

**Программа конференции
«Развитие предпринимательства в сфере медицинских услуг. Тренды 2024»**

Дата мероприятия: 08.02.2024

Место проведения: центр «Мой бизнес», Динамовский проезд, д.4

Время	Тема	Спикер
10.00 – 10.15	Торжественное открытие конференции	
	Потапенко Алексей Юрьевич - заместитель председателя законодательного собрания Кировской области Ковязин Михаил Николаевич - региональный директор ПАО «Норвик Банк» Скобелкин Владимир Гаврилович – руководитель центра «Мой бизнес»	
Круглый стол (переговорная, каб. 201)		
10.15 – 12.45	Конфликты между врачами и пациентами в рамках оказания медицинской помощи: пути решения Приглашены к участию представители территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Кировской области, министерства здравоохранения Кировской области	Модератор – Ирина Клопова (г. Москва), адвокат и профессиональный медиатор, Президент Ассоциации юристов медицинских клиник. Эксперт Национальной ассоциации медицинских организаций, блогер и открытый публичный специалист в области защиты прав врачей и медицинских организаций
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА КОНФЕРЕНЦИИ (конференц-зал)		
БЛОК 1 10.15 – 11.45	Контакт-служба клиники или как построить систему для роста пациент потока и перестать терять деньги <ul style="list-style-type: none"> • Оптимальная структура и ключевой функционал в работе контакт-службы клиники • Колл-центр – точка роста доходов. Показатели эффективности. Регламенты. Инструкции • Варианты мотивации операторов. 20 инструментов постоянного роста компетенций сотрудника • Регистратура. Идеально обученный сотрудник. Точки контроля. Документооборот. Варианты мотивации • Ответы на вопросы • Стандарт работы оператора с пациентом. Как сделать администратора эффективным, как измерять и контролировать его результативность 	Надежда Федулова (г. Москва), эксперт по обучению администраторов регистратуры и операторов контакт центра с опытом более 10 лет. Врач, к.м.н., МВА, бизнес-консультант и эксперт по открытию и управлению клиниками. Преподаватель Школы Медицинского Бизнеса, ВШОУЗ, МГУУ Правительства Москвы. Основатель и генеральный директор «Медицинской консалтинговой группы». Автор книги «8 шагов к успешной клинике». За 2020 - 2023 год обучила более 3000 руководителей, сотрудников регистратуры и контакт-центра на корпоративных тренингах и онлайн курсах, в том числе и государственных медицинских организаций.

	<ul style="list-style-type: none"> • Что могут продавать сотрудники контакт-службы и как научить их этичным продажам в клинике. Роль руководителя контакт службы в построении системы, которая сама себя контролирует. 10 инструментов руководителя контакт-центра • Кейсы. Рост конверсии звонков в запись и доходимость пациентов. Как обучать и сроки обучения • Ответы на вопросы 	
БЛОК 2 11.45 – 13.15	Технология разработки маркетинговой стратегии. Стратегии маркетинга, применяемые в медицинской отрасли. Цифровые каналы коммуникации с пациентом. Инструменты и методы продвижения медицинских услуг <ul style="list-style-type: none"> • Эффективная маркетинговая стратегия, что в основе • Продукт в медицине и основа упаковки целевых предложений для выбранной целевой аудитории Особенности продуктов в медицине • Что такое хороший offer и почему без него реклама не работает • Чем можно отличаться в медицине, когда нет явных отличий • Чек- лист продающей страницы для медицинских услуг • ТОП-3 и ТОП-10 каналов маркетинга для медицины • Ответы на вопросы 	Виктория Шматкова (г. Москва), медицинский маркетолог, к.э.н., мастер МВА. Автор книги «Медицинский маркетинг. Взгляд предпринимателя». Основатель ZERTS - компания производитель медоборудования и медицинской мебели европейского качества в России. Автор курсов по медицинскому маркетингу для Школы Медицинского Бизнеса, ВШЭ, ДЗМ, МИРБИС, лектор курса по управлению медицинскими организациями МГИМО. Наставник программы "Прокачай свой бизнес" ГБУ «Малый Бизнес Москвы». Наставник по маркетингу для руководителей клиник.
13.15 – 13.30	ПЕРЕРЫВ	
БЛОК 3 13.30 – 16.00	Управление клиникой в период неустойчивости на примере реальных кейсов. Проектное управление <ul style="list-style-type: none"> • Обязанности руководителя. Шаги от хаоса к системе • Эффективные модели управления, лучшие практики • Как увеличить выручку в 2 раза за счёт бизнес-процессов, а не инвестиций • Как стать пациентоориентированной медицинской организацией • Почему сотрудник должен выбрать вас, как работодателя • Как работать с базой пациентов • Ответы на вопросы 	Анна Соломахина (г. Москва), основатель и генеральный директор Школы Медицинского Бизнеса. Эксперт по открытию и управлению клиниками. Организатор здравоохранения, к.м.н., МВА. Независимый директор. Член НАКД. Сопредседатель, руководитель комитета по медицинскому образованию в Национальной Ассоциации организаций и управленцев сферы здравоохранения. Ментор «Ехрегум». Лектор РУДН, МГИМО, ГБУ «Малый Бизнес Москвы», МСП.РФ, Спикер «Синергия». Ведущая программы по медицинскому менеджменту на радио МедиаМетрикс. Руководитель программы "Executive Master of Management in Medical organizations» / управление медицинской организацией в ВШЭ

<p>БЛОК 4 16.00 – 18.15</p>	<p>Правовые риски предоставления платных медицинских услуг. Работа с претензиями пациентов</p> <ul style="list-style-type: none">• Новые правила предоставления платных медицинских услуг• Предупреждение• Ссылки на клинические рекомендации и стандарты• Сроки и стоимость• Медицинская помощь вне стандарта, анонимная помощь.• Отказ в оказании медицинской помощи• Ответы на вопросы	<p>Ирина Клопова (г. Москва), адвокат и профессиональный медиатор, Президент Ассоциации юристов медицинских клиник. Эксперт Национальной ассоциации медицинских организаций, блогер и открытый публичный специалист в области защиты прав врачей и медицинских организаций</p>
--	--	---