



**Академия  
профессионального  
развития**

Исх. № 330

19 марта 2019 г.

О проведении Международной конференции  
«Инновационные подходы к удовлетворению  
ожиданий современных пациентов»

Мироманову Александру Михайловичу  
И.о. Министра здравоохранения  
Забайкальского края

**Уважаемый Александр Михайлович!**

ООО «Академия профессионального развития» приглашает Вас принять участие в Международной конференции «Инновационные подходы к удовлетворению ожиданий современных пациентов» и просит оказать содействие в распространении информации о проведении мероприятия среди руководителей управлений здравоохранения и медицинских организаций Вашего региона.

Место проведения конференции: Москва, отель «Вега Измайлово».

Дата проведения: 10—11 июня 2019 года.

Программа мероприятия в приложении к данному письму.

По вопросам участия и за дополнительной информацией о Международной конференции «Инновационные подходы к удовлетворению ожиданий современных пациентов» обращайтесь к координатору проекта Дегтярёвой Олесе Александровне по телефонам раб. +7 (499) 704-47-67; моб. +7 980-356-93-05, по электронной почте [degtyareva@academy-prof.ru](mailto:degtyareva@academy-prof.ru)

С уважением,  
Генеральный директор

Исполнитель: Дегтярёва О.А.



Минаев С.Г.

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ**

« 20 » 03 2019 г.

Входящий № 1538





## Академия профессионального развития

Международная конференция для медицинских учреждений  
«Инновационные подходы к удовлетворению ожиданий современных пациентов»  
10–11 июня 2019 года  
Отель «Вегетарианство», Москва

### Международная конференция для медицинских учреждений «Инновационные подходы к удовлетворению ожиданий современных пациентов»

#### ПРОГРАММА

Первый день  
10 июня 2019 года  
Эксперты: **Макшеева М.Л., Забурмах М.Н.**

|       |  |
|-------|--|
| 10:00 | Открытие мероприятия   |
| 10:10 | Лекция с элементами обсуждения «Что нужно современному пациенту?». Первичный эмоциональный настрой пациента и образ медицинской организации. Факторы, формирующие положительное впечатление от приема и врача. Создание положительного имиджа клиники в глазах пациента для повторного обращения.<br>(Макшеева М.Л.) |
| 11:00 | Кофе-брейк   |
| 11:15 | Продолжение лекции с элементами обсуждения. Алгоритм действий сотрудника клиники с пациентами разного эмоционального и психологического состояния. В каком состоянии приходит пациент — оценка уровня психологического напряжения «с порога».<br>(Забурмах М.Н.)   |
| 13:00 | Обед   |
| 14:00 | Лекция-тренинг. Решение кейсов для снятия стресса. Психология взаимодействия с пациентом. Настрой на позитивное восприятие лечебного процесса.<br>На секции будут рассмотрены последние достижения в психологии и их применение в медицинской организации.<br>(Забурмах М.Н.)  |
| 15:00 | Кофе-брейк   |
| 15:15 | Мастер-класс «Построение системного психологического сопровождения пациента от «входа» в клинику, до «выхода из неё».  |

|       |   |
|-------|---|
| 16:30 | Кто, когда, как и зачем это должен делать? Создание положительной атмосферы во время пребывания в вашей клинике.<br>(Макшеева М.Л.) |
| 17:00 | Ответы на вопросы   |
| 17:00 | Свободное время   |
| 18:00 | Ужин  |



## Академия профессионального развития

Международная конференция для медицинских учреждений  
«Инновационные подходы к удовлетворению ожиданий современных пациентов»  
10–11 июня 2019 года  
Отель «Вегетарианство», Москва

Второй день  
11 июня 2019 года

Эксперты: **Солонин А.В., Забурмах М.Н., Разулина Т.**

|       |  |
|-------|--|
| 10:00 | Вводная лекция «Формирование корпоративной культуры для увеличения прибыли частной клиники». Поведение персонала в зависимости от уровня корпоративной культуры.<br>(Солонин А.В.)   |
| 11:00 | Кофе-брейк   |
| 11:15 | Мастер-класс «Как на самом деле строится работа в вашей частной клинике?» <ul style="list-style-type: none"><li>Выявление сложившейся атмосферы в коллективе клиники «здесь и сейчас». Насколько она совпадает с миссией, с целями организации и как влияет на финансовый успех?</li><li>Работа с результатами: методы воздействия на сотрудников для «привития» им ценностей и морально этических норм новой корпоративной культуры.<br/>(Солонин А.В.)</li></ul> |
| 13:00 | Обед   |
| 14:00 | Лекция-тренинг. Активизация личных ресурсов для предотвращения профессионального кризиса. Установки на сохранение и укрепление позитивного климата в коллективе.<br>(Забурмах М.Н.)  |
| 15:00 | Кофе-брейк   |
| 15:15 | Продолжение лекции-тренинга. Способы устранения неблагоприятных эмоциональных состояний. Применение мышечной, медитативной релаксации, аутогенного, дыхательной гимнастики.<br>(Забурмах М.Н., Разулина Т.)  |
| 16:30 | Ответы на вопросы  |
| 17:00 | Свободное время  |
| 18:00 | Ужин   |

#### ЭКСПЕРТЫ КОНФЕРЕНЦИИ

**Солонин Александр Владиславович**, кандидат экономических наук, генеральный директор саморегулируемой организации Ассоциация частных клиник Санкт-Петербурга и Северо-Запада.  
**Забурмах Мария Николаевна**, врач, психолог, медиатор, бизнес-консультант, инициатор образовательного проекта «Большое дело».  
**Макшеева Марина Леонидовна**, эксперт-практик по медицинскому сервису, бизнес-тренер, преподаватель Высшей экономической школы.  
**Разулина Татьяна**, бизнес-тренер, совладелец компании ЦРП «Активный Персонал», организатор и ведущий международных конгрессов и зарубежных корпоративных проектов, разработчик авторских программ по направлениям: командообразование, корпоративный имидж, деловой протокол и этикет.