

PAYS DE LA LOIRE

Axe 5 : Améliorer ses pratiques professionnelles

# Anglais : orientation et premier niveau d'information des patients

## Contexte

---

Cette formation s'adresse aux établissements accueillant des patients étrangers.

## Objectifs

---

**A l'issue de cette formation, vous serez capables de vous exprimer en anglais lors de la prise en charge du patient :**

- Bien accueillir le patient par téléphone et en présentiel.
- Savoir questionner le patient pour comprendre sa situation.
- Récolter les informations administratives.
- Savoir renseigner correctement en anglais.
- Pouvoir guider et orienter.

## Renseignements complémentaires

---

**Action de Formation Coordinée**

**Date limite d'inscription :**

15 Novembre 2023

## Programme

---

### Accueillir un patient par téléphone

- Acquérir les bases : alphabet, horaires, dates, temps clés.
- Comprendre son interlocuteur : interférences, clarifications/reformulations, problèmes de réception/vérification de la compréhension.
- Réceptionner l'appel d'un patient anglophone ou non francophone : premiers contacts, empathie, qualification de l'appel, détails administratifs, renseignements, prise de message, informations.
- Initier un échange par téléphone : premiers contacts, rendez-vous et changements.

### Assurer un accueil en présentiel

[https://www.anfh.fr/les-offres-de-formation/AYdVwodxHagB\\_jhcTbAH](https://www.anfh.fr/les-offres-de-formation/AYdVwodxHagB_jhcTbAH)

- Réussir l'accueil : interculturel, formules de politesse, écoute active.
- Mettre les patients à l'aise : identification des besoins des patients, compréhension de son interlocuteur, guidance de son interlocuteur.
- Orienter le visiteur en interne et à l'extérieur.
- Communiquer les informations de base : horaires, jours, heures, dates, périodes, rendez-vous.
- Renseigner les patients sur les démarches administratives : questions pour comprendre, réclamation de documents administratifs, questions simples, explications de formulaires à remplir, de la procédure en France.

### **Prendre en charge un patient**

- Vocabulaire de base médical : corps, maladies ; drogues, traitements, effets secondaires ; types de blessures et traumatismes ; douleur, intensité et localisation.
- Savoir interroger le patient pour comprendre la situation : questions ouvertes, précision des questions, reformulation et bonne compréhension, antécédents médicaux, actions du patient, écoute active.
- Communiquer des informations claires : suite de la prise en charge, explications, instructions, rassurer, précisions.

#### **Public**

**Tout personnel soignant et administratif en contact avec des patients anglophones ou non francophones**

#### **Exercice**

**2024**

#### **Code de formation**

**5. 5**

#### **Nature**

**AFC**

#### **Organisé par**

**Linguaphone**

#### **Durée**

**21 heures**