

## Программа

### Первый день

24 сентября 2017года



**14.00 Заселение в отель Courtyard by Marriott Nizhny Novgorod City Center**

**18.00-20.00 Вечерняя пешеходная экскурсия «Започаинские тропы»**  
Исторический район Започаинья – старый купеческий город на Ильинской горе, родина механика Кулибина, причудливое смешение всех архитектурных стилей от 17 столетия и до наших дней

**20.30 Ужин**

### Второй день

25 сентября 2017года



**9.00-10.00 Регистрация участников**

**10.00-11.30 «Современная клиника: новые парадигмы и эффективный менеджмент» (С.А. Ануфриев)**

Реалии современного здравоохранения и стратегия развития ЛПУ в кризисных условиях. Что изменилось в медицинском обслуживании за последние годы: основные тренды, стратегия выживания и развития. Как меняются потребности наших пациентов и методы их изучения. Как сделать клинику соответствующей ожиданиям наших пациентов: виды услуг, организационная структура, сервис. Особенности создания отделения платных услуг в гос. ЛПУ. Конкурентные преимущества и их создание. Грамотная ценовая политика и формирование прейскуранта: привлечение пациентов и предотвращение воровства. Формирование команды профессионалов и мотивация «звезд». Юридические, психологические, финансовые, маркетинговые аспекты работы клиники. Телемедицинские услуги и их внедрение.

**11.30-12.00 Перерыв**

**12.00-13.00 Практический маркетинг и реклама в деятельности клиники**

Как планировать не затратную, но эффективную маркетинговую и рекламную кампанию. Технология привлечения и удержания пациентов: работа с база данных пациентов, рекламные объявления, интернет-реклама (сайт, социальные сети, блоги), работа со СМИ и общественным мнением, формирование положительной репутации. Создание бренда врача.



**13.00-14.00 Обед**

**14.00-15.45 Взаимодействие со страховыми компаниями по добровольному медицинскому страхованию (ДМС)**



Почему уже сейчас надо работать со страховыми компаниями по обслуживанию пациентов по ДМС. Как не оказаться в убытке: основные принципы работы со страховыми компаниями. Конфликты со страховыми компаниями – их профилактика и решение. Прозрачная ценовая политика со страховщиками и аукцион на услуги клиники. Договорная практика со страховщиками: «подводные» камни и «оптимальный» договор. Партнерские программы со страховыми компаниями – путь к увеличению прибыльности клиники. Работа «по факту» и «по прикреплению» – особенности и опасности.

**15.45.00-16.15 Перерыв**

**16.45.00-17.00 «Первоклассный сервис и регистратура нового типа – проверенные решения для клиник»**



- зачем медицинской клиники создавать систему сервиса: данные исследований и зарубежный опыт
- типовые ошибки руководителя клиники в организации сервисного обслуживания и деятельности регистратуры.
- учет особенностей современных пациентов в создании системы сервиса и медицинского обслуживания;
- разработка долгосрочной программы совершенствования обслуживания пациентов в клинике («сервисного плана»);
- проектирование организационной структуры для обеспечения сервиса в клинике (стационар, амбулаторный центр, узкопрофильный центр);
- регистратура на 180 градусов: меньше выполняемых функций – больше стандартов;
- что не надо поручать регистратуре: новые полномочия и алгоритмы работы;
- формирование стандартов сервисного обслуживания пациентов по ДМС;
- отбор клиенториентированного персонала и его мотивация;
- координация продаж и сервиса в ДМС и в программах прикреплений;
- психологические аспекты сервисного обслуживания (психодиагностика пациента, коммуникационные техники, решение конфликтов, и пр.).
- инструменты и техники клиентского обслуживания: 35 работающих приемов на каждый день;
- работа с жалобами: психологические, юридические аспекты;
- создание программы лояльности;
- как вести себя в различных ситуациях, связанных с обслуживанием пациентов: разбор конкретных случаев из практики.



**17.00 Фуршет**

**10.00-11.30 «Анализ современной судебной практики по делам в отношении медицинских работников и медицинских организаций: минимизация рисков возникновения судебных споров, тактика разрешения и предупреждения конфликтов с пациентами» (Ю.В. Павлова, И.Ю. Гриценко)**



Прогнозирование и предупреждение дефектов оказания медицинской помощи как фактор возникновения риска наступления юридической ответственности.

Правовое значение медицинской документации при рассмотрении судебных дел: системные правовые ошибки при оформлении медико-правовых документов, рекомендации по оптимизации документооборота.

**11.30-12.00 Перерыв**

**12.00-13.00**



Анализ судебной практики привлечения к ответственности медицинских организаций, должностных лиц, работников медицинских организаций при разглашении сведений составляющих врачебную тайну и персональные данные пациента.

Стратегия минимизации риска наступления административной ответственности: рекомендации по подготовке к внеплановым проверкам контрольно-надзорных органов: формирование активной позиции медицинской организации при ведении административных дел.

**13.00-14.00 Обед**

**14.00-15.45**



Особенности гражданско-правовой ответственности медицинских работников и медицинских организаций. Проблемные вопросы компенсации морального вреда в случаях ненадлежащего оказания медицинской помощи.

Применение законодательства о защите прав потребителей при оказании медицинских услуг медицинскими организациями с любой формой собственности (наложение штрафов при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав; уплата неустойки за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя).

**15.45.00-16.15 Перерыв**

**16.45.00-17.00**



Особенности привлечения к уголовной ответственности при оказании медицинских услуг: анализ правоприменительной практики Организация деятельности по рассмотрению обращений (жалоб) пациентов и (или) их законных представителей: алгоритм действий. Тактика разрешения и предупреждения конфликтов с пациентами, организация способов досудебного разрешения конфликтов.

**17.00 Фуршет**



**10.00 Встреча группы в отеле Courtyard by Marriott Nizhny Novgorod City Center**

**10.00-13.00 Экскурсия (автобусно-пешеходная)**

**Нижегородская ярмарка** – некогда крупнейшая торговая точка Европы, которой Нижний Новгород был обязан славой «Кармана России». Здесь Европа встречалась с Азией, здесь наживали и тратили миллионы, сюда стекалось все самое лучшее и самое худшее, что было в Российской Империи.

**Улица Рождественская** – деловой центр города 19 столетия, облик которого практически без изменений сохранился до наших дней. Великолепные банки, церкви, доходные дома – воплощенный дух российского купечества. И в двух шагах от них – остатки «Миллиошки», кварталов бедноты, так живо описанных Максимом Горьким.

**Печерский монастырь** – уникальный памятник допетровского церковного зодчества, 17в., чудом уцелевший в пожаре отечественной истории. Если есть места, где время остановилось, то Печерский монастырь – одно из них.

**13.00-13.40 Прогулка на канатной дороге** - самой длинной и высокой воздушной переправе Европы. Проплыть по воздуху 3,6 км над речной гладью в прозрачном вагончике - приятно и почти не страшно.

**14.00-15.00 Обед в ресторации Еж в исторической части города**

**15.00-16.00 Экскурсия (пешеходная)**

**Нижегородский кремль** – могучая древняя крепость, сердце Нижнего Новгорода, место последнего упокоения Козьмы Минина. С высоты Кремлевского холма открываются прекраснейшие виды на слияние Волги и Оки и лесное Заволжье. Невероятная архитектура Кремля, расположившегося на крутом косогоре, наводит на мысль, что легенда об участии в постройке самого Леонардо да Винчи – не такая уж нелепость.

**16.00-16.45 Экскурсия в музей-усадьбу Рукавишниковых**

**16.45-18.00 Прогулка по главной пешеходной улице города - Большой Покровской** - Здание государственного банка (1913 г.) - уникальное архитектурное сооружение, вещественная память о последний годах могущества и процветания Российской империи. Лыкова дамба - старинная улочка, продолженная по краю крутого оврага, воплощение духа старого Нижнего. Нижегородский театр Драмы (1896 г.) - выступая в этом театре, добился всероссийской славы Федор Шаляпин.

**18.00-18.30 Трансфер в отель**



## Спикеры семинара:



**Сергей Анатольевич Ануфриев**- к.м.н., доцент, специалист в области медицинского менеджмента, более 15 лет консультант крупных государственных и частных клиник в РФ, специалист по развитию платных услуг в гос. ЛПУ. Основатель и директор «Петербургского медицинского форума», член совета директоров и консультант ряда частных медицинских клиник, автор многочисленных публикаций, а также специализированных семинаров и курсов по вопросам медицинского менеджмента и маркетинга.



**Юлия Владимировна Павлова**- кандидат юридических наук, доцент кафедры медицинского права Первого МГМУ им. И.М. Сеченова, Генеральный директор «Национального института медицинского права»



**Ирина Юрьевна Гриценко**- адвокат, специалист в области медицинского права и урегулирования споров по качеству оказания медицинских услуг