

# Maîtriser l'accueil des patients et les bases de l'ophtalmologie

Samedi 24 mai 2014 / Rueil-Malmaison  
Cours Secrétaires en Ophtalmologie

## Objectifs de la Formation

Gagner en confiance et efficacité :

- par un renforcement des bons réflexes et des bonnes pratiques de l'accueil,
- par une meilleure appréhension de la dimension technique et médicale du cabinet,
- revue des principales pathologies oculaires.

## Modalités

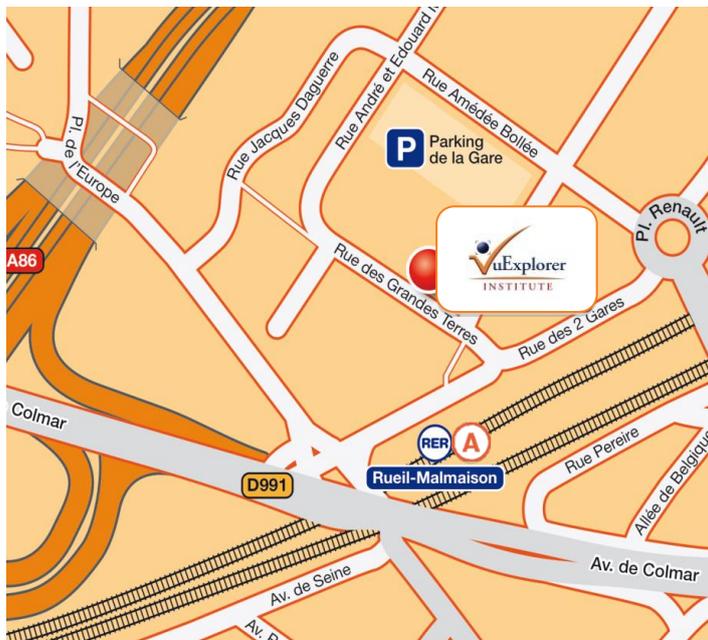
Durée - Horaires : 1 jour - de 9h à 18h

Lieu de la formation :

VUEXPLORER INSTITUTE  
4, Rue des Grandes Terres  
92500 RUEIL- MALMAISON

Tél : 01 40 26 30 30

RER A : station 'Rueil-Malmaison' (à 4 stations de Paris)



Validation des acquis - Attestation de présence

Frais d'inscription : 280 € (déjeuner inclus)

## PRE-PROGRAMME

### 1) Importance de l'accueil dans la prise en charge des patients

- Evolution de l'exigence des patients
- La vocation de la secrétaire en ophtalmologie
- Un métier mettant en jeu le comportement

### 2) L'accueil en cabinet : l'attitude face aux patients

- L'importance de la crédibilité professionnelle
- Comprendre et composer sa posture
- Stress, confrontation, concentration : comment se préserver pour rester efficace?

### 3) Amélioration des pratiques : outils à utiliser

- Les techniques de savoir-être : les mots, les gestes, l'écoute active, la reformulation
- L'application à l'accueil téléphonique
- Mises en situation: le patient stressé ou difficile...

### 4) Anatomie oculaire et examens complémentaires

- Bases de l'anatomie oculaire
- Les bases des différentes pathologies oculaires : Cataracte, Glaucome, DMLA, Décollement de rétine, Uvéite...
- Approche didactique des différents types d'examens
- Les conseils de gestion technique des patients à l'accueil

## METHODE ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- Partage d'expériences et échanges avec l'auditoire
- Mises en situation
- Remise des supports de formation

## Formateurs

Dr Michel PUECH

EXPLORE VISION - CHNO DES XV-XX

Dr Maté STREHO

EXPLORE VISION - HOPITAL LARIBOISIERE

Mme Michelle PEYRE

CABINET MPRH

Mr Jean-Marc CHARPIN

NOUVELLES TRAJECTOIRES