

### Metodologia

Il lavoro in aula prevede l'alternanza di momenti introduttivi o di chiarificazione teorica, con momenti di lavoro in piccoli gruppi, e lavoro su autocasi attraverso la tecnica del role-play.

I docenti utilizzano per gli apporti teorici oltre ai tradizionali mezzi anche audiovisivi, e proporranno casi per la discussione.

Il setting favorisce la massima interattività nella consapevolezza che solo l'esperienza può consentire una comprensione più autentica

### Obiettivi

Il corso, ideato per il medico e per il personale collaboratore di studio, vuole aprire un particolare spazio all'interno della formazione continua, inerente la preparazione del personale sulle specifiche esigenze di consultazione telefonica in uno studio pediatrico ambulatoriale. I temi trattati riguardano gli aspetti organizzativi, scientifici, relazionali, medico-legali nell'uso del telefono in pediatria ambulatoriale, affidato al personale collaboratore di studio

### Responsabile del corso

Dott. Mario Ancona

Medico, Psichiatra, Psicoterapeuta,

Presidente A.D.R.- Analisi delle Dinamiche di Relazione

[www.formazione.it](http://www.formazione.it),

e-mail: [mario.ancona@fastwebnet.it](mailto:mario.ancona@fastwebnet.it)

### Docenti

Mario Ancona - psichiatra (TO)

Daniele Cafini - medico legale, responsabile AREU (MI)

Giuliana Carrara - infermiera professionale (BG)

Cristina Martino - segretaria (BG)

Leo Venturelli - pediatra (BG)

### Segreteria organizzativa

Dott.ssa Carla Signori

ADR - Analisi delle Dinamiche di Relazione

Tel 3463505166

e-mail: [carla.signori@formazione.it](mailto:carla.signori@formazione.it)

### Crediti ECM

Il corso è stato accreditato per tutte le professioni sanitarie ed ha ottenuto il riconoscimento di 15 crediti ECM

### NOTE ORGANIZZATIVE

#### Caratteristiche e tempi

Il corso è residenziale. È previsto l'inizio nel primo pomeriggio del venerdì e la conclusione nel pomeriggio del sabato dopo gli adempimenti ECM.

#### Partecipanti

Il corso è rivolto a tutte le figure professionali che operano in ambito sanitario. Il corso sarà attivato se si raggiungerà il numero minimo di 20 partecipanti.

#### Costi

Il corso - Il costo è di € 300 per i medici; € 230 per il personale di studio; **€ 240 per i pediatri di famiglia; € 170 per il personale di studio operante presso ambulatori di pediatria di famiglia** (i costi sono IVA inclusa). Prevede la partecipazione alle sessioni, materiale didattico, accesso a materiale disponibile on line, attestato di partecipazione. Sono previsti anche i coffee break e il buffet del giorno 10

#### Modalità di iscrizione

L'aspirante partecipante può effettuare la preiscrizione, almeno un mese prima della data di svolgimento, compilando il modulo di iscrizione online sul nostro sito [www.formazione.it](http://www.formazione.it) e versando un acconto di € 50,00 (mediante carta di credito online o con bonifico bancario).

Ad un mese dalla data prevista per l'edizione del corso, la segreteria organizzativa, sulla base del numero delle preiscrizioni pervenute, procederà come segue:

◇ Se le preiscrizioni per l'edizione sono 20 o più, procede alla sua effettiva organizzazione, informando gli interessati, che confermeranno la propria iscrizione con il versamento del saldo dovuto per il corso. Nel caso di recesso oltre questa data, l'acconto di € 50,00 verrà trattenuto e regolarmente fatturato.

◇ Qualora le preiscrizioni pervenute siano inferiori a 20, è facoltà della segreteria organizzativa decidere di annullare l'edizione stessa, proponendo agli aspiranti partecipanti l'opzione tra mantenere la prescrizione per un'edizione successiva o ritirarla definitivamente; in questo secondo caso verrà contestualmente restituito l'acconto versato.



## LO STUDIO PEDIATRICO: IL PERSONALE DI FRONT OFFICE E LA COMUNICAZIONE TELEFONICA.



CORSI ECM 2010 CORSI ECM 2010

Centro Studi "La Marcigliana"  
Via del Casale della Marcigliana n° 29  
Roma  
9-10 Aprile 2010



Il telefono può essere utilizzato efficacemente nell'ambito della consultazione medica, tuttavia sono poche le occasioni di formazione finalizzate a sviluppare le competenze necessarie ad una efficace e soddisfacente consultazione telefonica.

“Per molti pazienti la rassicurazione può essere molto più importante che il sollievo dai sintomi. Spesso non è il sintomo in sé a spingere a chiamare, ma la preoccupazione che il sintomo potrebbe rappresentare qualcosa di pericoloso”

A.B.Reisman, D.L. Stevens,  
Telephone Medicine, ACP, 2002

## Ia giornata

14.00-19.45

### Ia SESSIONE

14.00-14.15

Presentazione del corso (Leo Venturelli)

14.15-14.45

Analisi dei bisogni formativi. Individuazione delle più comuni difficoltà riscontrate dagli operatori sanitari (Mario Ancona)

14.45-15.45

Il telefono nella pratica pediatrica quotidiana, introduzione ed epidemiologia (Leo Venturelli)

15.45-16.00

Pausa

16.00-16.45

Competenze relazionali e comunicative nella comunicazione telefonica (Mario Ancona)

16.45-17.30

La comunicazione ad una via. Esercitazione Analogica (Mario Ancona)

17.30-18.15

Preparazione autocasi. Lavoro in piccoli gruppi (Leo Venturelli, Mario Ancona)

18.15-19.45

Role-play (Confronto con il punto di vista delle diverse professionalità rappresentate dai Docenti)

21.00-23.00

### Ia SESSIONE

La comunicazione non verbale: approfondimenti  
Proiezione filmato  
(Leo Venturelli, Mario Ancona)

## Ia giornata

09.00-13.15

### IIIa SESSIONE

09.00-11.00

Il telefono nell'ambulatorio pediatrico: aspetti medico legali (Daniele Cafini)

11.00-11.15

Pausa

11.15-12.15

Analisi di casi: presentazione di telefonate tipo (Giuliana Carrara, Cristina Martino, Leo Venturelli)

12.15-13.15

Compiti e funzioni del personale di studio al telefono: il ruolo dell'infermiera e della segretaria (Giuliana Carrara, Cristina Martino)

14.00-18.30

### IVa SESSIONE

14.00-15.00

Una modalità organizzata per l'accesso telefonico: il triage telefonico (Leo Venturelli)

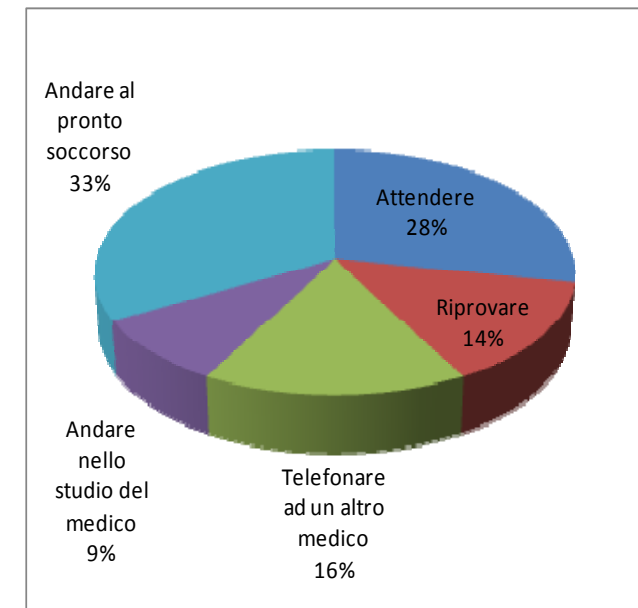
15.00-17.00

Individuazione linee guida: lavoro in sottogruppi e discussione finale in plenaria (Leo Venturelli, Mario Ancona)

17.00-18.30

### Adempimenti ECM

*Risposta di pazienti alla domanda: Che cosa fareste se non aveste la possibilità di trovare il vostro medico al telefono?*



Delichatsios H, Callahan M, Charlson M. Outcomes of telephone medical care. *Journal Of General Internal Medicine, 1998;13(9):579-585*