapii, în format scris                                                                                                                                   | <b>Practică:</b><br>Exemplificări, aplicații practice                                         | Fișe de lucru, modele tipizate de documente                                                                                            | Completarea corectă a fișelor tipizate, specifice procedurilor medicale                           |    | 64  |
|   |                                                                                | 5.2 Înscrierea electronică a datelor pacienților                                     | Completarea fișelor de consultație, de prezentare, de observație clinică, precum și a diverselor fișe specifice procedurilor și terapiilor, în format electronic                 | <b>Teorie:</b><br>Expunere<br>Exemple                                                         | Suportul de curs, Calculatoare, videoproiector, flipchart, Modele de registre                                                          | Cunoașterea modului de înregistrare electronică                                                   | 4  |     |
|   |                                                                                |                                                                                      |                                                                                                                                                                                  | <b>Practică:</b><br>Exemplificări, exerciții individuale de completare în sistemul informatic | Calculator, fișe de lucru                                                                                                              | Efectuarea corectă a înscrierii datelor pacienților în calculator/sistemul informatic             |    | 32  |
| 6 | Gestionarea bazelor de date, a înregistrărilor, a documentelor și a resurselor | 6.1 Gestionarea bazelor de date și a înregistrărilor primare referitoare la pacienți | Îndosărierea documentelor în ordine alfabetică și cronologică<br><br>Tipuri de documente<br><br>Proceduri specifice<br><br>Completarea și actualizarea bazelor de date specifice | <b>Teorie:</b><br>Expunere<br>Exemple, filme cu softuri medicale                              | Suportul de curs, Prezentări, calculator, videoproiector, flipchart, diverse softuri medicale de baze de date – ex.Hipocrate, Infoword | Cunoașterea bazelor de date, recunoașterea tipurilor de documente, conform procedurilor specifice | 18 |     |
|   |                                                                                |                                                                                      |                                                                                                                                                                                  | <b>Practică:</b><br>Exemplificări, Exerciții,                                                 | Modele de dosare fizic și electronic ale pacienților, fișe                                                                             | Completarea dosarelor cu actele și                                                                |    | 108 |

|  |  |                                                                                                                               |                                                                                                                                    |                                                   |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                        |    |    |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
|  |  |                                                                                                                               |                                                                                                                                    | aplicații practice                                | pentru exerciții, calculator                                                    | documentele pacienților<br>Completarea și actualizarea bazelor de date ale pacienților                                                                                                                 |    |    |
|  |  | 6.2 Gestionarea resurselor primare referitoare la activitățile curente, pregătirea pentru arhivarea și păstrarea documentelor | Întocmirea unui necesar de materiale de birotică, consumabile și papetărie<br><br>Proceduri de arhivare și păstrare a documentelor | <b>Teorie:</b><br>Expunere<br>Exemple             | Suportul de curs, prezentări powerpoint, calculator, videoproiector, flipchart, | Cunoașterea tipurilor de materiale de birotică<br>Cunoașterea procedurilor de pregătire a documentelor pentru arhivare și păstrare a documentelor , în format scris și electronic                      | 30 |    |
|  |  |                                                                                                                               |                                                                                                                                    | <b>Practică:</b><br>Exerciții, aplicații practice | Modele de documente și fișe pentru exerciții                                    | Întocmirea necesarului de materiale de birotică, consumabile și papetărie. Aplicarea procedurilor de pregătire a documentelor pentru arhivare și păstrare a documentelor în format scris și electronic |    | 78 |

|   |                                                   |                                                  |                                                                                       |                                                 |                                                                                                      |                                                                                                                                                   |    |    |
|---|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 7 | Gestionarea încasării plății serviciilor medicale | Gestionarea coplătii/plății serviciilor medicale | Încasarea coplății serviciilor medicale.<br><br>Încasarea plății serviciilor medicale | <b>Teorie:</b><br>Expunere<br>Exemple           | Suportul de curs, prezentări, videoproiector, flipchart, documente tipizate de contabilitate primară | Cunoașterea documentelor tipizate pentru efectuarea plăților<br>Cunoașterea diverselor tipuri/module de softuri medicale de gestionare a plăților | 18 |    |
|   |                                                   |                                                  |                                                                                       | <b>Practică:</b><br>Exemplificări,<br>Exerciții | Modele de documente plată și coli pentru exerciții, softuri medicale de gestionare a plăților        | Completarea corectă a documentelor de încasare a coplătii sau plății serviciilor medicale.                                                        |    | 36 |