

3 ДЕКАБРЯ

конференц-зал KAZAN PALACE HOTEL byTASIGO

8.00 – 8.30

РЕГИСТРАЦИЯ

8.30 – 9.00

ОТКРЫТИЕ КОНФЕРЕНЦИИ.

9.00 – 9.30

КУЛЬТУРА И ЛИДЕРСТВО В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Джейсон Вулф, президент Института Берилла (США)

9.30 – 10.30

ИНФРАСТРУКТУРА И УПРАВЛЕНИЕ КЛИНИКОЙ С ПОЗИЦИИ ОПЫТА ПАЦИЕНТА

Ребекка Цуккарелли, МРН, СРХР, Эксперт по работе с пациентами, член совета Директоров Европейской Ассоциации Опыта Пациента TEAPEX

10.30 – 11.00

КОФЕ-БРЕЙК

11.00 – 12.00

ПАНЕЛЬНАЯ ДИСКУССИЯ

«ОПЫТ ПАЦИЕНТА В РОССИЙСКОМ ЗДРАВООХРАНЕНИИ»

12.00 – 13.00

ПОЛИТИКА И ОЦЕНКА ОПЫТА ПАЦИЕНТА В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Валери Мулен, Директор по коммуникациям и пациентам Клиники Фош (Франция)

Флоран Гуенгнар, Менеджер по работе с пациентами, Клиника Фош (Франция)

13.00 – 14.00

ОБЕД

МАСТЕР КЛАССЫ:

14.00 – 18.00

ВРАЧ VS ПАЦИЕНТ. КОМУ КАКАЯ ПОМОЩЬ НУЖНА?

Гульнара Фаррахова - Эксперт управления качеством в медицинской организации, Executive MBA, кмн

Влада Сафетдинова - Организатор здравоохранения, экс- медицинский директор Фонда Международного медицинского кластера, Независимый директор, кмн

Ирина Залевская - Генеральный директор сети клиник материнства и детства Бэбибум, г. Владимир

Светлана Жабоева - Генеральный Директор «Клиники СЛ», Заслуженный врач РТ, профессор КГМУ МЗ РФ, д. м. н.

3 ДЕКАБРЯ

конференц-зал KAZAN PALACE HOTEL byTASIGO

МАСТЕР КЛАССЫ:

14.00 – 16.00

**СТРАТЕГИИ ПАЦИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ И МЕТОДЫ
ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПАЦИЕНТОВ МЦ ДЛЯ РОСТА
ПОВТОРНЫХ ПРОДАЖ (ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ЧАСТНЫХ КЛИНИК)**

Кособоков Александр Юрьевич - Генеральный директор международной исследовательской компании EPSI в России и странах СНГ, партнер консалтинговой компании HighAdvance Consulting Group, международный опыт работы в оценке удовлетворенности и лояльности клиентов - 15 лет.

Логинов Максим Александрович - Старший партнер консалтинговой компании HighAdvance Consulting Group (входит в группу EPSI), врач по профессии, член международной ассоциации фасилитаторов IAF

16.00 – 18.00

**ТЕХНОЛОГИИ РЕШЕНИЯ СЛОЖНЫХ ВОПРОСОВ ПРИ УПРАВЛЕНИИ
ПОКАЗАТЕЛЯМИ МУ НА ОСНОВЕ ПАЦИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ
С ПРИМЕНЕНИЕМ ЦЕПОЧЕК ОСВОБОЖДАЮЩИХ СТРУКТУР
(ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ КЛИНИК)**

Кособоков Александр Юрьевич - Генеральный директор международной исследовательской компании EPSI в России и странах СНГ, партнер консалтинговой компании HighAdvance Consulting Group, международный опыт работы в оценке удовлетворенности и лояльности клиентов - 15 лет.

Логинов Максим Александрович - Старший партнер консалтинговой компании HighAdvance Consulting Group (входит в группу EPSI), врач по профессии, член международной ассоциации фасилитаторов IAF

19.00 – 21.00

ГАЛА-УЖИН. Творческий вечер Эммануила Виторгана. Нетворкинг.

4 ДЕКАБРЯ

конференц-зал KAZAN PALACE HOTEL byTASIGO

9.00 – 10.00

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПЕРСОНАЛОМ И ПОСТАВЩИКАМИ

Чарльз Канкл Р. Н., MSN, CEN, BC-NA, Магистр наук в сестринском деле, эксперт по развитию сестринской службы, мотивационный спикер, автор книги «Нет времени для заботы» (США)

10.00 – 11.00

ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА И ГОСТЕПРИИМСТВО

Кен Тейлор - Менеджер по экологическим услугам, Система здравоохранения BayCare

11.00 – 11.30

КОФЕ-БРЕЙК

11.30 – 12.30

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПАЦИЕНТАМИ, СЕМЬЕЙ И СООБЩЕСТВОМ.

Коллин Суини, RN, CSP, Президент Sweeney Healthcare Enterprises

12.30 – 13.00

КАЧЕСТВО И КЛИНИЧЕСКОЕ СОВЕРШЕНСТВО В СФЕРЕ ОПЫТА ПАЦИЕНТА

Коллин Суини, RN, CSP, Президент Sweeney Healthcare Enterprises

13.00 – 13.40

ОБЕД

МАСТЕР КЛАССЫ:

13.40 – 17.00

ПАЦИЕНТОРИЕНТИРОВАННОЕ УПРАВЛЕНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ SOL-РЕШЕНИЯ

Юрий Соколов - Генеральный директор "Скайлайн Риск Солюшенс", ведущий эксперт по рискам (по оценке Roubini Global Economics)

13.40 – 16.00

ПАЦИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ ПО-РУССКИ - БЕЗЫСХОДНОСТЬ И ЛУЧИ НАДЕЖДЫ

Евгений Бойченко - Доцент, руководитель программы «МВА – Маркетинг-Менеджмент» Московской международной высшей школы бизнеса «МИРБИС»

Алексей Парамонов - Генеральный директор клиники "Рассвет", гастроэнтеролог, терапевт, к.м.н.