



AHConferences
www.ahconferences.com

27 мая 2014 года в столичном отеле Sheraton Palace состоялась II конференция «Управление медицинским центром», организованная компанией AHConferences. Среди участников конференции – владельцы и руководители медицинских учреждений, оказывающих платные услуги, провайдеры оборудования и технологических решений для медицинских клиник. Участники обсудили вопросы эффективности внедрения новых технологий, управления персоналом, познакомились с новыми инструментами менеджмента качества медицинских услуг и опытом ведущих экспертов отрасли.

В роли модератора форума выступил Вадим Вишняков, финансовый директор ОАО «Медицина». Серебряным спонсором конференции стала компания Infratel. Компания «Комус», партнер выставки, порадовала участников памятными сувенирами и подарками.

Открыла работу конференции Ирина Шухаева, директор по развитию клиники профессора Юцковской. Г-жа Шухаева познакомила слушателей с тонкостями процесса организации тендеров и правовыми аспектами взаимодействия с подрядчиками. Среди основных требований к поставщику оборудования были названы активная позиция в конкретном сегменте рынка, широкая представленность в Интернете, участие в международных профильных мероприятиях, а также поддержка научных исследований и готовность к совместному продвижению.

О том, как избавиться от телефонного хаоса, рассказали заместитель руководителя информационного центра СМК «Будь Здоров» Галина Родионова и директор по маркетингу компании Infratel Russia & CIS Алана Солдатова. Они поделились опытом проекта по автоматизации контакт-центра СМК «Будь Здоров», позволившего значительно улучшить существующие и реализовать новые бизнес-процессы клиники, повысить уровень мотивации персонала, лояльность существующих клиентов. В качестве ключевых особенностей Infra Call Center были обозначены максимально короткие сроки внедрения, техническая поддержка 24/7, составление технического задания на основе пожеланий заказчика.

Живой интерес у аудитории вызвал доклад генерального директора компании «Альфа-Центр Здоровья» Влады Сайфетдиновой на тему мотивации, развития и обучения персонала. Г-жа Сайфетдинова подробно охарактеризовала особенности системы управления знаниями и навыками, включающей в себя ряд инструментов: внутренний информационный портал, форум для медицинского персонала, телеконференции, медицинские библиотеки, СЭД. Обращая внимание аудитории на важность нематериальной мотивации, Влада говорила, что сами по себе статус эксперта-наставника, возможность передавать опыт и знания, реализовывать свои навыки на высоком уровне – серьезные средства мотивации. Также важны возможность сертификации и обучения за рубежом за счет компании, реальные перспективы карьерного роста и программы льготного обслуживания для сотрудников и членов их семей.

Не менее интересным для слушателей стало выступление начальника отдела маркетинга и рекламы ОАО «Медицина» Марии Малахиной о программе «Диалог с пациентом» и одном из ключевых ее модулей – «Секретный пациент», нацеленном на регулярный контроль сервиса и качества медицинской помощи, а также поддержание устойчивой обратной связи. Реализация программы позволила изучить мнение клиентов о качестве медицинского сервиса, провести анализ качества обслуживания, выявить проблемные участки сервиса и увеличить количество откликов в соцсетях. Мария отметила, что для «секретных пациентов» возможность общения с руководством клиники гораздо важнее поощрительных призов за активное участие в программе. Более того, на постоянных клиентов всегда можно положиться при сборе и анализе маркетинговой информации.

Директор стоматологической клиники AvroraClinic Лиана Давидян представила практику управления качеством медицинских услуг и построения системы сервиса. На протяжении 10 лет работы клиника не прибегает к размещению рекламы, поскольку диалог с пациентом является залогом многолетней дружбы и правильного позиционирования в информационной среде. По статистике около 70% первичных пациентов приходят в клинику по рекомендации знакомых, при этом доля постоянных клиентов в общем объеме выручки составляет более 80%. По мнению г-жи Давидян, главные правила качественного сервиса – умение отличать лучшее от заурядного, а также искренняя уверенность в том, что хорошее обслуживание – это основа успеха.

Завершил работу конференции генеральный директор «Столичной Медицинской Клиники» Федор Шпаченко с докладом о защите интересов и управления рисками в медицинском бизнесе. Г-н Шпаченко подробно проанализировал особенности

экономических, правовых и репутационных рисков в контексте бизнес-процессов частной медицинской клиники. Создание саморегулируемой организации, по мнению г-на Шпаченко, – это организационное решение для контроля над совокупностью рисков. СРО при этом обладает рядом законодательных полномочий, в частности представляет интересы членов СРО в их отношениях с органами государственной власти, организует профессиональное обучение, аттестацию работников членов СРО или сертификацию работ и услуг, производимых членами СРО.

Компания ANConferences благодарит всех докладчиков, слушателей и партнеров II конференции «Управление медицинским центром».

Источник: [Википедия страхования](#) , 30.05.14