

09.00-11.30 Секция 1. СТАНДАРТЫ КОММУНИКАЦИИ

Целевая аудитория: работники регистратуры, операторы call-центра

Аристова Екатерина Викторовна, психолог, бизнес-тренер, коуч (Нижний Новгород)

- Этика общения с пациентами
- Входящий звонок. Алгоритм построения беседы
- Установление эффективного контакта с пациентом
- Стандарты обслуживания пациента
- Корректное завершение звонка. Маршрутизация пациента
- Критерии эффективности работы регистратора/оператора колл-центра

12.00-14.30 Секция 2. ЭТИКА ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТАМИ, РАБОТА С ТРУДНЫМИ ПАЦИЕНТАМИ И РЕШЕНИЕ СЛОЖНЫХ СИТУАЦИЯ

Целевая аудитория: медицинские сестры, врачи

Звагольская Олеся Игоревна, руководитель тренинг-центра «МТренинг», руководитель отдела обучения сети ортопедических салонов «Ладомед», руководитель отдела обучения федеральной сети «X-FIT», финалист всероссийского конкурса бизнес-тренеров «The best in T&D», ТВ эксперт : 1 канал, РЕН-ТВ, ТВ-Центр (Москва)

-Врач: стремление помочь пациенту. Как лечить не только "болезнь", но пациента. Роль общения с доктором в выздоровлении пациента. Умение слышать, лечить не только болезнь, но и человека. Что волнует пациента, помимо облегчения самочувствия и устранения болезни? Как в условиях ограниченного времени проявить эмпатию и понимание по отношению пациенту. Какие установки доктора мешают проявить эмпатию?

-Индикаторы эмпатичного отношения. Из чего складывается ощущение взаимопонимания? Разница между "конфликтным", "холодным" и "теплым" общением. Невербальные и вербальные проявления понимания/сочувствия. Как отношение доктора влияет на поведение пациента: как доктор может направить диалог в конфликтное русло

-Трудные пациенты. Что заставляет пациента быть "трудным"? Причины конфликтного поведения пациентов. Установки и ожидания пациентов в отношении доктора, клиники. Способы работы с негативными/конфликтными пациента: как правильно решить вопрос, маршрутизировать пациента и снять негатив. Отличие "проактивной"

помогающей стратегии от позиции "формального ответа". Управление конфликтом: стратегии совладания с конфликтом

-Разбор типичных ситуаций, кейсов и возможных стратегий решения

15.00-17.30 Секция 3. ЮРИДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Целевая аудитория: врачи

Верхова Наталья Борисовна, кандидат юридических наук, доцент, заведующий кафедрой конституционного и административного права Нижегородского института управления филиал РАНХиГС (Нижний Новгород)

-Юридическая ответственность врача и медицинской организации

-Категории пациентов и их представители: права и полномочия по принятию решений, подписанию документов, получению информации

-Правовое регулирование отношений, связанных с оказанием медицинских услуг

-Правовые аспекты ведения медицинской документации