8 (495) 698-63-64
8 (800) 234-55-22
seminar@finkont.ru
www.finkont.ru

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: Дневной

Срок обучения: 2 дня

Продолжительность обучения: 16часов

Место проведения: г. Санкт-Петербург, Лиговский проспект, 266с1, Бизнес Центр Премьер Лига (3 очередь), 4 этаж, из лифта направо. Станции метро «Московские ворота», «Технологический институт», «Обводный канал».

Для участников предусмотрено:

Методический материал, кофе-паузы.

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.