

Исх. № 7311  
12 июля 2021 г.  
О проведении практического вебинара  
«Работа с агрессивным пациентом.  
Риски и последствия для медицинской организации»

Немакиной Оксане Владимировне,  
исполняющей обязанности министра  
здравоохранения Забайкальского края

**Уважаемая Оксана Владимировна!**

17 августа 2021 года «Центр Профессионального Роста» проведёт практический вебинар на тему: **«Работа с агрессивным пациентом. Риски и последствия для медицинской организации»**, который пройдет с 10:00 до 12:00 по МСК в online режиме.

Агрессивный человек стремится причинить вред собеседнику, умышленно создать напряженную ситуацию. Такой человек открыто демонстрирует враждебное отношение. Агрессивное поведение присуще определенным типам людей. Они есть как среди больных, так и среди их родственников. Обычно эти люди отстаивают свои интересы и одновременно игнорируют права собеседника. Они не отвечают за последствия своих слов и действий и добиваются своего любой ценой. Во многом поведение таких людей зависит от уровня эмоционального интеллекта и социального статуса. На данном вебинаре максимально подробно разберем алгоритм работы с агрессивными пациентами, поскольку каждый врач должен понимать все риски и последствия при работе с подобным типом пациентов, а также уметь перевести конфликт в конструктивную беседу. Рассмотрим всевозможные риски и последствия для медицинской организации. Проработаем алгоритмы защиты врача и медицинской организации.

Учитывая высокую актуальность затрагиваемых вопросов на данном вебинаре, просим Вас оказать информационное содействие рекомендательного характера подведомственным Вам учреждениям о проведении данного вебинара, в том числе руководителям медицинских организаций, их заместителям по экономическим и юридическим вопросам, практикующим врачам, юристам, экономистам и руководителям структурных подразделений подведомственных Вам медицинских организаций, а также рассмотреть возможность участия Ваших специалистов.

Для тех, кто не сможет принять участие в дни проведения из-за загруженности графика, а также для дальних регионов страны предусмотрено предоставление видеозаписи для просмотра, скачивания и изучения материалов вебинара.

Вебинар проведет Целищева Эльвира Александровна – директор ООО «ЮрМедЗдрав», член Общественного Совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области, член Совета по саморегулированию предпринимательской и профессиональной деятельности Торгово-промышленной палаты Российской Федерации.

**На данном вебинаре будут рассмотрены вопросы:**

- Правовое регулирование споров пациентов в медицинской организации.
- Недобросовестные пациенты. Какие они?
- Рассмотрение жалоб (претензий) пациентов в рамках внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности: особенности, порядок, правовые последствия и риски.
- Подготовка и проведение переговоров с пациентом (заказчиком). Выработка оптимального решения для обеих сторон спора.
- Подготовка документации, необходимой для закрепления достигнутого соглашения (дополнительные соглашения, договоры, протоколы, мировые соглашения и т.п.).
- Последствия для медицинской организации.
- Ответы на вопросы.
- Выводы.



По вопросам участия в практическом вебинаре «Работа с агрессивным пациентом. Риски и последствия для медицинской организации» обращайтесь к координатору проекта Вебер Ольге Николаевне, по телефонам: рабочий: +7 (812) 467-46-36,

---

по электронной почте: [veber@sprprofi.ru](mailto:veber@sprprofi.ru)

«Медицинские споры – порядок их разрешения.

(видеолекция 120 минут + раздаточный материал)

Методические материалы включают подробное рассмотрение следующих вопросов.

- Для всех желающих принять участие в обучении обязательна предварительная регистрация на официальной странице мероприятия: [webinar4.cprprofi.ru](http://webinar4.cprprofi.ru)

Заместитель генерального директора

Общество с ограниченной ответственностью  
«Центр Профессионального Роста»  
Тел.: +7 (812) 467-46-36 e-mail: [info@corp Profi.ru](mailto:info@corp Profi.ru)