

## НАШИ ПРОГРАММЫ:

### Блок 1. Медицинская конфликтология:

- Психология общения.
- Производственные коммуникации.
- Агрессия и конфликты.
- Конфликты в медицине.
- Технологии разрешения конфликтов.
- Суицидальное поведение.

### Блок 2. Особенности применения медиации в сфере здравоохранения:

- Работа в зоне медицинского конфликта.
- Работа с эмоциями в медицинских конфликтах.
- Взаимодействие со страховыми компаниями при возникновении споров.
- Особенности урегулирования медицинских споров с помощью медиации.

### Блок 3. Организация работы по разрешению конфликтных ситуаций:

- Правовое регулирование.
- Алгоритм работы с конфликтом.
- Организация службы посредничества для разрешения конфликтов в сфере здравоохранения.

**ФОРМАТ ЗАНЯТИЙ:** лекции, практические занятия, тренинги, ролевые игры.

## МЕСТОНАХОЖДЕНИЕ АГЕНТСТВА ПРИМИРИТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

450054, г. Уфа, пр. Октября, 74/2  
(остановка общественного транспорта «Железнодорожная больница»).

Тел.: (347) 248-43-01  
Кабинет 109



Башкирский институт социальных технологий (филиал) ОУП ВО «Академия труда и социальных отношений»—  
Центр ЮНЕВОК  
в Российской Федерации

Агентство примирительных технологий

МЕДИАЦИЯ  
В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ



**МЕДИАЦИЯ В СИСТЕМЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ** – это способ урегулирования, создающий условия для установления взаимопонимания между пациентом и медицинским учреждением, способствующий повышению степени доверия пациента к системе здравоохранения в целом и улучшению имиджа и авторитета провайдера медицинских услуг.

По международной статистике 40-60% жалоб пациентов могут быть полностью удовлетворены простым объяснением со стороны врачей.



**ЦЕЛЬ ОБУЧЕНИЯ** технологиям медиации в сфере здравоохранения – приобретение ключевых навыков разрешения конфликтных ситуаций внутри коллектива, между пациентом и медицинским персоналом, пациентом и страховой компанией и др.

## **ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТЬ МЕДИАЦИИ**

### **а) для пациента:**

- позволяет исчерпать конфликт на основе удовлетворения интересов и потребностей;
- способствует снижению тревоги и недоверия к системе в целом;
- дает возможность быть услышанным и получить разъяснения; быстро и неформально разрешить спор.

### **б) для медицинского учреждения – провайдера медицинских услуг:**

- обеспечивает сохранение позитивного контакта с пациентом или с контрагентом (со страховой компанией);
- способствует повышению доверия со стороны пациентов и контрагентов и помогает сохранять долгосрочные партнерские отношения;
- приводит к быстрому и неформализованному разрешению конфликтов без вмешательства вышестоящих инстанций;
- дает фактический материал для мониторинга и конструктивной работы с персоналом.
- способствует сохранению имиджа и репутации медицинского учреждения, повышению его конкурентоспособности на рынке медицинских услуг;
- благоприятствует формированию корпоративной культуры;
- дает возможность получения обратной связи, способствующей принятию мер для

совершенствования качества медицинских услуг.



### **в) для страховых компаний:**

- способствует повышению доверия со стороны страхователей – за счет проявления реальной заботы о защите нрав пациента и за счет совершенствования качества предлагаемых медицинских услуг;
- открывает возможность эффективного ведения дел и разрешения конфликтов с контрагентом (провайдером медицинских услуг);
- обеспечивает сохранение долгосрочных партнерских отношений с провайдером медицинских услуг и страхователем;
- дает новые возможности для мониторинга и формирования критериев оценки качества медицинских услуг;
- является эффективным инструментом для повышения конкурентоспособности на рынке медицинского страхования.