

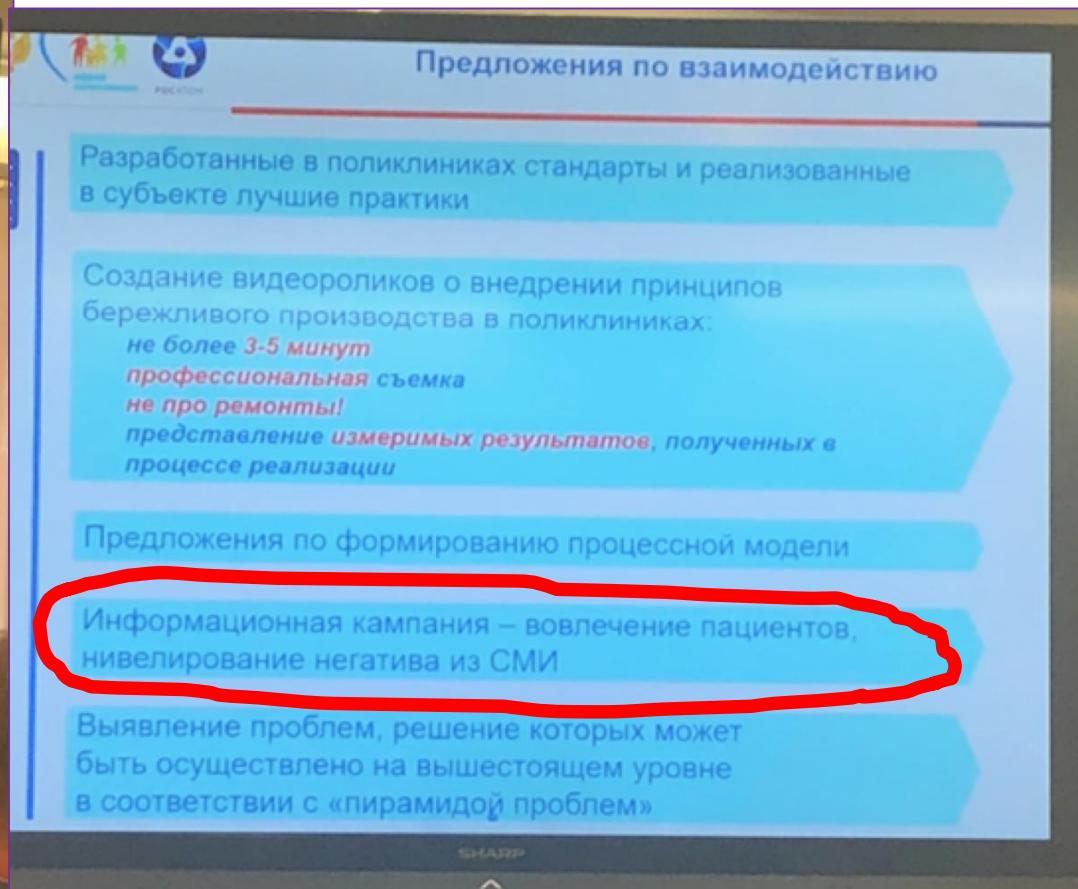
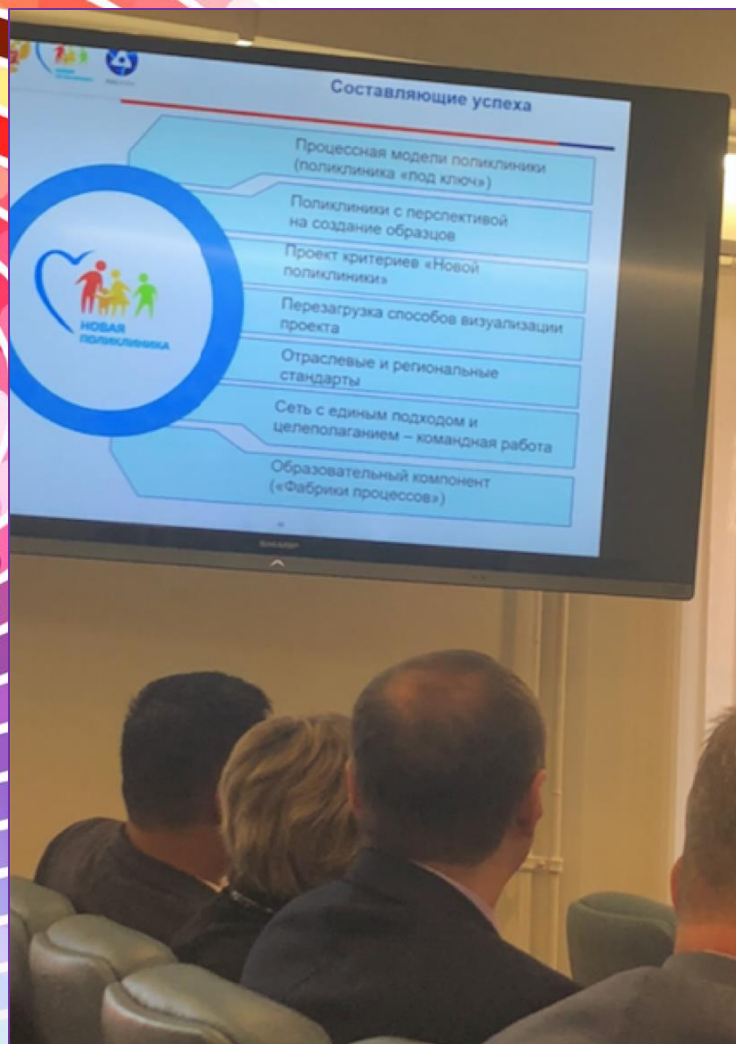
Русакова Ирина Владимировна,
к.м.н., доцент кафедры ОЗО
ФГБОУ ВО УГМУ



Создание положительного информационного имиджа медицинской организации

Екатеринбург, 2018

Актуальность



Информация уменьшает риск

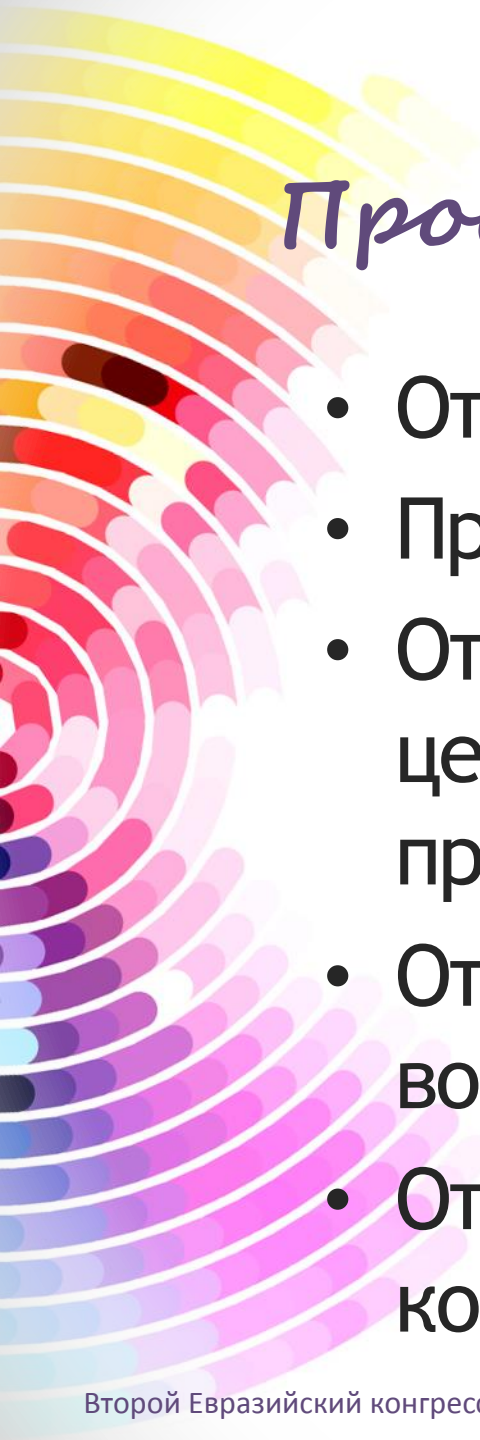


Уровни создания позитивного имиджа медицинской организации

Внешняя среда

Внутренняя среда





Проблемы внутренней среды

- Отсутствие навыков коммуникации
- Профессиональное выгорание
- Отсутствие «команды» -
цель / конкурентные
преимущества
- Отсутствие мотивации и
вовлеченности
- Отсутствие системы внутреннего
контроля



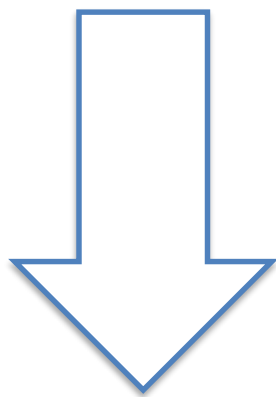
Формирование позитивной внутренней среды МО

Со стороны Врача —

Знание своих прав и прав пациента

Коммуникативные навыки

(Калгари-Кембриджский алгоритм)



Умение договориться с пациентом

Ценности передаются через коммуникации



Наставничество + адаптация сотрудников



Интернет сайт

Личные файлы сотрудников

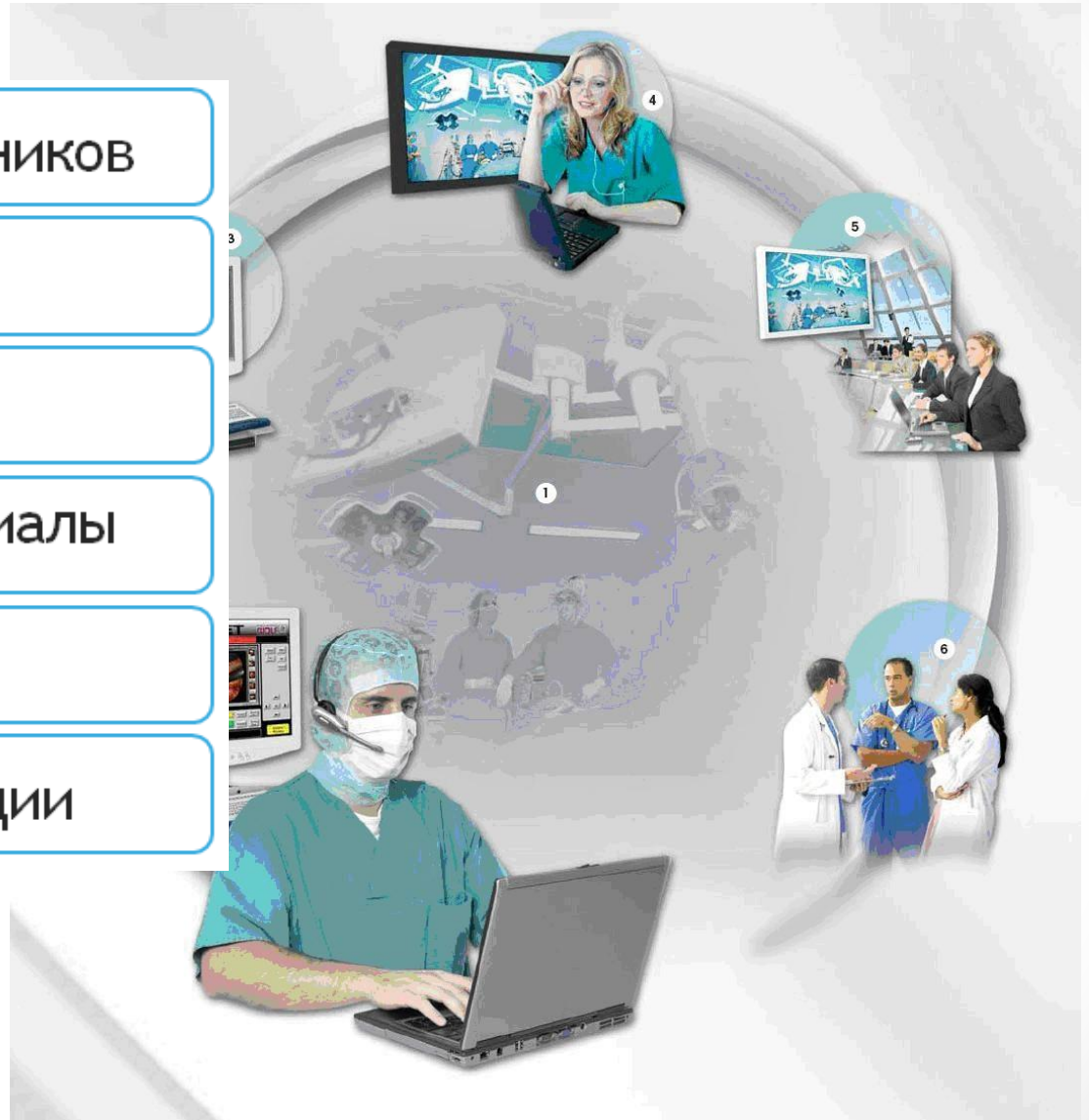
Чат

Фотогалерея

Обучающие материалы

Видеозаписи

Прямые трансляции



Сайт МО: друг или враг?

Плюсы <<+++>>:

- Наличие сайта отражает добросовестность МО
- Служит рекламой оказываемых услуг
- Позволяет дистанционно и безконтактно получить большой объём информации о МО
- Позволяет произвести запись/заявку на прием
- Узнавать стоимость и порядок оказания услуг

Минусы <<--->>:

- Недостаточность информации на сайте является нарушением лицензионных требований
- Несоответствие информации оказываемым услугам и несоответствие лицензии является основанием для проверки органами, осуществляющими надзорную деятельность и может спровоцировать конфликты с пациентом
- Не соблюдение закона «О рекламе»,
Конфликт интересов

07:21 02 августа 2017

63

В самой элитной стоматологии Урала хирург резал без сертификата

Один пациент уже инвалид. Врач продолжает операции, главврач уволился. В четверг суд

Андрей Гусельников
© Служба новостей «URA.RU»



214

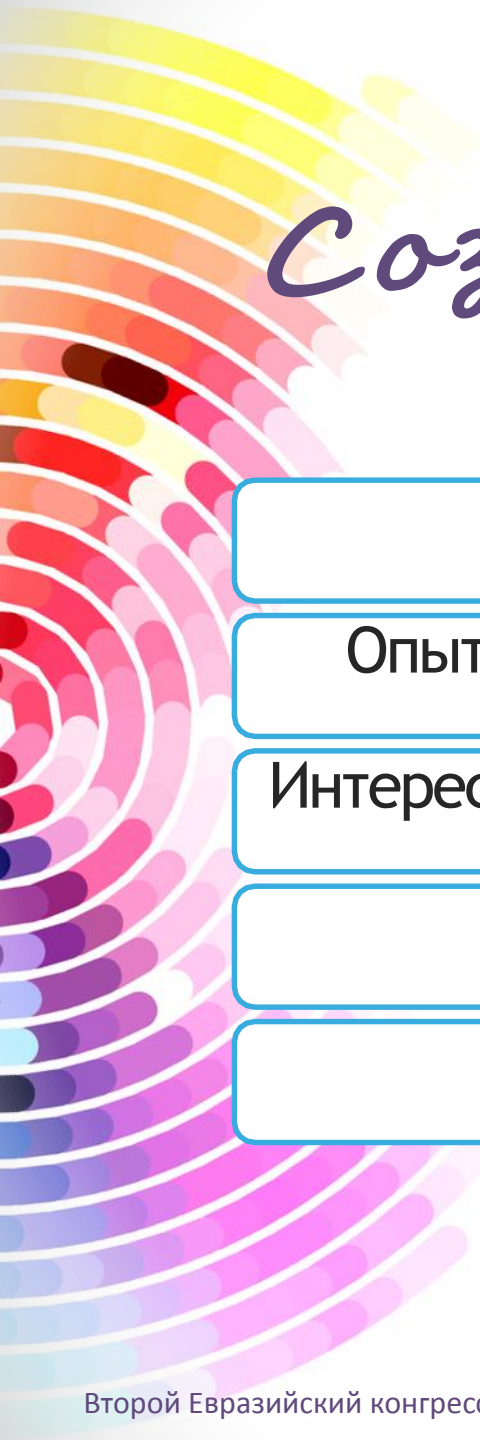


7



8





Создание позитива

Новые технологии (было/стало)

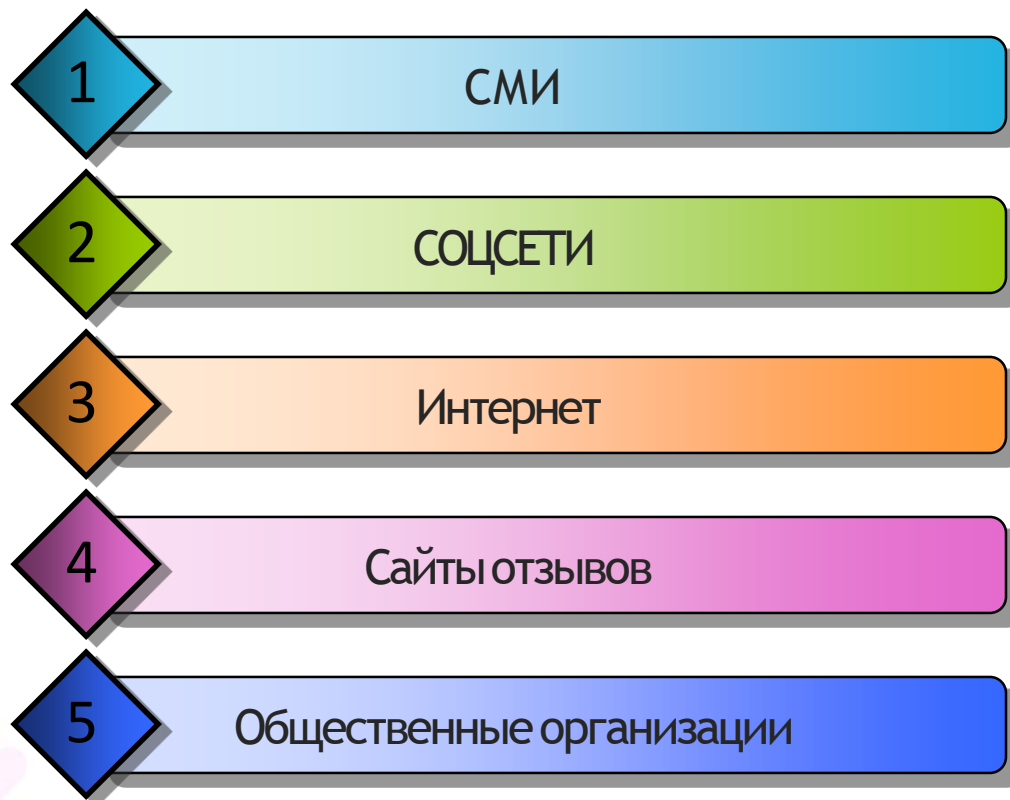
Опытные/молодые/неравнодушные врачи

Интересные истории из практики (сторителлинг)

Сервисные предложения

.....

Внешняя среда



Влияние СМИ



1. Врачи и СМИ являются конкурирующими агентами информации для пациентов.

Больше половины опрошенных (53,71%) не считают врача единственным источником достоверной информации.

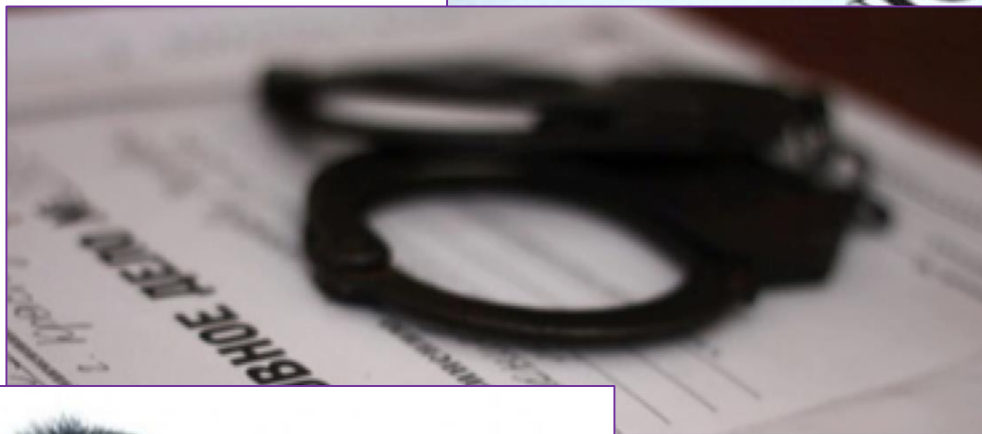
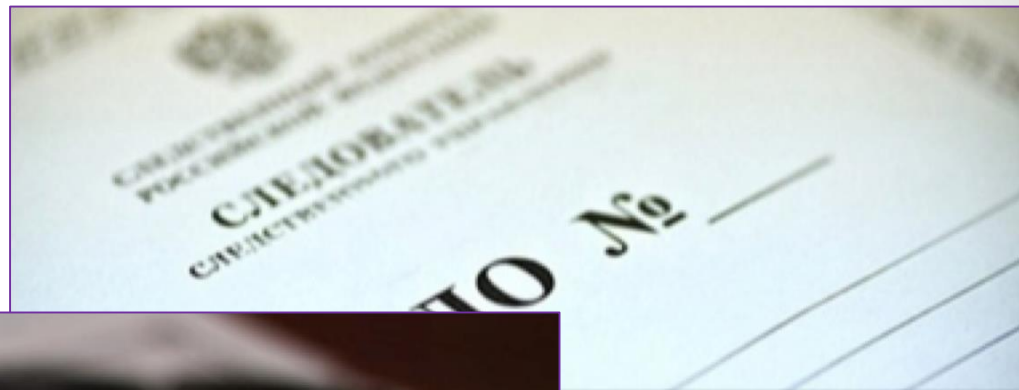
2. Публикации и сюжеты в СМИ, которые подрывают авторитет врача в глазах пациентов. По данным опроса таких пациентов почти половина, поскольку *46,58% респондентов формирует свои представления о врачах и медицине под влиянием СМИ.*

3. Недоверие врачу в той или иной степени присуще *52,45% респондентов.* В выборе лекарств советам врача доверяют 41,94%, а личному опыту - 29,25% (Кузнецов А.В., 2009)

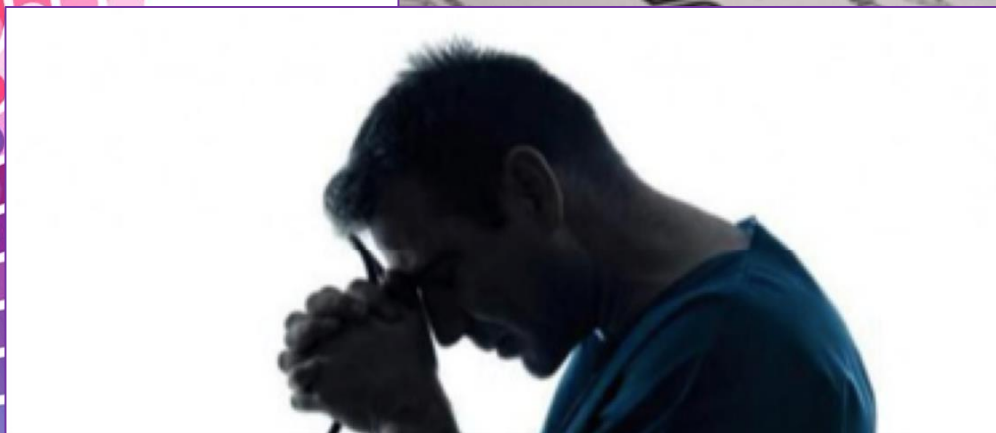
Влияние СМ И

Вся
суть...





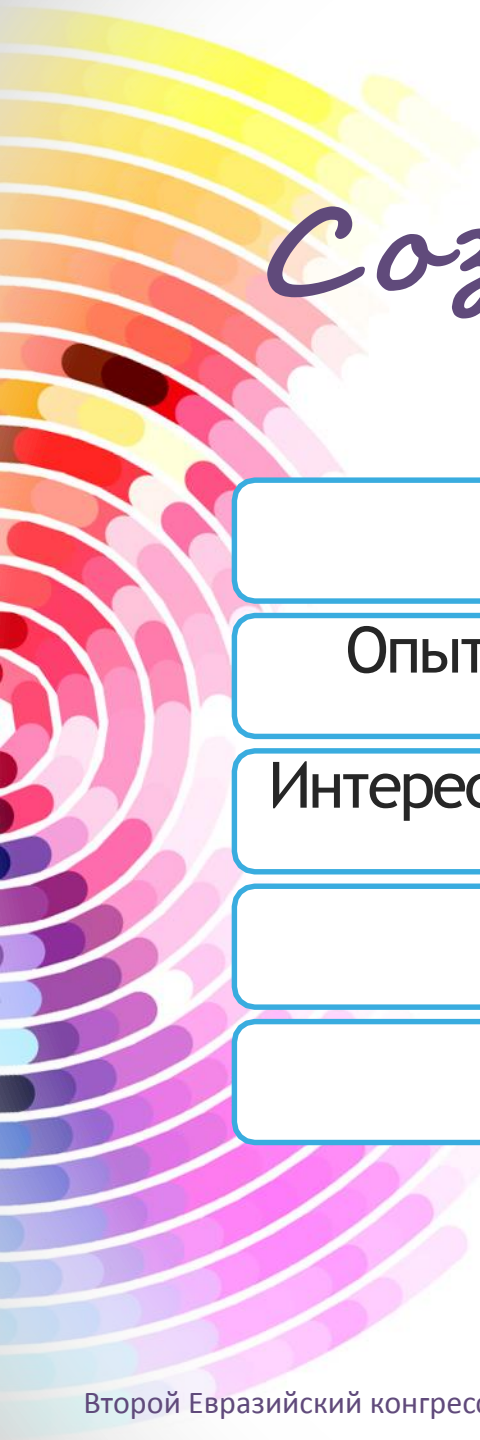
и возбудили
ерти роженицы



роженницы

**Петербургские медучреждения заплатят 4
млн рублей за смерть пациентки**

vademec.ru



Создание позитива

Новые технологии (было/стало)

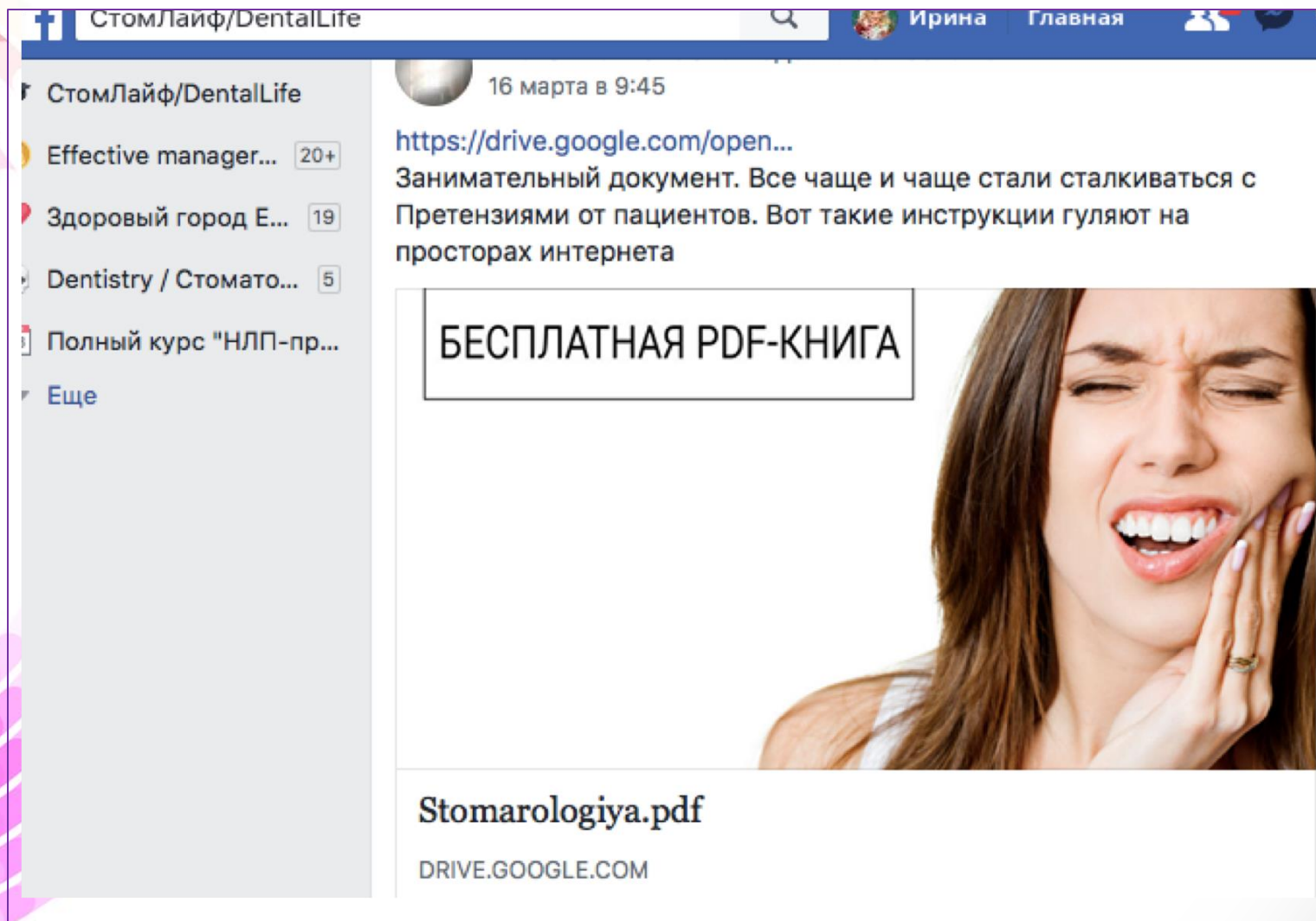
Опытные/молодые/неравнодушные врачи

Интересные истории из практики (сторителлинг)

Сервисные предложения

.....

Соцсети...



БЕСПЛАТНАЯ PDF-КНИГА

КАК САМОСТОЯТЕЛЬНО ВЗЫСКАТЬ С КЛИНИКИ ОТ 500 ТЫС. ДО 10 МЛН. РУБЛЕЙ

ЯРОСЛАВ
ЧЕРНЫЙ

+7 (812) 627-13-77

advokat-med.ru

Введение	1
Решение проблемы	1
Порядок действий	1
1. ЧТО ДЕЛАЕМ?	2
2. КАК ДЕЛАЕМ?	4
2.1 Правильно оформляем требование	4
2.2 Пишем досудебную претензию.	6
2.3. Ведем переговоры с клиникой.	9
3. Советы на 1 000 000 рублей, которые помогут вам выиграть судебный процесс, либо, при их игнорировании, приведет к проигрышу	
3.1. Готовим исковое заявление в суд.	14
3.2 Подаем иск в суд.	15
3.3 Кто ответчик клиника или врач?	16
3.4. Предварительное судебное разбирательство.	16
3.5. Назначаем судебно-медицинскую экспертизу.	18
3.6. Вызывать ли врачей в суд и в качестве кого?	20
3.7. Мировое соглашение.	21
3.8. Решение суда первой инстанции.	22
3.9 Обжалование клиникой решения суда в следующей инстанции.	
Апелляция.	22
3.10 Исполнение решения суда.	23

Алёна Барсова
помогаю врачам!

Алёна Барсова
помогаю врачам!



ДАВАЙТЕ РАЗБИРАТЬ «СТРАШИЛКИ»!

Страшилка №1 или «Дайте карту!»

Если пациент почувствовал или ему(ей) показалось что его/её право нарушено и он движется, порой, сметая всё на своём пути, в регистратуру или напрямую на Ваш ресепшен (который Вы долго выбирали, покупали, монтировали и за которым стоят зайки-администраторы, которых Вы сами подбирали и учили) и требует предоставить - заверенную копию медицинской карты, просто копию карты или выписку...



Не нужно никак препятствовать написанию заявления.

Труд облагораживает человека, трудотерапия, как полагают психиатры, способствует нормализации психического здоровья и способна помочь даже в тяжёлых случаях.

К
ИЗ-ЗА ЧЁРНЫ

И ПОМОГАТЬ ПАЦИЕНТАМ

Информация...

Пациенты, которые знают всё....

- У Вас есть медицинское образование?
- Да, 126 серий "Интернов"!
И семь сезонов "Доктор Хаус"!





ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В
увлекательный мир интернета

Некачественная медицинская помощь?

Юридический Регион
Группа Юридических Компаний

+7 (343) 290-07-34

Получить бесплатную консультацию

[Главная](#) | [Физическим лицам](#) | [Юридическим лицам](#) | [Отзывы](#) | [Контакты](#)

г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 36, оф. 702 (м. Площадь 1905 г.)

Физ. лицам

[Земельные споры](#)

[Медицинские споры](#)

Неадекватное оказание
медицинской помощи

[Жилищные споры](#)

[Семейные споры](#)

[Трудовые споры](#)

[Споры с застройщиком](#)

[Банкротство физических лиц](#)

[Защита прав потребителя](#)

[Споры с банками,
страховыми компаниями](#)

[Наследство](#)

[Главная](#) → [Физическим лицам](#) → [Физическим лицам](#) → [Медицинские споры](#)

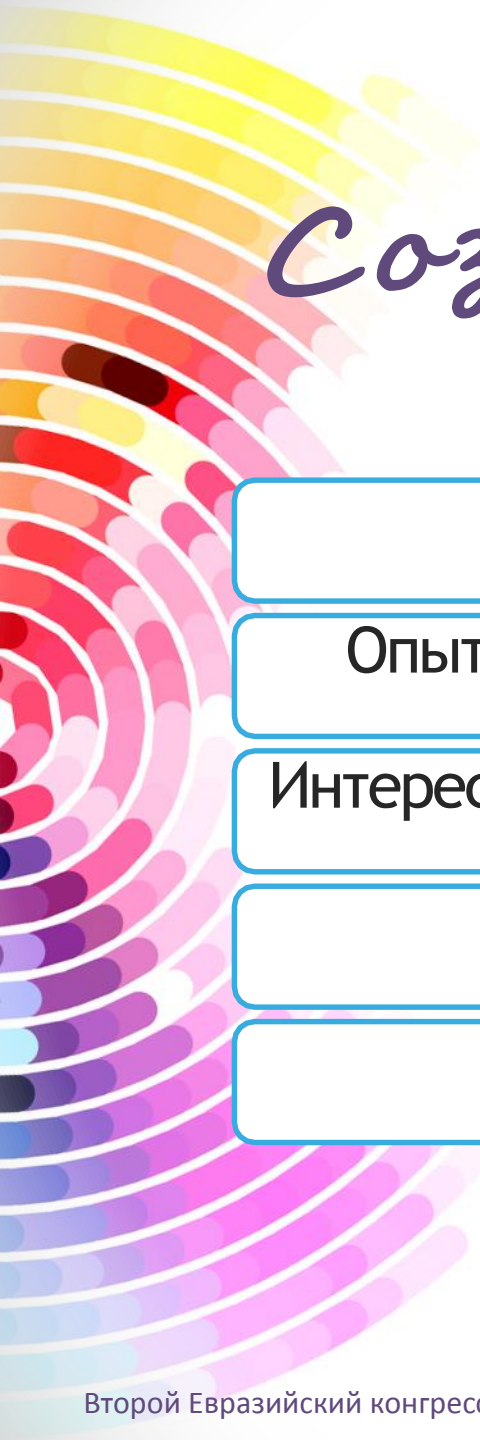
Медицинские споры



С каждым годом проблем в сфере здравоохранения становится все больше. Все больше мы получаем обращений ввиду некачественно оказанной медицинской услуги, повлекшей за собой причинение тяжкого вреда здоровью, а порой и смерть пациента. Зачастую, невозможно вернуть человеку прежнее состояние...можно лишь частично компенсировать причиненный вред в денежном эквиваленте (моральный вред, убытки) не только потерпевшему, но и близким родственникам.

Медицинские споры и все, что связано с здравоохранением является одними из сложнейших сфер в юриспруденции. С момента возникновения последствий от взаимодействия медицинского персонала и пациента (клиента) начинается сложный и долгосрочный процесс по доказыванию причинно-следственной связи, что включает в себя сбор и анализ медицинской документации, поиск и назначение медицинской экспертизы, постановки вопросов для экспертизы, поиск и привлечение для консультаций узких специалистов, выявление лиц, участвующих в причинении вреда.

Исходом судебных процессов является не только возможность привлечь к ответственности виновных лиц, но и получить максимально-возможную денежную сумму (компенсация морального вреда, убытки), которая в последующем дает возможность улучшить состояние здоровья пациента и решить ряд других проблем, связанных с причинением вреда либо смертью пациента.



Создание позитива

Новые технологии (было/стало)

Опытные/молодые/неравнодушные врачи

Интересные истории из практики (сторителлинг)

Сервисные предложения

.....

Работа с сайтами отзывов



 Екат

 Есть сайт

 Расчет по карте

 Открыто сейчас

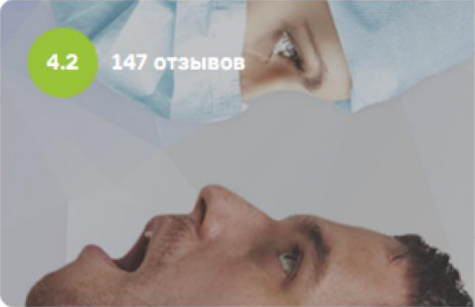
Найдено 444 места



Сортировка по рейтингу 

Все фильтры 

 147 отзывов



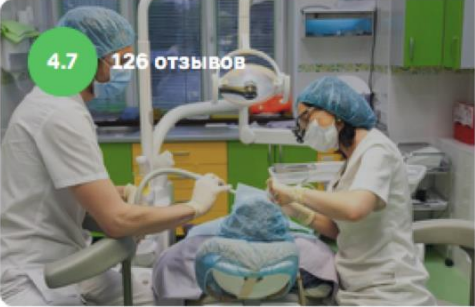
Мегадента Клиник
Стоматологическая клиника
Детский стоматолог • Имплантация • Ортодонт • ОПТГ
Стоматолог-ортопед

 открыто до 22:00

Кузнечная, 83 — 1, 2 этаж

Шарташская 270 м

 126 отзывов



Классик Дент
Стоматологическая клиника
Детский стоматолог • Имплантация • Ортодонт • ОПТГ
Стоматолог-ортопед • Стоматолог-хирург • Пародонтолог • КТ зубов

 открыто до 22:00

Мамина-Сибиряка, 36 — 1 этаж

Динамо  1200 м



Правильная реакция

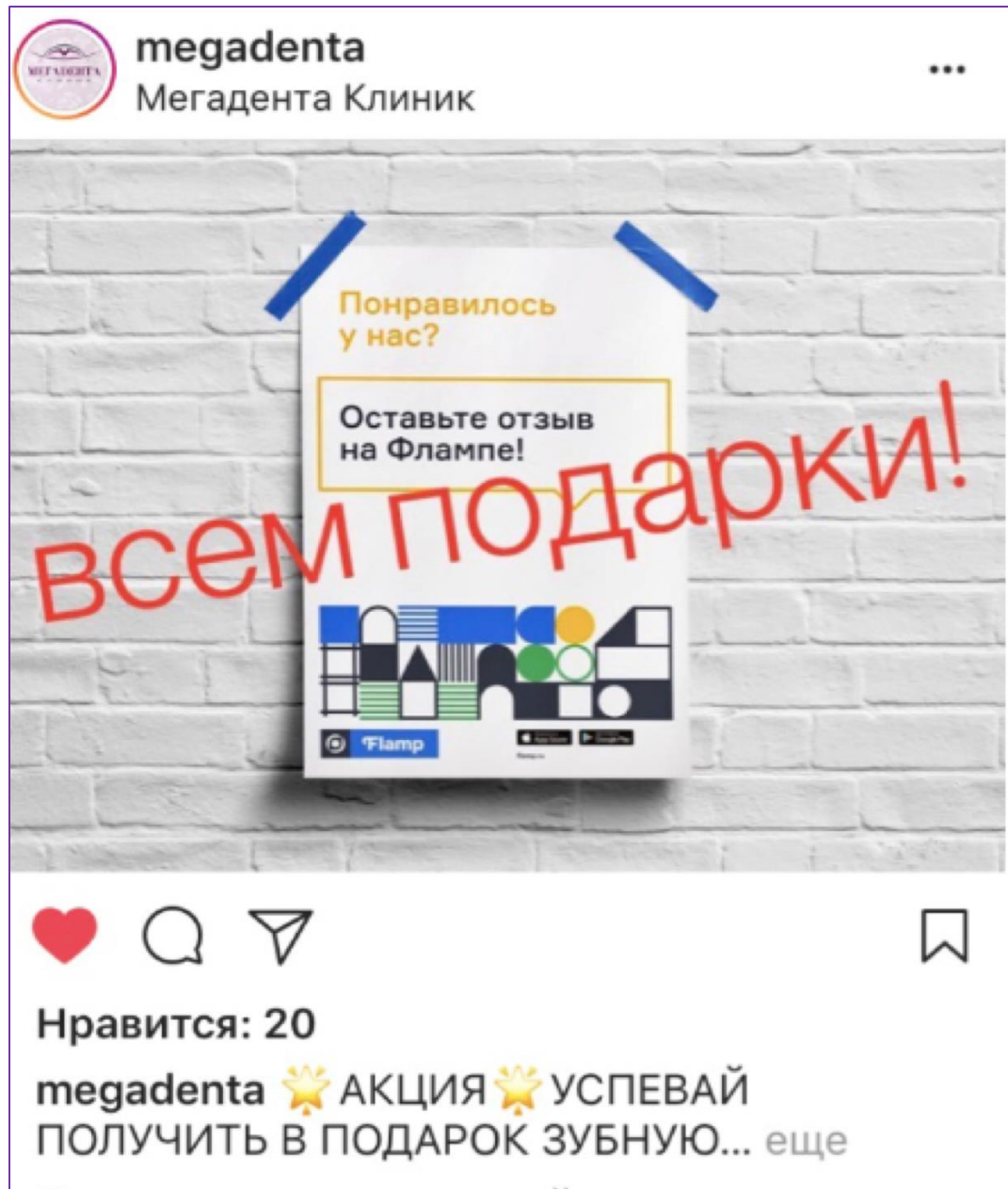
Мониторинг

Расследование

Оперативная и публичная обратная связь

Перевод в офлайн

При решении значимой проблемы просим
удалить или написать комментарий



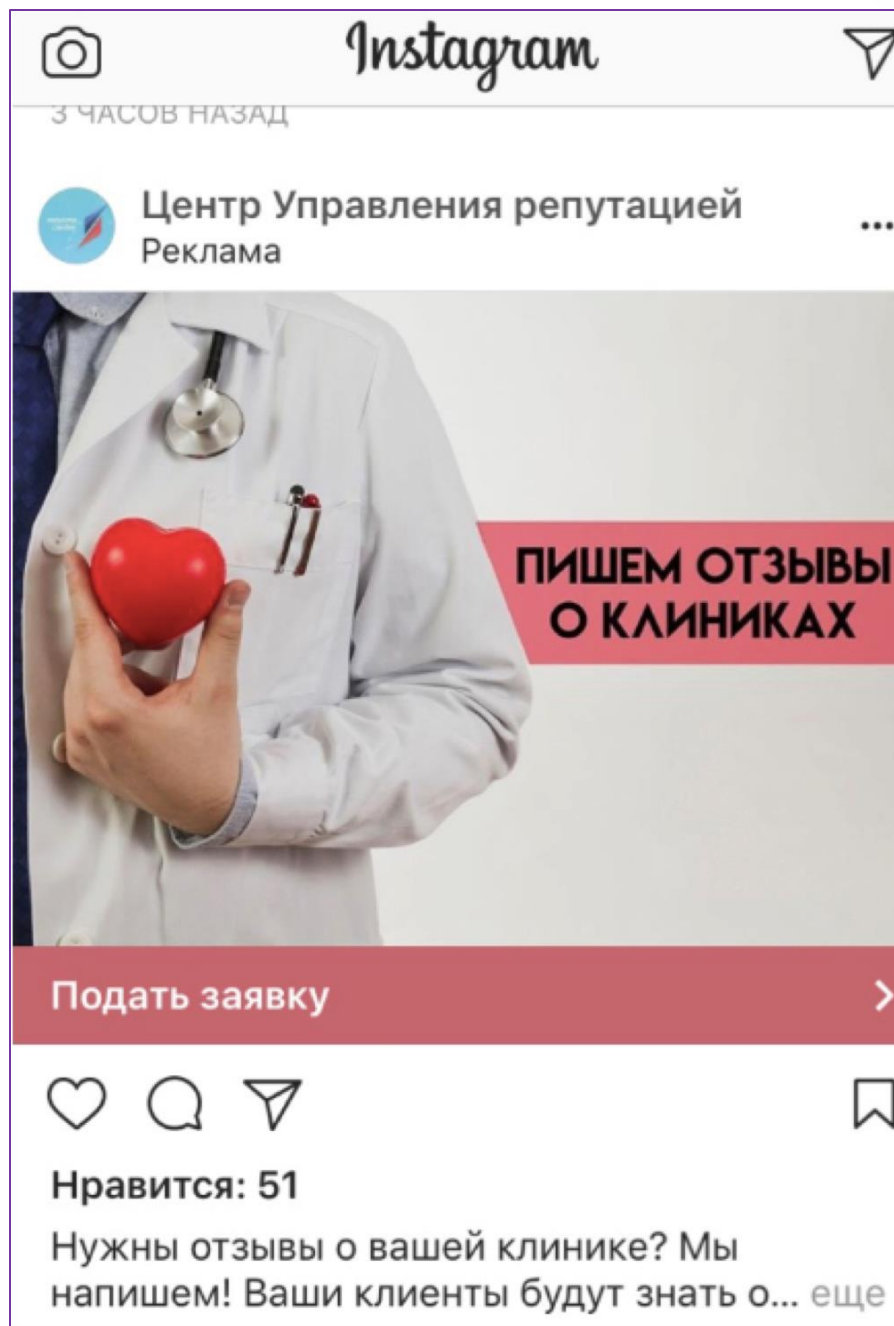


mann_igor

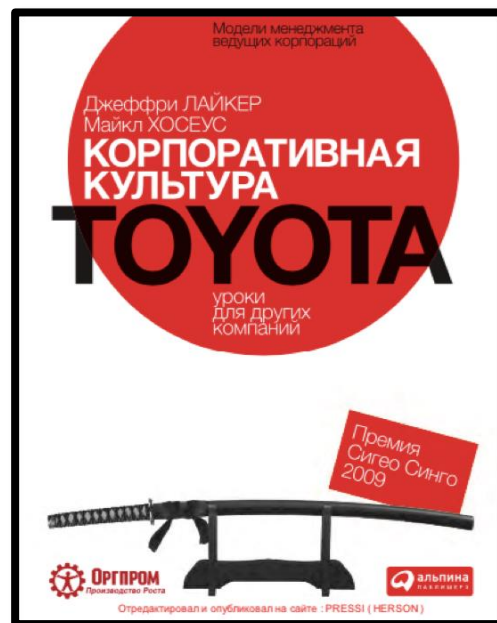
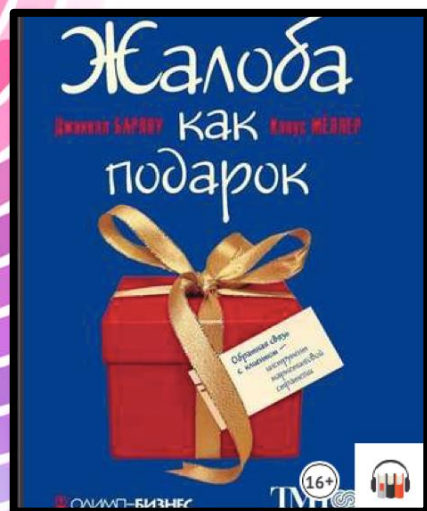
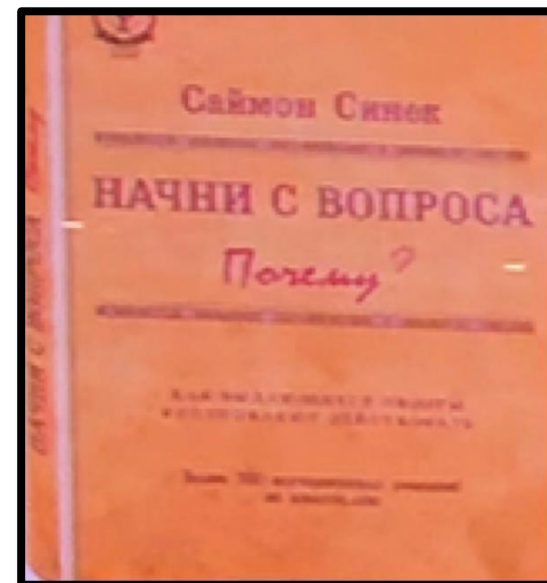


И третий - интересный и полезный - вопрос

**«Что мы можем сделать,
чтобы при следующем опросе
вы нам поставили 10? (11)»**



Информация, которая нам помогает...



Информация, которая нам помогает...



- *#Черниговская Татьяна*
- *#Рызов Игорь*
- *#Алан Пиз*
- *#Игорь Манн*

rusakovaiv@mail.ru

Русакова Ирина Владимировна

