

**ИНФОРМАЦИЯ ОБ ЭКСПЕРТНОМ СЕМИНАРЕ-ПРАКТИКУМЕ
«ОРГЗДРАВ – ГОТОВНОСТЬ КЛИНИКИ К ПРЕТЕНЗИЯМ И ПРОВЕРКАМ»**

3-4 ИЮНЯ 2024 ГОДА С 10:00 ДО 18:00

Г. МОСКВА, ИЗМАЙЛОВСКОЕ Ш., 71 К4 Г-Д «ГОСТИНИЧНЫЙ КОМПЛЕКС «ИЗМАЙЛОВО»

ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЯ

ДЕНЬ 1: РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ И ПРЕТЕНЗИЯМИ ПАЦИЕНТОВ

На примере пациента, получавшего платные медицинские услуги в рамках деятельности стоматологического, косметологического и процедурного кабинета, будет проведен полный разбор всех вариантов пошаговой работы с возможными обращениями и претензиями, а также оформление всей необходимой документации

Время	Раздел	Тема	Основные вопросы
10:00	Работа с обращениями и запросами	Общие принципы работы с обращениями граждан	Нормативное регулирование работы с обращениями
			Права и обязанности, связанные с обращениями
			Защита прав потребителей
		Рассмотрение устного обращения на приеме у руководителя	Организация приема устных обращений
			Личный прием и рассмотрение устного обращения
		Рассмотрение письменного обращения пациента	Организация приема и регистрации письменного обращения
			Рассмотрение письменного обращения
			Подготовка ответа на письменное обращение
		Рассмотрение запроса на ознакомление с медицинской документацией	Организация работы по ознакомлению с медицинской документацией
			Прием и регистрация запроса
			Организация ознакомления с медицинской документацией
		Рассмотрение запроса на предоставление копий и выписок из медицинской документации	Организация подготовки копий и выписок
Прием и регистрация запроса			
Подготовка копий и выписок для предоставления			
11:30	КОФЕ-БРЕЙК		



12:00	Работа с претензиями и жалобами	Рассмотрение претензии или жалобы пациента	Анализ претензии пациента
		Проведение целевого внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности	Подготовка локальных нормативных актов для рассмотрения претензии
			Организация целевой проверки по претензии пациента
			Проверка договора и приложений на платные медицинские услуги
			Проверка информированного добровольного согласия
			Проверка и оценка медицинской карты
			Проверка плана лечения
			Проверка проведенных обследований и исследований
			Анализ соответствия критериям и наличия дефектов
			Организационные и управленческие решения по результатам проверки
14:00	ОБЕД		
15:00	Подготовка ответа на претензии и жалобы	Проведение внепланового заседания врачебной комиссии	Организация внепланового заседания врачебной комиссии
			Подготовка вопросов для рассмотрения
			Анализ имеющейся документации и сведений
			Подготовка обоснованных решений
		Подготовка ответа на жалобу или претензию	Принятие решения по результатам рассмотрения претензии
			Подготовка ответа на претензию
			Соглашение об урегулировании спорных вопросов
ДЕНЬ 2: ПОДГОТОВКА К ПРОВЕКАМ НАДЗОРНЫХ ОРГАНОВ На примере проверок трех основных надзорных органов – Росздравнадзора, Роспотребнадзора и Роскомнадзора – будет проведен разбор соблюдения всех основных требований и ведения внутренних документов, которые будут проверяться при проведении плановых и внеплановых проверок			
Время	Блок	Тема	Основные вопросы
10:00	Подготовка к проверкам	Нормативное регулирование надзорных мероприятий	Особенности осуществления государственного контроля и надзора
			Обязательные требования нормативных документов
	Проверки Роскомнадзора	Обработка персональных данных	Обработка персональных данных на сайте клиники
			Обработка персональных данных работников
			Обработка персональных данных пациентов
11:30	КОФЕ-БРЕЙК		



12:00	Проверки Росздравнадзора	Лицензионные требования	Используемые здания и помещения
			Используемые медицинские изделия и оснащение
			Медицинские работники и квалификационные требования к ним
			Техническое обслуживание медицинской техники
			Соблюдение порядков и правил оказания медицинской помощи
		Осуществление внутреннего контроля качества и безопасности медицинской помощи	
		Соблюдение требований к платным медицинским услугам	
		Маркировка лекарственных средств и предметно-количественный учет	
		Размещение информации в ЕГИСЗ	
		Общие требования медицинского законодательства	Информированное добровольное согласие
Врачебная тайна			
Ограничения, налагаемые на медицинских работников			
Обращение лекарственных средств			
Обращение медицинских изделий			
14:00	ОБЕД		
15:00	Проверки Роспотребнадзора	Защита прав потребителей	Договор на платные медицинские услуги
			Информирование потребителей и пациентов
			Права потребителя
		Производственный контроль	Организация производственного контроля
			Программа производственного контроля
			Профилактические мероприятия
		Медицинские отходы	Организация работы с медицинскими отходами
			Схема обращения с медицинскими отходами
		Профилактика инфекций, связанных с медицинской помощью	Организация профилактики ИСМП
			Создание и деятельность комиссии по профилактике ИСМП
		Дезинфекционные мероприятия	Дезинфекционные мероприятия и дезинфицирующие средства
			Дезинфекция, дезинсекция и дератизация
			Предстерилизационная обработка и стерилизация
		Профилактические мероприятия	Предварительные и периодические медицинские осмотры
Иммунизация работников			



УСЛОВИЯ И СТОИМОСТЬ УЧАСТИЯ

		Тариф «Слушатель»	Тариф «Эксперт»	Тариф «VIP»
Условия участия	Участие в мероприятии, включая кофе-брейки и обеды	+	+	+
	Подарочная и памятная брендированная продукция	+	+	+
	Сертификат участника семинара-практикума	+	+	+
	Ответы на все вопросы участников	+	+	+
	Доступ в Закрытый чат в Телеграм	-	3 месяца	6 месяца
	Скидка на все документы в Каталоге на сайте (в течение 3 месяцев)	-	20 %	40 %
	Скидка на доступ к записям вебинаров (в течение 3 месяцев)	-	20 %	40 %
	Скидка на подготовку Блока документов «под ключ» (в течение 3 месяцев)	-	20 %	40 %
	Размещение в первых рядах (количество мест ограничено)	-	-	+
Презентации с мероприятия	Презентация первого дня	+	+	+
	Презентация второго дня	+	+	+
Чек-листы	Чек-лист по открытию клиники	+	+	+
	Чек-лист по лицензионным требованиям	+	+	+
	Чек-лист по персональным данным	+	+	+
	Чек-лист по проверке медицинской документации	+	+	+
	Чек-лист по врачебной комиссии	+	+	+
	Чек-лист по обращениям граждан	+	+	+
	Чек-лист по информации на стенде	+	+	+
	Чек-лист по информации на сайте	+	+	+
	Чек-лист по договору на платные медицинские услуги	+	+	+
	Чек-лист по всем санитарным требованиям	+	+	+
Пакеты документов	Пакет документов «Урегулирование претензионных требований»	-	+	+
	Пакет документов «Договор на платные медицинские услуги - бессрочный» (двухсторонний, с несовершеннолетними, трехсторонний)	-	+	+
	Пакет документов «Информация для потребителей на стенде»	-	+	+
	Пакет документов «Информация для потребителей на сайте»	-	+	+



	Пакет документов «Обращения и претензии граждан»	-	+	+
	Пакет документов «Ознакомление с медицинской документацией»	-	+	+
	Пакет документов «Предоставление медицинских документов»	-	+	+
	Пакет документов «Медицинские отходы»	-	+	+
	Пакет документов «Инфекции связанные с медицинской помощью»	-	+	+
	Пакет документов «Производственный контроль»	-	+	+
	Пакет документов «Персональные данные»	-	-	+
	Пакет документов «Внутренний контроль качества и проведение внутренних проверок»	-	-	+
	Пакет документов «Внутренний контроль качества и оценка медицинской документации»	-	-	+
	Пакет документов «Врачебная комиссия»	-	-	+
	Пакет документов «Радиационная безопасность»	-	-	+
Предоставляемые готовые документы	Протоколы заседания ВК за 2024 год на 2024 год (52 протокола + план-график + 5 отчетов)	-	-	+
	Протоколы заседания комиссии по профилактике ИСМП на 2024 год (4 протокола + план работы + план мероприятий)	-	-	+
	Протоколы по проверке ВККиБМД на 2024 год (4 протокола + план проверок + 7 сводных отчетов)	-	-	+
	Протоколы по проверке ППК (4 протокола + 5 отчетов)	-	-	+
Индивидуальные условия	Бесплатная онлайн консультация (до 3-х часов, в течение 3 месяцев)	-	-	+
	Бесплатный онлайн аудит (до 4-х часов, в течение 3 месяцев)	-	-	+
Общая стоимость за одного участника		14 900	22 900	29 900
Стоимость за одного участника, при оплате до 12.05.2024 г.		12 900	19 900	24 900
*Стоимость участия не включает проживание, транспортные и иные расходы участников				

