

## Работа с обращениями и жалобами пациентов

Программа направлена на формирование и совершенствование новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности. Эксперты дадут практические рекомендации по вопросам профилактики критических рисков при работе с пациентами и с кадрами, сформируют умения принимать эффективные управленческие решения, получат практический опыт организации конструктивных процессов взаимодействия с пациентами, урегулированию конфликтов.

**Дата проведения:** Открытая дата

**Вид обучения:** Курс повышения квалификации

**Формат обучения:** Онлайн-трансляция

**Срок обучения:** 2 дня

**Продолжительность обучения:** 16 часов

**Для участников предусмотрено:**

Методический материал.

**Документ по окончании обучения:** По итогам обучения слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию по программе обучения, получают Удостоверение о повышении квалификации в объеме 16 часов (в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности, выданной Департаментом образования и науки города Москвы).

### Для кого предназначен

Руководителей, специалистов, юристов ТФ ОМС медицинских организаций, всех заинтересованных лиц. Это мероприятие можно заказать в корпоративном формате (обучение сотрудников одной компании).

### Мероприятие проходит в рамках курса повышения квалификации:

- [Работа с обращениями и жалобами пациентов. Деятельность медицинских организаций в системе ОМС в 2024-2025 годах](#)

## Программа обучения

**Жалобы и претензии пациентов. Обзор нарушений прав пациентов**— сохранность врачебной тайны, отказ в предоставлении документов, некачественное оказание медицинской помощи, причинение вреда здоровью, несоблюдение гарантий оказания бесплатной медицинской помощи, несоблюдение условий договора и-другое. Анализ случаев обращений с-примерами эффективных решений.

**Правовые аспекты профилактики жалоб. Ответственность и-полномочия.**

**Особенности рассмотрений жалоб застрахованных лиц.**

**Особенности рассмотрений и-удовлетворений жалоб по-закону «О-защите прав потребителей».** Соотношение с-другим законодательством, регулирующим медицинскую деятельность.

**Информирование пациентов, требования к-сайту, размещение информации на-сторонних ресурсах,** защита информации, персональных данных. Обеспечение **актуализации информации,** локальной документации. Увязка с-позиции рисков.

**Соблюдение требований по-внутреннему контролю качества и-безопасности** медицинской деятельности.

**Система внутреннего контроля и-мониторинг жалоб и-обращений пациентов. Внутренние аудиты, самопроверки. Профилактика дефектов, врачебных ошибок.** Контроль и-анализ дефектов оказания медицинской помощи. Организация системы сбора данных по-дефектам у-источника их-возникновения.

**Разбор жалоб.** Роль врачебной комиссии. Привлечение внутренних и-сторонних экспертов. Анализ полученной информации и-формулирование выводов.

**Профилактика жалоб и-конфликтов на-основе организационных и-управленческих решений. Распределение полномочий и-ответственных по-рассмотрению жалоб и-обращений, взаимодействие с-контролирующими органами** при проверках и-сложных конфликтных ситуациях. Организация быстрого реагирования. Обоснованные и-необоснованные жалобы.

**Меры реагирования на-жалобы пациентов.** Разработка корректирующих мероприятий, контроль их-реализации.

- Разработка СОПов, анкет и-другой локальной документации.
- Увязка показателей эффективности и-оценки труда, стимулирование работников на-бесконфликтное поведение.

**Требования к-квалификации персонала медицинской организации.** Обучение, подготовка кадров. Документальное подтверждение законности допуска к-работе. Новые требования.

**Работа с-обращениями, письмами. Алгоритмы и-правила организации работы.** Правовая база. Сроки. Основания для отказа рассмотрения. Документирование, учет. Ответы, письма, разъяснения. Правовое обоснование ответа. Рекомендации по-подготовке служебных писем, ответов.

**Когда жалоба приводит к-проверкам.** Виды контрольно-надзорных действий, правила и-практика.

**Перечень документации,** которая обязана быть в-медицинской организации для обеспечения качественной и-безопасной деятельности. Обеспечение качества ведения документации в-условиях цифровизации.

**Когда конфликт переходит в-судебное разбирательство. Как оценить риски и-выстроить грамотную стратегию защиты.**

**Медицинская документация** как доказательство в-суде. Роль врачебной комиссии.

**Как управлять взаимоотношениями с-пациентами, кадрами, не-провоцируя на-конфликт.** Как быстро определить потребности пациента, оценить риски, угрозы. Выявление источников негативных рисков, и-разработка мер реагирования.

**Эффективное взаимодействие:** в-регистратуре, на-рецепции, при записи по-телефону; **на-приеме у-врача.**

**Управление конфликтами. Профилактика агрессии пациента.** Методы профилактики эмоционального выгорания и-снятия стресса.

## Преподаватели

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ  
Медицинский психолог.

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ  
Бизнес тренер.

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ  
Медицинский юрист.