

ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ВЫСШАЯ ШКОЛА МЕДИЦИНЫ «ЭКО-БЕЗОПАСНОСТЬ»



УТВЕРЖДАЮ

Директор
"ЧОУ ДПО "ВШМ "Эко-безопасность"
И.А. Бушманов
" 13 " 02 20 19 г.

СОГЛАСОВАНО

Председатель Ученого совета
"ЧОУ ДПО "ВШМ "Эко-безопасность"
к.м.н. Т.В.Веселова
" 13 " 02 20 19 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
НЕПРЕРЫВНОГО МЕДИЦИНСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СО СРОКОМ ОСВОЕНИЯ 36 АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ «Организация здравоохранения и общественное здоровье»
«Менеджер здравоохранения»

ПО ТЕМЕ

«Сервис, как составляющая качества медицинской помощи»

**Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации
непрерывного медицинского образования
«Сервис, как составляющая качества медицинской помощи»**

1. Цель обучения:

1.1 Повышение квалификации врачей по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье» в соответствии с положениями частей 1 и 4 ст.76 ФЗ-273 от 29.12.2012 г. «Об образовании в Российской Федерации», ФЗ N 389-ФЗ от 29.12.2015 г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» заключается в удостоверении образовательных и профессиональных потребностей, профессионального развития человека, в обеспечении соответствия его квалификации меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды.

1.2. Данная программа направлена на совершенствование имеющихся и получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности, и повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

1.3. Углубленная теоретическая и практическая подготовка врачей-специалистов по организации здравоохранения и общественному здоровью, обладающих системой общекультурных и профессиональных компетенций, способных и готовых для самостоятельной профессиональной деятельности в органах управления и медицинских организациях всех форм собственности, организационно-правовой и ведомственной принадлежности.

2. Продолжительность обучения: 36 академических часов (1 неделя),

в том числе 20 аудиторных часов, 16 часов в заочной форме – самостоятельная работа заключается в изучении теоретического материала, рекомендуемой литературы, решении ситуационных задач и тестовых заданий

1 академический час равен 45 минутам.

1 академический час равен 1 кредиту

3. Форма обучения: очно-заочная

4. Форма итоговой аттестации: зачет

5. Выдаваемый документ: лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу повышения квалификации и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

6. Основные компоненты программы: цель программы; планируемые результаты обучения; рабочие программы учебных модулей "Специальные дисциплины", требования к итоговой аттестации обучающихся; учебный план; календарный учебный график; требования к условиям реализации, оценочные материалы

7. Основные образовательные технологии: программа предусматривает сочетание лекционных, практических занятий (семинары, тренинги) и самостоятельной работы.

8. Содержание программы

Данная программа предназначена для проведения дополнительного последиplomного обучения врача-специалиста по организации здравоохранения и общественному здоровью.

Программа имеет целью получение углубленных знаний и совершенствование навыков по актуальным вопросам обеспечения качества медицинской помощи.

Содержание программы определяется следующими учебно-методическими документами: учебный план, учебно-тематический план, программа подготовки.

модуля подразделяется на темы, каждая тема на элементы.

Настоящая программа состоит из 3 модулей:

1. Качество медицинской помощи
2. Продажи медицинских услуг
3. Маркетинговые коммуникации в управлении здравоохранением

В соответствии с разработанной программой в процессе обучения могут быть использованы следующие виды занятий: лекции, практические занятия, различного рода семинары и тренинги, учебные конференции, а также самостоятельная практическая работа на базах различных научных и практических учреждений.

Программа предусматривает применение современных методов обучения и контроля знаний (распределенный контроль по модулям использования тестирования и рейтингов, корректировка индивидуальных программ по результатам тестового контроля знаний, обеспечение профориентации в процессе обучения и т.д.).

Обязательным является проверка базисных знаний и умений врачей в начале обучения на цикле. В конце обучения - итоговый зачет. Врачи, обучавшиеся на цикле и выполнившие все требования учебного плана, получают по решению аттестационной комиссии удостоверение о повышении квалификации.

Содержание программы цикла повышения квалификации

Модуль 1.

Качество медицинской помощи

1. Составляющие понятия качества и безопасности медицинских услуг
2. Сервис в медицинских организациях
3. Ключевые компетенции медицинских работников, обеспечивающие качество медицинских услуг
4. Ключевые компетенции менеджеров по продажам, обеспечивающие качество медицинских услуг

Модуль 2.

Продажи медицинских услуг

1. Основы эффективной коммуникации с клиентами
2. Приемы и методы продаж
3. Модель привлечения и удержания клиентов на B2B рынках
4. Личная эффективность менеджера по продажам

Модуль 3.

Маркетинговые коммуникации в управлении здравоохранением

1. Обмен информацией, как условие функционирования медицинского учреждения
2. Маркетинговые исследовательские коммуникации
3. Маркетинговые коммуникации воздействия

9. **Планируемые результаты обучения** направлены на совершенствование профессиональных компетенций врач-специалист по организации здравоохранения и общественному здоровью его профессиональных знаний, умений, навыков. В планируемых результатах отражается преемственность с профессиональными стандартами, квалификационными характеристиками по соответствующим должностям, профессиям и специальностям (или, квалификационным требованиям к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей, которые устанавливаются в соответствии с федеральными законами и иными правовыми актами Российской Федерации о государственной службе).

Характеристика профессиональных компетенций врача, подлежащих совершенствованию (ПК):

профилактическая деятельность:

- готовность к осуществлению комплекса мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннюю

диагностику, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредного влияния на здоровье человека факторов среды его обитания (ПК-1);

организационно-управленческая деятельность:

- готовность к применению основных принципов организации и управления в сфере охраны здоровья граждан в медицинских организациях и их структурных подразделениях (ПК-5);
- готовность к оценке экономических и финансовых показателей, применяемых в сфере охраны здоровья граждан (ПК - 8).

Дополнительные компетенции:

- готовность к использованию информационных технологий (ДПК -1);
- способность и готовность к работе в команде; способностью к действиям в рамках согласованных целей и задач; способностью брать на себя личную ответственность и лидерство в планировании и осуществлении профессиональной деятельности (ДПК -2);
- готовность к организации и осуществлению прикладных и практических проектов и иных мероприятий по изучению и моделированию социальных, экономических, эпидемиологических и других условий, оказывающих влияние на здоровье и качество жизни населения (ДПК - 3).

Перечень знаний, умений и навыков

По окончании обучения руководитель врач-специалист по организации здравоохранения и общественному здоровью должен знать:

- нормативно-технические правовые и законодательные документы в пределах профессиональной деятельности;
- порядок сбора, хранения, поиска, обработки и преобразования, распространения информации в медицинских и биологических системах, использования информационных компьютерных систем в медицине и здравоохранении;
- медицинскую этику;
- психологию профессионального общения;
- основы менеджмента;
- порядок заключения и исполнения хозяйственных и трудовых договоров.

По окончании обучения врач-специалист по организации здравоохранения и общественному здоровью должен уметь:

- применять методики изучения состояния здоровья населения;
- применять методологию междисциплинарного синтеза, интегрирующего понимание природы медицинских, биологических, социальных, поведенческих и экономико-управленческих аспектов общественного здравоохранения;
- анализировать деятельность (организацию, качество и эффективность) организаций здравоохранения;
- пользоваться учебной, научной, научно-популярной литературой, сетью интернет для профессиональной деятельности.

По окончании обучения врач-специалист по организации здравоохранения и общественному здоровью должен владеть навыками:

- методами оценки качества оказания медицинской помощи в медицинской организации;
- методами расчета экономической, медицинской и социальной эффективности различных методов лечения, а также профилактических мероприятий и программ;
- владеть навыками экономического анализа, маркетинга и менеджмента в здравоохранении;
- основами планирования и организации санитарно-просветительной работы, гигиенического воспитания населения, пропаганды здорового образа жизни;
- навыками использования компьютерной техники.

10. Учебный план

Учебный план определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение модулей (разделов), устанавливает формы организации учебного процесса и их

соотношение (лекции, стажировка, практические занятия), формы контроля знаний.

| | Наименование дисциплин | Форма контроля | Академические часы, в том числе | | Индексы совершенствуемых и формируемых компетенций |
|---------------------|----------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------|----|----------------------------------------------------|
| | | | Практикум | СЗ | |
| 1. | Качество медицинской помощи | | 8 | 2 | ПК-1,5,8, ДПК – 1,2,3 |
| 2. | Продажи медицинских услуг | | 8 | 2 | ПК-1,5,8, ДПК – 1,2,3 |
| 3. | Маркетинговые коммуникации в управлении здравоохранением | | 2 | 12 | ПК-1,5,8 |
| Итоговая аттестация | | зачет | | 2 | |
| Всего | | | 18 | 18 | |

11. Материально-техническое обеспечение

Материально-техническая база соответствует действующим противопожарным и санитарным правилам и нормам, и обеспечивает всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Обеспечены специальные помещения для проведения занятий лекционного типа (стандартно оборудованные лекционные аудитории для проведения интерактивных лекций: видеопроектор, экран настенный и другое оборудование), занятия семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение

12.1. Список литературы

12.1.2. Обязательная литература:

1. Медик В.А. Общественное здоровье и здравоохранение: учебник / В.А.Медик, В.К.Юрьев. – М.: «ГЭО- ТАР – Медиа», 2013 г. – 608 с.
2. Общественное здоровье и здравоохранение : учеб- ник / В. А. Медик, В. К. Юрьев. –2- е изд., испр. и доп. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2014. - 608 с. : ил.

12.1.3. Дополнительная литература:

1. Медик В.А. Общественное здоровье и здравоохранение. Практикум, учебное пособие / В.А.Медик, В.И.Лисицин, А.В.Прохорова. – М.: «ГЭОТАР – Ме- диа», 2010 г. – 144 с.
2. Медик В.А. Общественное здоровье и здравоохранение: руководство к практическим занятиям: учебн. по- собие / В.А.Медик, Лисицын Ю.П., Токмачев М.С. – М.: «ГЭОТАР – Медиа», 2012 г. – 400 с.
3. Бизнес-планирование в здравоохранении. Чернышев В.М., Чернышев И.В. – Методическое пособие. - Новосибирск, 1999. – 76 с.
4. Малахова Н.Г Маркетинг медицинских услуг. – Москва. – МЦФЭР, 1998. – 159 с.
5. Практикум по менеджменту. Деловые игры. – Москва: «Высшая школа», 2001. – 192 с.

12.2. Программное обеспечение:

Операционные системы: Windows 7, Windows 8, Windows Server 2012.1

Офисные пакеты MS Office 2003, MS Office 2007, MS Office 2010.2

Текстовый редактор Word.3

Антивирусное ПО: антивирус Dr. Web.4

12.3. Базы данных, информационно справочные системы:

11.3.1. Российское образование <http://www.edu.ru> (сайт представляет собой систему интернет-порталов, сферы образования, включая федеральные образовательные порталы по уровням образования и предметным областям, специализированные порталы. Законодательство. Глоссарий).

11.3.2. Медицина <http://www.medicina.ru> (сайт представляет собой систему интернет-порталов. сферы медицины, включая федеральные порталы по разделам медицины, специализированные порталы. Законодательство. Глоссарий).

11.3.3. Медицина <http://www.rusvrach.ru> (сайт представляет собой образовательный портал для врачей всех специальностей)

11.3.4. Медицина <http://www.medstudy.narod.ru/> (Медицинская электронная библиотека)

13. Нормативно-правовые акты

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

2. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

3. Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 N 499 (ред. от 15.11.2013) "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам" (Зарегистрировано в Минюсте России 20.08.2013 N 29444)

4. Постановление Правительства РФ от 26.05.95 г. N 2610 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов».

5. Приказ МЗ и МП РФ N 33 от 16.02.95 г. «Об утверждении Положения об аттестации врачей, провизоров и других специалистов с высшим образованием в системе здравоохранения Российской Федерации».

6. Приказ МЗ и МП РФ N 286 от 19.12.94 г. «Об утверждении Положения о порядке допуска к профессиональной медицинской и фармацевтической деятельности».

7. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15 мая 2012г. N543н "Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению".

8. Приказ министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 1 ноября 2004г. №179 «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи» (с изменениями от 2 августа 2010г., 15 марта 2011г.);

9. Гражданский процессуальный кодекс РФ (в ред. Федеральных законов от 24.07.2008 № 161-ФЗ (часть первая с изменениями и дополнениями).

10. Закон РФ (в ред. Федеральных законов от 25.10.2007 № 234-ФЗ) «О защите прав потребителей».

11. Письмо от 28 октября 2011 г. N 01/13720-1-32 «Об организации исполнения Федерального Закона от 4 мая 2011 г. N 99-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности"».

12. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 15 мая 2012г. №543н “Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению”

13. Приказ Минздравсоцразвития России от 02.05.2012 №441н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений» (Зарегистрировано в Минюсте России 29.05.2012 №24366)

14. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации (Минздравсоцразвития России) от 26 апреля 2012 г. N 406н г. Москва «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»

15. Постановление Правительства РФ от 4 октября 2012г. №1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"

16. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 мая 2015г. №240

«Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»

17. Приказ Минздрава России от 07.10.2015 N700н "О номенклатуре специальностей специалистов, имеющих высшее медицинское и фармацевтическое образование"

18. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 30 сентября 2015 г. № 683н "Об утверждении Порядка организации и осуществления профилактики неинфекционных заболеваний и проведения мероприятий по формированию здорового образа жизни в медицинских организациях".

19. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 21.05.02 №154 "Порядок проведения экспертизы качества медицинской помощи в лечебно-профилактическом учреждении"

14. Требования к итоговой аттестации

14.1. Итоговая аттестация по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации непрерывного образования врачей продолжительностью 36 академических часов по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье» проводится в форме зачета и должна выявлять теоретическую и практическую подготовку врача в соответствии с требованиями квалификационных характеристик и профессиональных стандартов.

14.2. Обучающийся допускается к итоговой аттестации после изучения учебных модулей в объеме, предусмотренном учебным планом дополнительной профессиональной программы повышения квалификации врачей продолжительностью 36 академических часов по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье».

14.3. Лица, освоившие дополнительную профессиональную программу повышения квалификации непрерывного образования врачей продолжительностью 36 академических часов по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье» и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают документ установленного образца – Удостоверение о повышении квалификации

15. Вопросы тестового контроля

1. Выберите три качества, которые наиболее важны для взаимодействия с клиентом?

- A. Профильное образование, знание своего продукта, привлекательный внешний вид.
- B. Заинтересованность проблемами клиента, понимание ценности своего продукта, коммуникабельность.
- C. Стратегическое мышление, энтузиазм, ориентированность на результат.

2. Основная задача менеджера по продажам это:

- A. Презентация продукта.
- B. Контроль и обеспечение сделки по продаже.
- C. Привлечение клиента в компанию.

3. Чем менеджер по продажам похож на собственника бизнеса:

- A. Менеджер по продажам развивает свою клиентскую базу, как предприниматель свою фирму.
- B. Стремление добиваться максимальной прибыли, используя свои умения, знания и навыки.
- C. Умение предугадать тенденции развития и выстроить стратегический план.

4. Что наиболее важно менеджеру по продажам при анализе ситуации на рынке?

- A. Клиенты, свой продукт, конкуренты.
- B. Сегментация рынка, SWOT-анализ, ABC анализ.
- C. Цены на нефть, политическая ситуация, сезонность.

5. Что влияет на выведение нового продукта в большей степени:

- A. Харизматичность менеджера по продажам.
- B. Давно сложившиеся отношения со старыми клиентами.

- С. Активность менеджера, понимание целевого клиента.
6. Какие преимущества дает менеджеру по продажам ведение базы данных клиентов:
- А. Гарантия от потерь информации.
 - В. Экономия времени.
 - С. Возможность выделиться перед руководством в выгодном свете.
7. Какова может быть цель первого телефонного контакта с потенциальным клиентом:
- А. Продажа.
 - В. Создание благоприятного впечатления о себе и своей компании.
 - С. Достижение договоренности о дальнейшем взаимодействии.
8. Почему в процессе разговора с клиентом предпочтительнее "Вы-подход", например, «Вы получите возможность привлечь новых покупателей» (вместо – «Мы предлагаем Вам расширить ассортимент»)?
- А. Так рекомендуют психологи.
 - В. Вы-подход сообщает собеседнику о получаемых выгодах как о состоявшемся факте.
 - С. Так проще вызвать доверие.
9. Вы позвонили в компанию и трубку взял секретарь, что это означает для Вас?
- А. На секретаря лучше не попадать, они только мешают.
 - В. Можно познакомиться с девушкой.
 - С. Можно собрать дополнительную информацию о потенциальном клиенте.
10. Менеджер по продажам должен быть одет:
- А. В дорогой костюм и использовать броские аксессуары для того, чтобы произвести впечатление успешности и запомниться партнерам.
 - В. В удобной, повседневной одежде (например: джинсы + рубашка или джемпер). Это способствует неформальному общению.
 - С. Деловой стиль, как принято в среде потенциального клиента. Опрятно и аккуратно.
11. Для чего нужны менеджеру по продажам демонстрационные материалы в процессе общения с клиентом?
- А. Это удобно, так как можно наглядно показать все в картинках и цифрах.
 - В. Так надежнее, клиент сам сможет во всем разобраться и не риска что-либо забыть.
 - С. Реклама - двигатель торговли. Их нужно оставить после встречи у клиента как напоминание.
12. Когда клиент оценивает предлагаемый продукт, решающее значение имеет следующий фактор:
- А. Цена.
 - В. Соотношение цены и качества.
 - С. Соотношение выгод и затрат.
13. Позитивная роль конкуренции заключается в:
- А. Регуляции динамики цен.
 - В. Стимуляции к развитию сервиса.
 - С. Интереснее работать, мотивирует.
14. Почему люди приобретают дорогие товары?
- А. Не умеют считать свои деньги.
 - В. Удовлетворение иной выгоды, нежели экономия средств.
 - С. Более дорогие товары - более надежны и качественны.
15. Работу с возражением менеджер по продажам должен начинать так:
- А. «Вы несколько неправы, и я сейчас расскажу вам, в чем именно».

- В. «Согласен с Вами».
- С. «Я понимаю, Вашу позицию».

16. Какие свои качества менеджер по продажам использует в работе с возражениями?

- А. Терпение.
- В. Напористость.
- С. Красноречие.

17. Каким будет наиболее профессиональный ответ менеджера по продажам на возражение клиента: «Ваши цены слишком высоки для нас»?

- А. «Да, у нас дорого».
- В. «Да, вы правы, наши цены напрямую связаны с высоким качеством нашей продукции».
- С. «Ну что вы, разве это дорого? Вы посмотрите на цены у наших конкурентов!»

18. Ключевой клиент – это:

- А. Такой, который благодаря соответствующим закупкам обеспечивает фирме и менеджеру по продажам выполнение значительной части плановых показателей объема продаж.
- В. Представители крупных предприятий.
- С. Партнеры, сотрудничающие с фирмой и непосредственно с менеджером по продажам не менее полутора лет.

19. Какие качества должен обнаружить менеджер по продажам при поступлении рекламации?

- А. Умение парировать агрессивные высказывания.
- В. Сострадание и совесть.
- С. Невозмутимость и понимание состояния клиента.

20. Работа по возвращению клиентов – это:

- А. Умение выяснить у бывшего или неактивного клиента мотивы его ухода/снижения активности.
- В. Умение приносить извинения за некачественную работу компании.
- С. Умение объяснить клиенту, что уход/снижение активности является его стратегической ошибкой.

21. Задачи менеджера по продажам на многопрофильной выставке:

- А. Продавать как можно больше.
- В. Устанавливать новые связи и заключать предварительные договоренности.
- С. Продвигать свою компанию и ее продукцию.