

AUVERGNE

Axe 5 : PARCOURS PATIENT ET PRISE EN CHARGE

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

## Contexte

---

A l'issue de cette formation, vous serez capable 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 (exemples : vers des services, hôpitaux, établissements, etc.

## Objectifs

---

- Accueillir un patient par téléphone
- Assurer un accueil en présentiel
- Prendre en charge un patient

## Programme

---

### JOUR 1 : ACCUEILLIR UN PATIENT PAR TELEPHONE

- Kick off
- 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

### JOUR 2 : ASSURER UN ACCUEIL PRESENTIEL

-Réussir l'accueil -Interculturel, formules de politesse, écoute active -Mettre les patients à l'aise -Identification des

[https://www.anfh.fr/les-offres-de-formation/AYi-TzaNHagB\\_jhcTbRI](https://www.anfh.fr/les-offres-de-formation/AYi-TzaNHagB_jhcTbRI)

besoins des patients, compréhension de son interlocuteur, guidance de son interlocuteur -Orienter le visiteur en interne et à l'extérieur -Orientation, Renseignements, aide -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

### **JOUR 3 : PRENDRE EN CHARGE UN PATIENT**

-Vocabulaire de base médical -Corps, maladies ; drogues, traitements, effets secondaires ; types de blessures & 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 -Donner 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 francophone**

#### **Exercice**

**2024**

#### **Code de formation**

**29AFR**

#### **Nature**

**AFR**

#### **Organisé par**

**LINGUAPHONE**

#### **Durée**

**21 heures**

#### **Typologie**

**Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences**

#### **Date et lieu**

##### **GROUPE 1**

**Du 14 octobre au 16 octobre 2024**

DATES : 14-15-16/10/2024 - CLÔTURE DES INSCRIPTIONS LE 01/08/2024

LIEU : ANFH AUVERGNE - 26 RUE LE CORBUSIER 63800 COURNON D'AUVERGNE