



АВТОРСКИЙ СЕМИНАР

«Нашла коса на камень: могут ли быть у клиники претензии к пациентам, как страховаться от «больших проблем», как работать с жалобой пациента».

1. Что такое **платежеспособность и добросовестность пациента**. Потребность сэкономить и ее удовлетворение. «Нет денег» - это про иерархию ценностей, а не про реальное отсутствие денег.
2. **Нормальное поведение** при финансовых проблемах со стороны пациента. Что ему может мешать. Как его стимулировать.
3. **Кто в клинике должен заниматься долгами**.
4. Кого из пациентов надо проверять на предмет платежеспособности? Как это оформить документально.
5. **Какие ресурсы можно использовать, чтобы проверить платежеспособность и добросовестность** пациента, что смотреть, на какие факты обращать внимание.
6. Если есть сомнения в платежеспособности – что делать, **как страховаться**. Главное правило: **НЕ СПЕШИТЬ**.
7. Общие принципы и виды алгоритмов работы с пациентом-должником.
8. **Юридические границы, которые мы НЕ нарушаем** при работе с пациентами-должниками.
9. **ПРАКТИКА**: задача на оформление отношений с пациентом в конфликте.
10. **Конфликт есть**: как его оформить, зафиксировать. **Помогающий претензионный бланк** (какие блоки в нем должны быть созданы, какие вопросы заданы), какова его роль в разрешении конфликта.
11. **Претензия и обращение** – в чем разница (форма, содержание, сроки ответа, последствия просрочки ответа в деньгах).
12. **Требования к официальной претензии**: форма (письменная, электронное письмо, сообщение в мессенджере), кто вправе подписать претензию пациента и представлять его в споре с клиникой. **Видеопетензия** – возможно ли, зачем нужна?
13. **Пять стратегий в конфликте руководителя/врача**: ЧТО и КОГДА мы выбираем. Практическое задание.
14. **Требования к ответу на претензию. Секреты «безопасной» обратной связи**:
 - допустимая форма ответа;
 - сроки ответа и последствия их несоблюдения для клиники;
 - **2 тактики ответа на претензию**: устраняем недопонимание или расшатываем уверенность пациента в своей правоте;



- ссылки на медкарту, пункты договора, текст информированного согласия, положение о гарантиях, правила эксплуатации стоматологических работ и услуг – это факты, с которыми сложно спорить;
 - ссылки на нормативно-правовые акты;
 - **объективный критерий спора:** зачем он нужен, какие критерии могут быть при ответе на претензию пациенту (клинические рекомендации, национальные руководства, протоколы лечения, методические рекомендации вузов и пр.);
 - не забываем, что у пациента есть «право быть идиотом»: сила рисунка, схемы, снимка, фотографии;
 - **ответ на претензию – это вид обратной связи.** Правила обратной связи, которая не обостряет конфликт и не развязывает войны: учет психологического состояния пациента, без оценок личности и ее поведения, объективность, сообщение о чувствах, которые вызывает у нас ситуация конфликта. Тональность ответа на претензию: пример из практики;
 - **если все жалобы адресованы конкретному специалисту – как это использовать.**
15. **Как отдать ответ на претензию:** когда отправляем по почте; когда приглашаем на переговоры.
 16. **Общие принципы подготовки и проведения переговоров с пациентом:** информационное преимущество клиники – чем оно обеспечивается, исходим не из позиций, а из интересов; создание общего эмоционального пространства. «Комплекс должника» - как его можно использовать.
 17. **Тактика переговоров с нейтральным/конструктивно настроенным пациентом.**
 18. **Тактика переговоров с деструктивным пациентом.**
 19. **Как оформить прекращение отношений с пациентом.** Прекращаем договорные/финансовые отношения, лечебные отношения. Соглашение о расторжении договора, соглашение об отступном, мировое соглашение: в чем разница.
 20. **ПРАКТИКА: рассмотрение реальной претензии пациента.** Анализ жалоб в претензии, выделение аргументов, план ответа на претензию. **КАК не сделать ХУЖЕ, отвечая на претензию пациента.**
 21. **Несколько слов о судебном споре, или почему суд – это последнее место, куда стоит стремиться.**

Разработчик и ведущий семинара: кандидат юридических наук, руководитель авторской юридической мастерской по сопровождению деятельности медицинских организации, член Ассоциации юристов России.



С 2006-2015 года занималась полным юридическим сопровождением деятельности частных медицинских клиник; **С 2009 года** разрабатывает и проводит авторские семинары на темы юридического сопровождения отношений с сотрудниками, государственными структурами, пациентами. **С 2013 года** постоянный автор статей в журналах «Правовые вопросы в здравоохранении», «Заместитель главного врача», «Медицинское право». Автор книги «Юридическое сопровождение деятельности частной медицинской организации» (2013).

Больше информации об авторе и деятельности:

www.salygina.ru

<https://vk.com/salyginaorg>

<https://www.instagram.com/salyginaorg>

Продолжительность: с 10.00-16.00 1 день

Сопровождение: презентация, комплект раздаточных материалов

Аудитория: старшие администраторы, руководители, главные врачи.

**С уважением к Вам и Вашему бизнесу,
Салыгина Е.С.**