

# Совершенствование бизнес-процессов в коммерческой клинике

Совершенствование бизнес-процессов в коммерческой клинике — это обязательная необходимость, без которой невозможно существование и развитие клиники. Под бизнес-процессом понимается совокупность разнообразных видов деятельности, которые преобразует рутинные операции и действия в представляющие для пациента качественные услуги.

Посетив семинар, вы на практике разберете основные бизнес-процессы в коммерческой клинике, регламентацию деятельности и точки контроля. А также познакомитесь с антиконфликтным и претензионным менеджментом, которые помогут повысить привлекательность вашей клиники на рынке.

**Внимание! Вы можете посетить полный курс [«Управление медицинским учреждением коммерческой клиники»](#).**

## Расписание

Город: Москва

Дата:

- 30 августа `19
- 29 ноября `19
- 28 февраля `20
- 29 мая `20
- 28 августа `20

---

В результате обучения вы:

- познакомитесь с контролем качества как с источником критериев для рейтингования врачебного персонала
- изучите основные требования к формированию расписания приема с коммерческой точки зрения
- рассмотрите сервис в работе немедицинского персонала
- познакомитесь с VIP-технологиями как с эффективным инструментом маркетинга ЛПУ
- освоите претензионный менеджмент и контроль качества сервиса коммерческого ЛПУ

- рассмотрите административный ресурс и его роль в разрешении конфликтов
- 

## Программа семинара

### Основные бизнес-процессы в коммерческом ЛПУ. Регламентация деятельности и точки контроля

- Бизнес-процесс оказания помощи основным контингентам: физическим лицам, клиентам страховых компаний с оплатой по факту, клиентам страховых компаний по предоплатным, авансовым формам. Уровень ожиданий. Конфликтность. Особенности привлечения в зависимости от реноме ЛПУ. Уровень рентабельности. Зависимость от маркетинговой активности. Стоимость выручки. Колебания обращаемости
- Лечебно-диагностический процесс. Регламентация деятельности. Критерии эффективности. Контроль качества оказания медицинской помощи как собственно медицинский процесс. Контроль качества как источник критериев для рейтингования врачебного персонала. Связь ККМП с системой оплаты труда. Особенности контроля качества и экспертизы в коммерческом ЛПУ
- Расписание приема врачей. Основные требования к формированию расписания с коммерческой точки зрения
- Методики работы с расписанием при большом потоке пациентов. «Плавающие модули» как инструмент обеспечения максимальной загрузки ЛПУ и максимальной финансовой отдачи площадей и персонала
- Методика работы при катастрофически нарастающем потоке (эпидемический подъем заболеваемости)

### Понятие сервисной составляющей медицинской помощи. Технологии. Контроллинг

- Сервисная составляющая оказания медицинской помощи. Инструменты сервис-менеджмента. Технологии hall-менеджмента
- Сервис-менеджмент в отдельном ЛПУ. Механизмы обеспечения должного уровня сервиса в ЛПУ
- Построение службы сервиса. Стандарты сервиса. Сервис-менеджмент в сети. Сетевые стандарты. Положение о сервисе как основа построения работы по сервису в отдельно взятом ЛПУ и в сети
- Наполненность стандартов. Внутренний контроль. Внешний контроль
- Сервис в работе немедицинского персонала
- Сервис в работе медицинского персонала. Восприятие врачебным персоналом понятия сервисности. Что в работе врача сервис и что — профессиональная деятельность?
- Объем сервисной составляющей в зависимости от ценового сегмента. Принцип необходимого минимума
- VIP-обслуживание. Технологии. Организация. VIP-ассистанс как бизнес-модель

- Использование VIP-технологий в повседневной работе ЛПУ бизнес-диапазона
- VIP-технологии как инструмент маркетинга

Практикум «Формирование Положения о сервисной службе коммерческой клиники»

### **Основные бизнес-процессы стационара**

- Клиент и стационар. Методики продаж в стационаре. Внутренняя реклама. Носители. Роль врача
- Распределение ролей врачебного персонала в организации продаж в стационаре. Понятие ведущего специалиста и его роль в организации продаж

### **Претензионный менеджмент как одна из основ формирования привлекательности ЛПУ на рынке**

- Претензионный менеджмент как часть риск-менеджмента. Претензионный менеджмент и контроль качества медицинской составляющей. Претензионный менеджмент и контроль качества сервисной составляющей
- Виды претензий. Классификация. Бизнес-процессы фиксации претензий, реагирования, урегулирования, учета
- Разбор претензий на качество медицинской составляющей. Претензии фатальные и нефатальные. Объективизация претензии. Обоснованность. Практики служебного расследования. Институт врачебной комиссии как инструмент объективизации. Юридические аспекты сопровождения претензии на качество медицинской составляющей
- Претензии на качество сервисной составляющей. Методика объективизации. Методика работы с сервисной претензией
- Рисковый компонент в претензионной деятельности. Соответствие организации работы учреждения регламентирующим документам как основа устойчивости к проверкам. Устойчивость к проверкам как ключевой фактор в претензионной работе

Практикум «Реагирование на претензию на качество оказания медицинской помощи»

### **Антиконфликтный менеджмент**

- Основы клинической конфликтологии. Медицинские аспекты формирования конфликтности
- Типы конфликтов. Основные причины конфликтов. Сервис как основной способ профилактики конфликта
- Имидж-менеджмент ЛПУ. Зрительное восприятие. Тактильное восприятие. Звуковое сопровождение. Роль персонала в формировании впечатления об учреждении. Имидж-менеджмент как составляющая антиконфликтного менеджмента
- Методики разрешения конфликта
- Зависимость успешности разрешения конфликта от подготовленности персонала
- Административный ресурс и его роль в разрешении конфликта

- Уровни разрешения конфликта: регистратура — hall-менеджер — врач — заведующий отделением — администрация
  - Особенности работы с аффективным пациентом
- 
- 

## Стоимость участия

Стоимость участия в семинаре составляет **11400 руб.** с учетом всех налогов.

**В стоимость обучения входит:**

- Комплект авторских материалов
  - Кофе-паузы
  - [Сертификат Moscow Business School](#)
  - [Удостоверение о повышении квалификации\\*](#)
  - [Диплом о профессиональной переподготовке\\*\\*](#)
- 
- 

## Преподаватели семинара

- **Соколов Павел Леонидович**

Доктор медицинских наук, специалист в области медицинского бизнеса