

II-я Всероссийская конференция «Актуальные проблемы современной медорганизации»

Деловая программа* 9 декабря 2025

10:00 - 11:00 Регистрация

11:00–12:40 Менеджмент качества

ВНЕДРЕНИЕ НОВЫХ СТАНДАРТОВ И САМОАУДИТ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В КЛИНИКЕ. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ И РЕАЛИЗОВАННЫЕ КЕЙСЫ

Ключевые темы:

- **Методические рекомендации по менеджменту качества** медицинской помощи в 2026 году. Разъяснения экспертов организации здравоохранения
- **Пошаговый план обновления СМК:** с какими трудностями может столкнуться клиника? Как проходит сертификация по новым стандартам? Как проводится самоаудит? [Разбор кейса](#)
- **Особенности внедрения клинреков в клинику.** Как мотивировать, обучать и контролировать выполнение КР врачами и медперсоналом? [Разбор кейса](#)
- **От формальности к эффективности:** как построить *живую систему* внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в клинике?

12:40-13:00 Перерыв

13:00–14:20 Сервис в медицине. ПРАКТИКУМ

ПАЦИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ И КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС КАК ЭФФЕКТИВНЫЙ СПОСОБ ПОВЫСИТЬ ЛОЯЛЬНОСТЬ И ПОВТОРНЫЙ ВОЗВРАТ ПАЦИЕНТОВ

Ключевые темы:

- **Стратегия опыта пациента.** Как формируется **индивидуальный подход** на каждом этапе пребывания в клинике? Построение, управление, контроль
- **Позиция «ты важен» и медицинский ассистанс.** Что заставляет пациента вернуться, порекомендовать клинику друзьям и привести своих близких?
- **Фишки сервиса,** которые позволят увеличить пациентопоток и вывести клинику на новый уровень бизнеса без агрессивного маркетинга

- Боль собственника и врача: отсутствие четкой обратной связи пациента. По каким **метрикам** возможно измерить **динамику качества МП и сервиса**?

14:20-14:40 Перерыв

14:40–16:00 Бренд, имидж, PR

КЛИНИКА, КОТОРУЮ РЕКОМЕНДУЮТ ПАЦИЕНТЫ: ИНСТРУМЕНТЫ ЭФФЕКТИВНОГО ПОЗИЦИОНИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ РЕПУТАЦИЕЙ В 2026 ГОДУ

Ключевые темы:

- **Управление имиджем клиники и ее руководителя.** Как говорить о себе на сайте, в соцсетях и СМИ, чтобы укрепиться в списке лидеров отрасли?
- **Медицинский пиар в периоды кризисных ситуаций:** главные правила сохранения репутации – на благо клинике и ее пациентов.
- **Тренды визуальной отстройки, контента и рекламы** для частной медицины, которые помогут обогнать конкурентов
- **ТОП-10 главных ошибок** в работе с пациентами, которые рушат имидж клиники. Как правильно **отрабатывать претензии и негативные отзывы?**

16:00-16:20 Перерыв

16:20 – 17:30 Юридическая защита

ПРАВОВАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ КЛИНИКИ: РАЗРАБОТКА РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИХ ДОКУМЕНТОВ С УЧЕТОМ ИЗМЕНЕНИЙ В ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВЕ И БОРЬБА С ПАЦИЕНТСКИМ ЭСТРЕМИЗМОМ

Ключевые темы:

- **Новые требования Минздрава в 2025-2026 году.** Ключевые изменения в регулировании, которые повлияют на работу частных клиник
- Ужесточение ответственности за **хранение персональных данных:** какие документы необходимо подготовить, чтобы пройти проверки регуляторов?
- «Пришлите справку!» Как правильно **организовать процесс** сбора, хранения и передачи персональных данных, чтобы **не нарваться на штрафы?**
- **Организация системы регламентирующих документов** как панацея от операционного хаоса, медицинских ошибок и тревоги собственника

**На момент сдачи материала в каталог программа находится в стадии разработки. Состав тем может меняться*