

## L'ACCOGLIENZA DEL PAZIENTE COME ESPERIENZA EMPATICA

**Corso di aggiornamento annuale per ASSISTENTE DI STUDIO ODONTOIATRICO – ASO**  
valido ai fini dell'art. 2 dell'Accordo Stato Regioni 23.11.2017 – CSR/209  
e dell'art.2, comma 2, del DCPM del 9 febbraio 2018

Codice: QV3		Soggetto formatore - Accademia Tecniche Nuove Srl	
<b>Destinatari</b>	<b>Assistente dello Studio Odontoiatrico – ASO</b> <b>Personale dello studio odontoiatrico</b>		
<b>Tipologia</b>	FAD in modalità asincrona		
<b>Struttura</b>	Videolezioni arricchite da video pratici e slide scaricabili in pdf		
<b>Durata</b>	<b>2 ore di studio</b>		
<b>Valutazione dell'apprendimento</b>	La verifica di apprendimento avviene attraverso test con domande a risposta multipla di cui 1 solo corretta. Il test ad ogni accesso viene proposto con una doppia randomizzazione		
<b>Modalità di completamento</b>	Per poter scaricare l'attestato è necessario: <ul style="list-style-type: none"> <li>– studiare i contenuti;</li> <li>– concludere il percorso formativo;</li> <li>– superare il test finale di apprendimento, considerato valido se l'80% delle risposte risulta corretto;</li> <li>– compilare la scheda di valutazione (qualità percepita)</li> </ul>		
<b>Attestato ASO</b>	L'attestato ASO, valido a livello nazionale, è rilasciato da Accademia Tecniche Nuove, Ente formativo accreditato presso la Regione Lombardia ID operatore 2444108, Iscrizione all'albo n. 1122 del 21.12.2018 – Sezione B.		
<b>Attestato</b>	Di partecipazione rilasciato al personale dello studio odontoiatrico che non appartiene alla categoria ASO		

### Accademia Tecniche Nuove S.r.l.

Via Eritrea 21, 20157 Milano -

Tel: (+39) 0239090440

E-mail: [info@accademiatn.it](mailto:info@accademiatn.it) - [www.accademiatn.it](http://www.accademiatn.it)

Capitale Sociale: € 50.000 i.v. R.E.A. di Milano n. 2059253  
C.F. / P.IVA n. 08955100964

### Provider ECM ID: 5850

con accreditamento provvisorio

**Ente di Formazione** accreditato  
presso la Regione Lombardia

**ID operatore: 2444108,**

N. iscrizione 2008-1122, Sez. B

SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO

**CQY**  
CERTIQUALITY

UNI EN ISO 9001:2015

## PROGRAMMA

**RESPONSABILE SCIENTIFICO: DOTTOR PARIDE ZAPPAVIGNA**

Direttore Dental Equipe School, Odontoiatra, libero professionista

## DOCENTE

**Docente: Sig.ra Laura Pettini**

Assistente dello Studio Odontoiatrico certificata

Docente e formatore ai corsi di formazione e aggiornamento obbligatorio

## CONTENUTI DEL CORSO

L'Accoglienza del Paziente avviene in prima istanza per telefono - attraverso la voce -, successivamente in presenza nello Studio.

Spesso ci si preoccupa più degli adempimenti clinici e normativi, come la raccolta dei dati anagrafici, i moduli sulla Privacy, l'assistenza alla compilazione anamnestica, la consegna dei documenti, come radiografie, piani di cura e fatture, e la determinazione degli appuntamenti in Agenda.

Tutto è assolutamente funzionale alle necessità funzionali operative della struttura accogliente. In realtà, il primo impatto telefonico è quello più difficile e delicato, perché richiede una comunicazione altamente empatica da parte dell'Aso per superare le diffidenze o le paure dell'interlocutore. Si tratta a tutti gli effetti di un atto seduttivo che verrà consolidato nell'accoglienza in studio.

Attraverso delle video lezioni e video pratici, esemplifichiamo i processi di accoglienza che porteranno il paziente a essere soddisfatto e a creare un legame di fidelizzazione allo Studio.

### **Accademia Tecniche Nuove S.r.l.**

Via Eritrea 21, 20157 Milano -

Tel: (+39) 0239090440

E-mail: [info@accademiatn.it](mailto:info@accademiatn.it) - [www.accademiatn.it](http://www.accademiatn.it)

Capitale Sociale: € 50.000 i.v. R.E.A. di Milano n. 2059253  
C.F. / P.IVA n. 08955100964

**Provider ECM ID: 5850**

*con accreditamento provvisorio*

**Ente di Formazione** accreditato  
presso la Regione Lombardia

**ID operatore: 2444108,**

N. iscrizione 2008-1122, Sez. B

SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO

**CQY**  
CERTIQUALITY

UNI EN ISO 9001:2015

## INFORMAZIONI UTILI

**Quota di iscrizione:** 29,90€ IVA inclusa (24,51€ + 22% di IVA)

Codice corso: **QV3**

### Modalità d'acquisto

Le iscrizioni avvengono online sul sito: <https://www.tecnichenuove.com/corsi/>

<b>Modalità di pagamento</b>	<b>Carta di credito</b>	<b>PayPal</b>	<b>Bonifico bancario</b>
------------------------------	-------------------------	---------------	--------------------------

### Modalità di attivazione e fruizione del corso online

L'attivazione al corso, comunicata tramite e-mail, avviene automaticamente dopo la registrazione del pagamento.

Il corso è fruibile sulla piattaforma <https://aggiornamento.tecnichenuove.com>, previa registrazione.

- **Utente nuovo:** deve registrarsi, confermare la registrazione, accedere alla piattaforma con e-mail e password.
- **Utente già registrato** sulla piattaforma accede con e-mail e le proprie credenziali: e-mail e password

### Corso online fruibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7

Per completare il percorso formativo è necessario:

1. studiare i contenuti didattici;
2. sostenere il test di apprendimento alla fine del corso;
3. compilare il questionario di gradimento (obbligatorio a fine percorso);
4. scaricare e stampare l'attestato.

### Requisiti tecnici di sistema richiesti

- Microsoft Internet Explorer 11.0 o superiori, Edge, Firefox, Safari, Chrome tutte le versioni aggiornate
- Scheda audio
- Scheda video e monitor con risoluzione minima 1024x768 pixel

→ Software necessari Adobe Reader (*il software si può scaricare gratuitamente dalla piattaforma*)

### Segreteria corsi

#### Accademia Tecniche Nuove Srl

Via Eritrea 21, 20157 Milano

Tel: 0239090440 - e-mail: [info@accademiati.it](mailto:info@accademiati.it)

#### Accademia Tecniche Nuove S.r.l.

Via Eritrea 21, 20157 Milano -

Tel: (+39) 0239090440

E-mail: [info@accademiati.it](mailto:info@accademiati.it) - [www.accademiati.it](http://www.accademiati.it)

Capitale Sociale: € 50.000 i.v. R.E.A. di Milano n. 2059253  
C.F. / P.IVA n. 08955100964

#### Provider ECM ID: 5850

con accreditamento provvisorio

**Ente di Formazione** accreditato  
presso la Regione Lombardia

**ID operatore: 2444108,**

N. iscrizione 2008-1122, Sez. B

SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO

**CQY**  
CERTIQUALITY

UNI EN ISO 9001:2015