IusMedica PRAWO MEDYCZNE

KURS ONLINE NA ŻYWO · 23, 24 i 30 STYCZNIA 2027 · CERTYFIKAT

Koordynator pacjenta w placówce medycznej — kurs online z certyfikatem

Praktyczny kurs dla osób, które prowadzą pacjenta przez całe leczenie w klinice — od pierwszej rozmowy, przez plan leczenia i wycenę, po wizyty kontrolne i trudne sytuacje. Trzy spotkania na żywo, scenariusze rozmów z pacjentem i prawo medyczne wyjaśnione tak, żeby wiedzieć, co wolno powiedzieć, co trzeba zapisać i jak zareagować, gdy pacjent jest niezadowolony.

Najważniejsze informacje

TERMINY	23 stycznia 2027 (sobota), 24 stycznia 2027 (niedziela), 30 stycznia 2027 (sobota)
GODZINY	8:30–13:00 każdego dnia (z przerwą)
CZAS TRWANIA	3 spotkania po 4,5 godziny — łącznie 18 godzin dydaktycznych
FORMA	online, na żywo na platformie Zoom — zajęcia z prowadzącą w czasie rzeczywistym, z możliwością zadawania pytań
LICZBA MIEJSC	15 osób
ZAPISY	do 14 stycznia 2027 r.
ZAKOŃCZENIE	imienny certyfikat ukończenia kursu
CENA	**749 zł**

Dla kogo jest ten kurs

- Dla koordynatorów i opiekunów pacjenta w klinikach prywatnych — stomatologicznych, medycyny estetycznej, ortopedycznych, okulistycznych i leczenia niepłodności.
- Dla pracowników rejestracji i recepcji, którzy chcą awansować na stanowisko koordynatora — także dla absolwentek kursu „Rejestratorka medyczna".
- Dla osób z doświadczeniem w obsłudze klienta, które chcą zacząć pracę w prywatnej ochronie zdrowia.
- Dla właścicieli i managerów placówek, którzy wprowadzają funkcję koordynatora albo chcą przeszkolić swój zespół.

Czego się nauczysz

- Jak poprowadzić pacjenta przez całą ścieżkę leczenia w placówce: od pierwszego kontaktu po wizyty kontrolne.
- Co koordynator może powiedzieć pacjentowi sam, a które informacje należą wyłącznie do lekarza.

- Jak przedstawić plan leczenia i koszty tak, żeby pacjent wiedział, za co płaci — i czym różni się zaliczka od zadatku.
- Jakie dokumenty pacjent podpisuje na kolejnych etapach i co sprawdzić, zanim je podpisze.
- Jak rozmawiać z rodziną pacjenta i jak bezpiecznie korzystać z e-maila, SMS-ów i komunikatorów — tajemnica i RODO w praktyce.
- Jak przyjąć reklamację lub skargę i odpowiedzieć na negatywną opinię w internecie bez naruszenia tajemnicy.
- Jak rozmawiać o kosztach bez presji i bez obietnic efektu, które później zamieniają się w roszczenia.

Program kursu

DZIEŃ 1 · 23 STYCZNIA 2027 (SOBOTA) · 8:30–13:00

Rola koordynatora i ścieżka pacjenta

- **Kim jest koordynator pacjenta —** zakres zadań, miejsce w zespole, współpraca z lekarzem, rejestracją i managerem; czego koordynator nie robi.
- **Ścieżka pacjenta w placówce prywatnej —** pierwszy kontakt, konsultacja, plan leczenia, kolejne etapy i wizyty kontrolne; miejsca, w których pacjent najczęściej „się gubi".
- **Informacja organizacyjna a informacja medyczna —** co koordynator może przekazać sam, a co należy wyłącznie do lekarza; jak odpowiadać na pytania o efekt, ryzyko i rokowanie.
- **Prawa pacjenta w pracy koordynatora —** prawo do informacji, do tajemnicy, do dokumentacji, do poszanowania intymności i godności.
- **Komunikacja z pacjentem —** pierwsza rozmowa, rozmowa telefoniczna, kontakt po konsultacji; pacjent niezdecydowany, zestresowany, wymagający.

DZIEŃ 2 · 24 STYCZNIA 2027 (NIEDZIELA) · 8:30–13:00

Plan leczenia, koszty i dokumenty

- **Plan leczenia i wycena —** jak przedstawić koszty, żeby pacjent wiedział, za co płaci; zmiana planu w trakcie leczenia i koszty dodatkowe.
- **Zaliczka czy zadatek —** różnice i skutki prawne, rezygnacja pacjenta w trakcie leczenia, zwroty; raty i finansowanie zewnętrzne.
- **Regulamin placówki —** co pacjent akceptuje przy zapisie; spóźnienia i nieodwołane wizyty — kiedy placówka może pobrać opłatę.
- **Zgody i ankiety —** co pacjent podpisuje u koordynatora, a co wyłącznie u lekarza; zgoda na zdjęcia i wykorzystanie wizerunku.
- **Tajemnica i RODO w praktyce koordynatora —** rozmowa z rodziną i osobą upoważnioną; e-mail, SMS i komunikatory; bezpieczne przesyłanie planów leczenia i zdjęć.

DZIEŃ 3 · 30 STYCZNIA 2027 (SOBOTA) · 8:30–13:00

Trudne sytuacje i praktyka

- **Niezadowolony pacjent —** reklamacja, skarga, żądanie zwrotu pieniędzy; ścieżka rozpatrzenia i odpowiedź na piśmie.
- **Opinie w internecie —** jak odpowiedzieć na negatywną opinię, nie naruszając tajemnicy; kiedy opinia narusza dobra osobiste placówki.

- **Rozmowa o kosztach bez presji —** etyka sprzedaży w ochronie zdrowia; dlaczego obietnica efektu staje się źródłem roszczeń.
- **Gdy sprawa wychodzi poza placówkę —** Rzecznik Praw Pacjenta, roszczenie, ubezpieczyciel; zabezpieczenie dokumentacji i rola koordynatora.
- **Studia przypadków —** scenariusze rozmów, analiza realnych sytuacji z klinik, pytania uczestników, test podsumowujący i zakończenie kursu.

Jak wygląda kurs

- **Mała grupa —** maksymalnie 15 uczestników, dzięki czemu każdy ma czas na swoje pytania i ćwiczenia.
- **Zajęcia na żywo —** prowadząca jest z grupą przez cały czas spotkania; pytania można zadawać na bieżąco, głosowo lub na czacie.
- **Praktyka zamiast teorii —** ćwiczymy rozmowy z pacjentem, omawiamy realne sytuacje z klinik i przykłady dokumentów.
- **Udział z dowolnego miejsca —** zajęcia odbywają się na platformie Zoom; wystarczy komputer z dostępem do internetu, głośniki lub słuchawki, a kamera i mikrofon są mile widziane. Link do spotkania przesyłamy po zapisie.
- **Materiały —** uczestnicy otrzymują materiały szkoleniowe w formie elektronicznej.

Certyfikat

Po ukończeniu kursu każdy uczestnik otrzymuje imienny certyfikat ukończenia kursu „Koordynator pacjenta w placówce medycznej" wydany przez IusMedica, z datami szkolenia, liczbą godzin i zakresem programu. Certyfikat można dołączyć do CV i przedstawić pracodawcy jako potwierdzenie przygotowania do pracy koordynatora pacjenta.

Prowadząca

Olga Drozd-Czak — prawnik specjalizujący się w prawie medycznym, założycielka IusMedica. Na co dzień doradza placówkom medycznym w zakresie dokumentacji, zgód, praw pacjenta i ochrony danych, dlatego kurs pokazuje pracę koordynatora także od strony, która decyduje o skargach i roszczeniach — przepisów.

Cena i zapisy

Cena kursu: 749 zł

Cena obejmuje udział we wszystkich trzech spotkaniach na żywo, materiały szkoleniowe oraz certyfikat.

Liczba miejsc: 15 — o udziale decyduje kolejność zgłoszeń.

Zapisy: do 14 stycznia 2027 r. (lub do wyczerpania miejsc) — kontakt@iusmedica.pl · +48 884 898 736

Płatność: przelewem na rachunek bankowy wskazany w wiadomości potwierdzającej zapis.

Kurs może zostać opłacony przez pracodawcę — dane do dokumentu sprzedaży prosimy podać przy zapisie.

Zapisując się, akceptujesz regulamin kursu.

Najczęstsze pytania

Czy muszę już pracować jako koordynator?

Nie. Kurs jest dla osób, które dopiero chcą objąć tę funkcję, i dla tych, które już ją pełnią. Wystarczy doświadczenie w pracy z pacjentem lub klientem — w rejestracji, recepcji albo obsłudze klienta. Osoby pracujące jako koordynator uporządkują wiedzę i poznają przepisy, które stoją za codziennymi rozmowami i dokumentami.

Czym ten kurs różni się od kursu „Rejestratorka medyczna”?

Kurs dla rejestratorek dotyczy pierwszego kontaktu z pacjentem: zapisów, uprawnień i formalności. Kurs dla koordynatora zaczyna się tam, gdzie kończy się rejestracja — uczy prowadzenia pacjenta przez całe leczenie, rozmów o planie leczenia i kosztach oraz trudnych sytuacji. Kursy się uzupełniają, ale nie trzeba ukończyć pierwszego, żeby zapisać się na drugi.

Czy kurs odbywa się na żywo, czy jest nagraniem?

Kurs odbywa się na żywo w terminach 23, 24 i 30 stycznia 2027, w godzinach 8:30–13:00. To spotkania z prowadzącą w czasie rzeczywistym, a nie nagrania.

Jakiego sprzętu potrzebuję?

Komputera lub laptopa z dostępem do internetu oraz głośników albo słuchawek. Kurs odbywa się na platformie Zoom — do spotkania można dołączyć przez aplikację Zoom lub przeglądarkę internetową, bez zakładania konta. Kamera i mikrofon ułatwiają udział w ćwiczeniach i zadawanie pytań.

Jak zapisać się i zapłacić?

Wystarczy wysłać zgłoszenie na adres kontakt@iusmedica.pl lub zadzwonić pod numer +48 884 898 736 do 14 stycznia 2027 r. W odpowiedzi prześlemy potwierdzenie zapisu wraz z numerem rachunku bankowego do przelewu.

Co jeśli nie mogę być na jednym ze spotkań?

Prosimy o kontakt przed rozpoczęciem kursu — ustalimy, jak uzupełnić materiał.

Kiedy otrzymam certyfikat?

W ciągu 7 dni od zakończenia kursu, w formie elektronicznej (PDF), na adres e-mail podany przy zapisie. Warunkiem jest udział we wszystkich trzech spotkaniach.

Zapisz się na kurs kontakt@iusmedica.pl · +48 884 898 736 · iusmedica.pl

Organizator: OLGA DROZD-CZAK - Ius Medica, ul. Olszańska 7, 31-513 Kraków, NIP 6783201030, REGON 523356775. Szczegółowe warunki uczestnictwa, płatności i rezygnacji określa regulamin kursu.