

**АННОТАЦИИ РАБОЧИХ ПРОГРАММ ДИСЦИПЛИН
ПО ДПП ПП «МЕДИЦИНСКИЙ РЕГИСТРАТОР» (МЕНЕДЖМЕНТ В
МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ)**

**ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Цель и задачи освоения дисциплины:

Цель: сформировать у слушателей представление о психологических аспектах деятельности медицинских регистраторов, помочь в усвоении психологических знаний и умений в области делового общения для достижения требуемых результатов в профессиональной сфере.

Задачи:

- усвоить основные понятия и закономерности психологии общения; различия в психологических подходах к изучению межличностных отношений; понятия об основных источниках психологических проблем в профессиональной деятельности и возможных путях их разрешения;

- расширить представления, необходимые для осуществления анализа социально-психологических явлений и процессов в профессиональной деятельности;

- углубить представления об основных психологических методах работы в коллективе и с клиентами, о различных подходах в вопросах коммуницирования с представителями различных групп населения.

- расширить круг представлений слушателей об особенностях организации работы с клиентами в сфере услуг.

2. Требования к результатам освоения дисциплины:

Знать:

- основные категории и понятия психологической науки;
- место психологии в системе наук и ее основных отраслях
- значимые закономерности психологии общения,
- исследования, посвященные изучению проблем современных коммуникаций,
- основы мотивации и психической регуляции поведения в профессиональной деятельности.

Уметь:

- формулировать основные законы психологии в рамках, определенных государственным стандартом и рабочей программой курса;
- формировать и аргументированно отстаивать собственную позицию по различным проблемам психологии общения;
- использовать представления о психологических особенностях человека как факторах успешности его профессиональной деятельности.

Владеть:

- навыками бесконфликтного общения в профессиональной среде,
- приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения,
- навыками определения психотипа собеседника и использования закономерностей межличностного общения для определенных групп населения.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить:

обобщенную трудовую функцию: регистрация пациентов, обратившихся в медицинскую организацию.

трудовые функции: порядок и последовательность выполнения профессиональных обязанностей по регистрации клиентов медицинской организации

трудовые действия: соблюдение этических норм взаимодействия с пациентами, учет их возрастных, социальных, образовательных и психологических характеристик

общекультурные компетенции:

ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Знать:

основные принципы работы в сфере «человек-человек»

основные принципы командной работы, особенности группового взаимодействия с коллегами, этапы развития группы, команды

Уметь:

выстраивать эффективные организационные коммуникации внутри учреждения

пользоваться знаниями в области общей психологии и психологии общения для применения в профессиональной деятельности

Владеть:

навыками бесконфликтного общения с клиентами, потребителями услуг

навыками бесконфликтного межличностного общения для управления стандартной и нестандартной ситуацией в профессиональной среде

навыками профессиональной поддержки клиентов, помощи и сопровождения пациента в медицинской организации

ОК-6 способностью к самоорганизации и самообразованию

Знать:

основные принципы самоорганизации и саморазвития личности

основные закономерности принятия ответственных решений, способы развития способностей самостоятельного и критичного мышления

способы и инструменты поиска необходимой профессиональной информации, приемы саморегуляции поведения и способы поддержания стремления к личностному росту

Уметь:

пользоваться знаниями в области принятия решений, оценивать порядок решения задач и поиска компромисса в сложных ситуациях

выстраивать собственную траекторию обучения и самообразования в соответствии со своими профессиональными интересами

Владеть:

навыками бесконфликтного межличностного общения для управления стандартной и нестандартной ситуацией в профессиональной среде

навыками планирования собственного времени, основными инструментами самоменеджмента

ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ДОКУМЕНТООБОРОТ В МЕДИЦИНСКИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ

1. Цель и задачи освоения дисциплины:

Цель: раскрыть теоретические аспекты и практическую сторону правил составления и оформления документов, создаваемых в процессе функционирования медицинских учреждений, а также организации работы с документами в медицинских учреждениях, организациях с целью подготовки медицинского регистратора.

Задачи:

- обучить слушателей основам нормативно-правового и методического обеспечения работы с документами и документооборота;
- ознакомить слушателей с современными способами и правилами создания документов;
- обучить слушателей правилам управления комплексными процедурами документооборота в медицинской организации;
- изучить основания, порядок и правила документирования рабочих процессов и обеспечения защиты конфиденциальной информации, содержащихся в документах.

2. Требования к результатам освоения дисциплины:

В результате изучения содержания учебной дисциплины «Документационное обеспечение и документооборот в медицинских учреждениях» и реализации в процессе обучения требований по обеспечению профессионально-прикладной направленности, а также самостоятельной работы слушатели должны:

Знать:

- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 7. 0. 97 – 2016. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов;
- нормативно-правовые акты, устанавливающие требования к ведению медицинской документации;
- типовые инструкции по делопроизводству, регламент работы, должностные инструкции;
- перечень документов и медицинских данных, необходимых пациенту при обращении в медицинскую организацию
- требования к ведению первичной медицинской документации на бумажном и электронном носителе
- систему хранения медицинских карт и электронных баз данных в регистратуре медицинской организации
- правила оформления документов, сопровождающих процедуру регистрации пациентов
- систему регистрации пациентов, обратившихся за медицинской помощью в медицинскую организацию

- правила сбора и источники медицинской информации о пациенте в регистратуре

Уметь:

- использовать нормативные правовые акты, нормативно-методические документы, государственные стандарты, определяющие порядок ведения делопроизводства в медицинской организации
- заполнять статистический талон на амбулаторный прием к врачу на основании предъявленных документов (паспорт, страховой медицинский полис, документы о льготах и т.д.)
- заполнять паспортную часть первичной медицинской документации установленного образца
- находить требующуюся медицинскую карту в картотеке регистратуры, архиве
- обеспечивать хранение медицинской амбулаторной карты в регистратуре в соответствии с принятой системой хранения в медицинской организации
- обеспечивать конфиденциальность информации о пациентах
- предоставлять амбулаторную карту пациенту для внешних консультаций в установленном порядке
- проводить сверку данных с документами, удостоверяющими личность
- заполнять формы учета и отчетности по результатам работы;
- формировать картотеку (базу данных) амбулаторных карт (ф. № 025/у)
- распределять карточки по группам учета (по территориально участковому принципу, по электронным номерам и др.)
- обеспечивать целостность, сохранность и порядок расположения амбулаторных карт в медицинской регистратуре
- применять информационно-коммуникационные технологии для работы с документами
- вводить и хранить информацию в электронной базе данных при ее наличии

Владеть навыками:

- навыками составления и заполнения основных медицинских документов, используемых в профессиональной деятельности регистратора, в соответствии с основными нормативными правовыми актами, нормативно-методическими документами, государственными стандартами;
- навыками составления и заполнения основных медицинских документов, используемых в профессиональной деятельности регистратора, в соответствии с

основными нормативными правовыми актами, нормативно-методическими документами, государственными стандартами;

- навыками регистрации больных, обратившихся в медицинскую организацию за медицинской помощью (лично или по телефону)
- навыками предварительной записи пациентов на амбулаторные приемы врача и на консультативные приемы специалистов
- навыками заполнения первичной медицинской документации пациента в установленном порядке
- навыками работы со всей совокупностью информационно-документационных ресурсов организации, пользоваться базами данных, автоматизированными системами учета, регистрации, контроля при работе с документами
- внесение сведений из предъявленных пациентом документов в электронную базу данных при ее наличии

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить:

обобщенную трудовую функцию: медицинская регистрация пациентов и ведение базы данных

трудовые функции: регистрация пациентов, обратившихся в медицинскую организацию; формирование и ведение картотеки (базы данных) в регистратуре; хранение бланков и подтверждение печатями документов медицинской организации

трудовые действия: составление списков и подтверждений медицинских назначений и передача сообщений для медицинского персонала и пациентов; составление, оформление и получение медицинских карт, отчетов, документов и корреспонденции;

Общепрофессиональную и профессиональные компетенции:

ОПК-1: владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности;

Знать:

- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 7. 0. 97 – 2016. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов;
- нормативно-правовые акты, устанавливающие требования к ведению медицинской документации;
- типовые инструкции по делопроизводству, регламент работы, должностные инструкции;

Уметь:

- использовать нормативные правовые акты, нормативно-методические документы, государственные стандарты, определяющие порядок ведения делопроизводства в медицинской организации

Владеть:

- навыками составления и заполнения основных медицинских документов,

используемых в профессиональной деятельности регистратора, в соответствии с основными нормативными правовыми актами, нормативно-методическими документами, государственными стандартами;

ПК-8: владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений

Знать:

- перечень документов и медицинских данных, необходимых пациенту при обращении в медицинскую организацию
- требования к ведению первичной медицинской документации на бумажном и электронном носителе
- систему хранения медицинских карт и электронных баз данных в регистратуре медицинской организации
- правила оформления документов, сопровождающих процедуру регистрации пациентов

Уметь:

- заполнять статистический талон на амбулаторный прием к врачу на основании предъявленных документов (паспорт, страховой медицинский полис, документы о льготах и т.д.)
- заполнять паспортную часть первичной медицинской документации установленного образца
- находить требующуюся медицинскую карту в картотеке регистратуры, архиве
- обеспечивать хранение медицинской амбулаторной карты в регистратуре в соответствии с принятой системой хранения в медицинской организации
- обеспечивать конфиденциальность информации о пациентах
- предоставлять амбулаторную карту пациенту для внешних консультаций в установленном порядке
- проводить сверку данных с документами, удостоверяющими личность
- заполнять формы учета и отчетности по результатам работы;
- формировать картотеку (базу данных) амбулаторных карт (ф. № 025/у)
- распределять карточки по группам учета (по территориально участковому принципу, по электронным номерам и др.)
- обеспечивать целостность, сохранность и порядок расположения амбулаторных карт в медицинской регистратуре

Владеть:

- навыками составления и заполнения основных медицинских документов, используемых в профессиональной деятельности регистратора, в соответствии с основными нормативными правовыми актами, нормативно-методическими документами, государственными стандартами;
- навыками регистрации больных, обратившихся в медицинскую организацию за медицинской помощью (лично или по телефону)
- навыками предварительной записи пациентов на амбулаторные приемы врача и на консультативные приемы специалистов
- навыками заполнения первичной медицинской документации пациента в установленном порядке

ПК-11: владением навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов

Знать:

- систему регистрации пациентов, обратившихся за медицинской помощью в медицинскую организацию
- правила сбора и источники медицинской информации о пациенте в регистратуре

Уметь:

- применять информационно-коммуникационные технологии для работы с документами
- вводить и хранить информацию в электронной базе данных при ее наличии

Владеть:

- навыками работы со всей совокупностью информационно-документационных ресурсов организации, пользоваться базами данных, автоматизированными системами учета, регистрации, контроля при работе с документами
- внесение сведений из предъявленных пациентом документов в электронную базу данных при ее наличии

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В РАБОТЕ РЕГИСТРАТУРЫ

1. Цель и задачи освоения дисциплины:

Цель: формирование у слушателей комплекса знаний и умений, необходимых для повышения эффективности профессиональной деятельности средствами информационных технологий и систем.

Задачи:

Задачи изучения дисциплины заключаются в приобретении слушателями знаний и практических навыков в области, определяемой основной целью курса, а именно:

- рассмотрение основных принципов построения, внедрения и ведения информационных систем и технологий;
- усвоение практических и теоретических навыков работы с системами регистрации пациентов поликлиники;
- знакомство с основными тенденциями информатизации в сфере здравоохранения;
- овладение навыками построения и обработки информации с помощью баз данных;
- применение информационных технологий для решения профессиональных задач.

Приобретенные знания, умения и навыки по данному предмету, усвоенные слушателями, должны служить основой в их профессиональной деятельности медрегистратора.

2. Требования к результатам освоения дисциплины:

В результате изучения содержания учебной дисциплины «Информационные технологии в работе регистратуры» и реализации в процессе обучения требований по обеспечению профессионально-прикладной направленности, а также самостоятельной работы слушатели должны:

Знать:

- основы информационных технологий и систем;
- основы теории баз данных;
- возможности современных информационных технологий и перспектив их развития в сфере здравоохранения.

Уметь:

- применять информационно-коммуникационные технологии для работы с документами;
- вводить и хранить информацию в электронной базе данных;
- осуществлять регистрацию пациентов в системе «1С: Медицина. Поликлиника».

Владеть:

- навыками работы с базами данных, автоматизированными системами учета, регистрации, контроля при работе с документами;
- навыками регистрации больных в системе «1С: Медицина. Поликлиника», обратившихся в медицинскую организацию за медицинской помощью.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить:

обобщенную трудовую функцию: медицинская регистрация пациентов и ведение базы данных

трудовые функции: регистрация пациентов, обратившихся в медицинскую организацию; формирование и ведение картотеки (базы данных) в регистратуре; хранение бланков и подтверждение печатями документов медицинской организации

трудовые действия: составление списков и подтверждений медицинских назначений и передача сообщений для медицинского персонала и пациентов; внесение сведений из предъявленных пациентом документов в электронную базу данных;

пополнение сведений в компьютерной базе данных о пациенте после возврата амбулаторных карт из стационара или других учреждений

Общепрофессиональные и профессиональные компетенции:

ОПК-4: способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

Знать:

- информационные технологии электронного офиса;
- современные информационно-коммуникационные технологии;

Уметь:

- применять информационные технологии электронного офиса для работы с документами;
- применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;

Владеть:

- навыками работы в текстовом редакторе, электронных таблицах для создания/редактирования документов.

ОПК-7: способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;

Знать:

- информационные технологии электронного офиса;
- современные информационно-коммуникационные технологии;

Уметь:

- применять информационные технологии электронного офиса для работы с документами;
- применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;

Владеть:

- навыками работы в текстовом редакторе, электронных таблицах для создания/редактирования документов.

ПК-11: владением навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов

Знать:

- систему регистрации пациентов, обратившихся за медицинской помощью в медицинскую организацию
- правила сбора и источники медицинской информации о пациенте в регистратуре

Уметь:

- применять информационно-коммуникационные технологии для работы с документами
- вводить и хранить информацию в электронной базе данных при ее наличии

Владеть:

- навыками работы со всей совокупностью информационно-документационных ресурсов организации, пользоваться базами данных, автоматизированными системами учета, регистрации, контроля при работе с документами
- навыками внесения сведений из предъявленных пациентом документов в электронную базу данных при ее наличии.

КУЛЬТУРА РЕЧИ И ОБЩЕНИЕ С КЛИЕНТАМИ. ПРАВИЛА МЕДИЦИНСКОЙ ЭТИКИ И ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА

1. Цель и задачи освоения дисциплины:

Цель: ознакомление слушателей с основами культуры речи и делового общения, формирование устойчивого представления о речи как инструменте эффективного общения в профессиональной деятельности; совершенствование навыков построения эффективного диалога при выполнении профессиональных обязанностей.

Задачи:

- ознакомить слушателей со структурой и функциями современного русского литературного языка;
- изложить необходимые сведения о деловом стиле общения;
- продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- сформировать и отработать навыки и умения ведения деловой переписки, переговоров, телефонных разговоров, личного общения в формальной обстановке;
- развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы с клиентами;
- научить использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;
- решать прикладные задачи в области профессиональной деятельности;
- эффективно организовывать коммуникационный процесс в организации;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

2. Требования к результатам освоения дисциплины:

В результате изучения содержания учебной дисциплины «Культура речи и общение с клиентами. Правила медицинской этики и делового этикета» и реализации в процессе обучения

требований по обеспечению профессионально-прикладной направленности, а также самостоятельной работы слушатели должны:

Знать:

- функциональные разновидности современного русского литературного языка и их языковые особенности;
- устойчивые языковые формулы и типовые формы документа;
- орфоэпические, лексические, стилистические, грамматические и нормы правописания;
- психологические закономерности общения в профессиональной сфере «человек-человек»;
- виды социальных взаимодействий;
- роли и ролевые ожидания в общении.

Уметь:

- анализировать ситуацию речевого общения применительно к различным сферам человеческой деятельности и ситуациям;
- строить письменное и устное общение в соответствии с языковыми особенностями каждого стиля;
- чётко и ясно выражать свои мысли, воздействовать на слушателей, грамотно строить устную речь и письменное высказывание с учётом социальной, информационной и эстетической значимости;
- применять нормы современного русского литературного языка для решения задач профессионального и межличностного общения;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить общекультурную компетенцию:

ОК-4: способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

Знать:

- основные категории этики и делового этикета, способы рационального отношения к природе, обществу и достижениям научно-технического прогресса
- основные теоретические подходы к толкованию основных этических требований в области оказания услуг социального характера

Уметь:

- выстраивать бесконфликтное общение с клиентом;
- брать на себя этические обязательства по отношению к социальной и профессиональной группе,

- пользоваться кодексом чести медицинского работника для организации профессиональной поддержки клиентов медицинского учреждения

Владеть:

- навыками рационального поведения в отношении к природе и социуму, способностью анализировать поступки и поведение окружающих и находить компромиссные решения проблемных ситуаций
- навыками анализа поведения людей в определенной ситуации, умением предсказать дальнейшие шаги клиента и предотвратить негативные последствия неадекватных поступков пациентов в рамках требований профессиональной этики сотрудника медицинского учреждения.

ОПК-4: способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

Знать:

- нормы и правила профессионального общения и бесконфликтного сотрудничества;
- порядок подготовки и проведения переговоров и ведения деловой переписки;
- правила профессионального общения по телефону.

Уметь:

- использовать необходимые правила и процедуры коммуникации внутри медицинской организации по вопросам работы регистратуры;
- соблюдать нормы и правила эффективного профессионального общения, в том числе по телефону;
- вести профессиональный диалог с клиентом, разъяснять порядок обращения по наиболее актуальным вопросам медико-социальной помощи;
- обеспечивать конфиденциальность имеющейся информации о пациентах;
- предоставлять информацию, интересующую пациента, по режиму деятельности медицинской организации, медицинских служб и специалистов, как в непосредственном общении, так и по телефону.

Владеть:

- навыками организации деловых контактов в профессиональной среде;
- навыками применения этических норм и правил в профессиональной деятельности;
- навыками построения бесконфликтного общения в межличностной коммуникации.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить:

обобщенную трудовую функцию: медицинская регистрация пациентов и ведение базы данных

трудовые функции: информационно-справочное сопровождение пациента в регистратуре медицинской организации

трудовые действия: получение необходимой информации для эффективного выполнения работ в регистратуре медицинской организации; предоставление информации населению при непосредственном обращении и по телефону о режиме и порядке работы различных служб, администрации и специалистов медицинской организации; предоставление информации о правилах вызова врача на дом, правилах записи на амбулаторный прием к врачам всех специальностей и т.д.; использование навыков бесконфликтного общения с клиентами различных психотипических характеристик.

ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА

1. Цель и задачи освоения дисциплины:

Цель: совершенствование знаний в области системы менеджмента, а также приобретение навыков эффективного применения их на практике.

Задачи:

- дать целостное представление слушателям о роли управленческой деятельности;
- изучить понятийный аппарат дисциплины;
- раскрыть принципы создания эффективной системы управления;
- раскрыть принципы и закономерности эффективной организационной структуры.

2. Требования к результатам освоения дисциплины:

В результате изучения содержания учебной дисциплины «Основы менеджмента» и реализации в процессе обучения требований по обеспечению профессионально-прикладной направленности, а также самостоятельной работы слушатели должны:

Знать:

- основные этапы развития управленческой деятельности в России и за рубежом;
- тенденции развития менеджмента в XXI веке;
- основные законы и закономерности менеджмента, их требования, формы их проявления и использования в менеджменте организации;
- основополагающие принципы менеджмента, формы их реализации и направления развития;
- сущность и содержание менеджмента, его особенности, цели, задачи и функции;
- особенности управления в организации в современных условиях развития российской экономики;
- роль менеджера по управлению в организации, характер и содержание его труда;
- типы организаций и подходы к их формированию и развитию;
- содержание процесса управленческой деятельности и систему методов мотивации;
- коммуникации возникающие в процессе разработок менеджмента и содержание информационного обеспечения процесса управленческой деятельности;
- процесс, принципы, формы и методы принятия и реализации управленческих решений по поводу разработки и принятию решений.

Уметь:

- анализировать и обосновывать взаимосвязь основных понятий и категорий менеджмента;
- классифицировать организации, определять и анализировать их основные характеристики, формулировать отдельные подразделения в организации;

- систематизировать и обобщать информацию о состоянии внутренней и внешней среды организации;
- применять современную научную методологию исследования и решения конкретных проблем менеджмента;
- анализировать информацию, оценивать ситуации, разрабатывать и обосновывать варианты стратегического планирования, выбирать наиболее эффективные из них с позиций императивов управления, принимать управленческие решения по внедрению методов менеджмента.

Владеть:

- специальной терминологией в области основ менеджмента;
- современной научной методологией исследования проблем менеджмента;
- методами принятия и реализации управленческих решений по поводу разработки и внедрения их в организации;
- навыками межличностного общения при решении управленческих проблем менеджмента, в том числе навыками ведения дискуссии при выборе и обосновании проекта;
- навыками самостоятельного изучения учебной и научной литературы, материалов периодической печати по проблемам менеджмента.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить:

общефессиональную компетенцию:

ОПК-6: владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;

Знать:

- основные этапы развития управленческой деятельности в России и за рубежом;
- тенденции развития менеджмента в XXI веке;
- основные законы и закономерности менеджмента, их требования, формы их проявления и использования в менеджменте организации;
- основополагающие принципы менеджмента, формы их реализации и направления развития;
- сущность и содержание менеджмента, его особенности, цели, задачи и функции;
- особенности управления в организации в современных условиях развития российской экономики;
- роль менеджера по управлению в организации, характер и содержание его труда;
- типы организаций и подходы к их формированию и развитию;
- содержание процесса управленческой деятельности и систему методов мотивации;
- коммуникации возникающие в процессе разработок менеджмента и содержание информационного обеспечения процесса управленческой деятельности;

- процесс, принципы, формы и методы принятия и реализации управленческих решений по поводу разработки и принятию решений.

Уметь:

- анализировать и обосновывать взаимосвязь основных понятий и категорий менеджмента;
- классифицировать организации, определять и анализировать их основные характеристики, формулировать отдельные подразделения в организации;
- систематизировать и обобщать информацию о состоянии внутренней и внешней среды организации;
- применять современную научную методологию исследования и решения конкретных проблем менеджмента;
- анализировать информацию, оценивать ситуации, разрабатывать и обосновывать варианты стратегического планирования, выбирать наиболее эффективные из них с позиций императивов управления, принимать управленческие решения по внедрению методов менеджмента.

Владеть:

- специальной терминологией в области основ менеджмента;
- современной научной методологией исследования проблем менеджмента;
- методами принятия и реализации управленческих решений по поводу разработки и внедрения их в организации;
- навыками межличностного общения при решении управленческих проблем менеджмента, в том числе навыками ведения дискуссии при выборе и обосновании проекта;
- навыками самостоятельного изучения учебной и научной литературы, материалов периодической печати по проблемам менеджмента.

МЕНЕДЖМЕНТ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

1. Цель и задачи освоения дисциплины:

Цель: сформировать у слушателей целостное представление о современном менеджменте в медицинской сфере, помочь в усвоении экономических знаний и умений в области управления в рамках специфики отрасли здравоохранения.

Задачи:

- изучение основных понятий и закономерностей управления; различий в различных стилях управления; понятий о системе мотивации, адаптации персонала в медицинских организациях;
- формирование умений слушателей понимать сущность, основные принципы и функции менеджмента;
- развитие умений критически оценивать различные теории, школы и подходы, существующие в области управления в здравоохранении;

- выработка умения разбираться в основных проблемах и тенденциях развития менеджмента в медицинских организациях в современных условиях;
- систематизация и углубление профессиональных знаний, умений, навыков, освоение новых знаний, методик, обеспечивающих совершенствование профессиональных компетенций медицинского регистратора.

2. Требования к результатам освоения дисциплины:

В результате изучения содержания учебной дисциплины «Менеджмент в медицинской организации» и реализации в процессе обучения требований по обеспечению профессионально-прикладной направленности, а также самостоятельной работы слушатели должны:

Знать:

- типовое оборудование и оснащение, рациональную организацию рабочего пространства;
- структуру медицинской организации и регистратуры медицинской организации;
- систему регистрации пациентов, обратившихся за медицинской помощью в медицинскую организацию;
- систему хранения медицинских карт и электронных баз данных в регистратуре медицинской организации;
- правила внутреннего трудового распорядка медицинской организации;
- перечень документов и медицинских данных, необходимых пациенту при обращении в медицинскую организацию;
- источники медицинской информации о пациенте.

Уметь:

- организовать рабочее пространство и эффективно распределять рабочее время;
- предоставлять информацию, интересующую пациента, по режиму деятельности медицинской организации, медицинских служб и специалистов по телефону и при непосредственном обращении;
- регистрировать и передавать вызов врача к пациенту на дом;
- проводить опрос пациентов для заполнения форм, документов и медицинских карт;
- заполнять паспортную часть медицинской карты пациента на основании предъявленных документов (паспорт, страховой медицинский полис, документы о льготах и другие) в установленном порядке;

- заполнять статистический талон на амбулаторный прием к врачу на основании предъявленных документов (паспорт, страховой медицинский полис, документы о льготах и другие) в установленном порядке;
- вводить и хранить информацию в электронной базе данных;
- проводить сверку данных с документами, удостоверяющими личность; – обеспечивать доставку амбулаторных карт в кабинет врача;
- обеспечивать хранение медицинской амбулаторной карты в регистратуре в соответствии с принятой системой хранения;
- распределять амбулаторные карты по группам учета (по территориальному участковому принципу, по электронным номерам);
- предоставлять амбулаторную карту пациенту для внешних консультаций в установленном порядке;
- осуществлять подбор амбулаторных карт для проведения экспертиз, по запросам учреждений здравоохранения, органов дознания в установленном порядке;
- проводить ревизию и отбор амбулаторных карт для передачи в медицинский архив;
- заполнять формы учета и отчетности по виду деятельности на бумажном и/или электронном носителе в установленном порядке.

Владеть навыками:

- организации рабочего пространства в картотеке регистратуры;
- получения и регистрации медицинской информации о пациентах, обратившихся в медицинскую организацию (лично или по телефону);
- регистрации вызова к пациенту и передача информации врачу;
- осуществлении предварительной записи пациентов на амбулаторные приемы врача и консультативные приемы специалистов;
- формирования базы данных о пациентах;
- составления, оформления и получения медицинских карт;
- оформлении статистического талона на амбулаторный прием к врачу на основании предъявленных документов;
- ведения медицинской документации и записей, технических баз данных.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить:

Профессиональную компетенцию:

ПК-5: способностью анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений;

Знать:

- структуру медицинской организации и регистратуры медицинской организации;
- систему регистрации пациентов, обратившихся за медицинской помощью в медицинскую организацию;
- систему хранения медицинских карт и электронных баз данных в регистратуре медицинской организации;
- правила внутреннего трудового распорядка медицинской организации.

Уметь:

- предоставлять информацию, интересующую пациента, по режиму деятельности медицинской организации, медицинских служб и специалистов по телефону и при непосредственном обращении;
- регистрировать и передавать вызов врача к пациенту на дом;
- вводить и хранить информацию в электронной базе данных;
- проводить сверку данных с документами, удостоверяющими личность; – обеспечивать доставку амбулаторных карт в кабинет врача;
- осуществлять подбор амбулаторных карт для проведения экспертиз, по запросам учреждений здравоохранения, органов дознания в установленном порядке;
- проводить ревизию и отбор амбулаторных карт для передачи в медицинский архив;

Владеть навыками:

- получения и регистрации медицинской информации о пациентах, обратившихся в медицинскую организацию (лично или по телефону);
- регистрации вызова к пациенту и передача информации врачу;
- осуществлении предварительной записи пациентов на амбулаторные приемы врача и консультативные приемы специалистов;
- формирования базы данных о пациентах;
- ведения медицинской документации и записей, технических баз данных.

ОСНОВЫ МАРКЕТИНГА. МАРКЕТИНГ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

1. Цель и задачи освоения дисциплины:

Цель: формирование у обучающихся комплекса знаний и практических навыков в области маркетинговой деятельности, методов проведения маркетинговых исследований, сформировать основной инструментарий маркетинга и базовые знания в области маркетинговой политики.

Задачи:

- изучение основных положений теории маркетинга
- изучение приемов и методов функционального маркетинга,
- изучение методов сбора и анализа маркетинговой информации,
- формирование компетентности по базовым категориям маркетинга в здравоохранении.
- изучение деятельности предприятия, действующего на принципах маркетинга с учетом внешней и внутренней среды;
- получение навыков в разработке и реализации стратегии и тактики целевого маркетинга;
- овладение навыками использования маркетингового инструментария.

2. Требования к результатам освоения дисциплины:

В результате изучения содержания учебной дисциплины «Основы маркетинга. Маркетинг в медицинской организации» и реализации в процессе обучения требований по обеспечению профессионально-прикладной направленности, а также самостоятельной работы слушатели должны:

Знать:

- эволюцию маркетинга в здравоохранении;
- основные понятия маркетинга;
- сущность маркетинговой деятельности организации здравоохранения.

Уметь:

- организовывать на научной основе маркетинговую работу в своей профессиональной деятельности;
- самостоятельно работать с маркетинговой информацией (учебной, справочной, нормативной, научной);
- выявлять и удовлетворять требованиям потребителей услуги- пациентов;.

Владеть:

- методами своевременного получения рыночной информации;
- инструментарием маркетинговых исследований товаров и услуг;
- умением практического применения в хозяйственной деятельности предприятия.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить:

профессиональную компетенцию:

ПК-8 владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений.

Знать:

- эволюцию маркетинга в здравоохранении;
- основные понятия маркетинга;
- сущность маркетинговой деятельности организации здравоохранения.

Уметь:

- организовывать на научной основе маркетинговую работу в своей профессиональной деятельности;
- самостоятельно работать с маркетинговой информацией (учебной, справочной, нормативной, научной);
- выявлять и удовлетворять требованиям потребителей услуги- пациентов;

Владеть:

- методами своевременного получения рыночной информации;
- инструментарием маркетинговых исследований товаров и услуг;
- умением практического применения в хозяйственной деятельности предприятия.

ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. Цель и задачи освоения дисциплины:

Цель: дать слушателям знания правовых основ оказания медицинских услуг в различных отраслях медицинской деятельности, обеспечить оптимальный объем правовых знаний, позволяющий им аргументировано принимать правомерные решения при осуществлении профессиональной медицинской деятельности.

Задачи:

- изучение правовой характеристики отношений, возникающих при оказании медицинских услуг;
- изучение правовой характеристики договора об оказании медицинских услуг, его содержания и ответственности по договору;
- изучение особенности правового регулирования предоставления медицинских услуг при отдельных видах медицинской деятельности.

2. Требования к результатам освоения дисциплины:

В результате изучения содержания учебной дисциплины «Правовые аспекты медицинского обслуживания» и реализации в процессе обучения требований по обеспечению профессионально-прикладной направленности, а также самостоятельной работы слушатели должны:

Знать:

- основные положения гражданского права применительно к медицинской деятельности;

- конституционное право граждан Российской Федерации на охрану здоровья и медицинскую помощь;
- нормы действующих в Российской Федерации федеральных законов и иных нормативных правовых актов, регулирующих профессиональную медицинскую деятельность;
- права граждан в области охраны здоровья, права застрахованных граждан в системе ОМС;
- права пациентов и основные юридические механизмы их обеспечения;
- правовые основы социального страхования, обязательного и добровольного медицинского страхования в Российской Федерации;
- права и обязанности медицинских работников, принципы и положения их социально-правовой поддержки;
- алгоритм ответственности лечебных учреждений и медицинского персонала за ненадлежащее оказание медицинских услуг, профессиональные ошибки и должностные правонарушения

Уметь:

- работать с законами и иными нормативными правовыми актами, регулирующими правоотношения в сфере охраны здоровья;
- использовать юридические механизмы защиты прав и законных интересов как медицинских работников, так и пациентов, а также адекватно применять необходимые нормы права в своей профессиональной деятельности и в работе учреждений здравоохранения;
- давать правовую оценку и предвидеть юридические последствия профессиональных правонарушений медицинского персонала, определять пути их профилактики

Владеть:

- юридической терминологией;
- навыками работы с правовыми актами;
- навыками анализа различных правовых явлений, юридических фактов, правовых норм и правовых отношений, являющихся объектами профессиональной деятельности;
- навыками анализа правоприменительной и правоохранительной практики;
- навыками реализации норм материального и процессуального права;
- навыками принятия необходимых мер защиты прав человека и гражданина.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить:

обобщенную трудовую функцию: медицинская регистрация пациентов и ведение базы данных

трудовые функции: регистрация пациентов, обратившихся в медицинскую организацию; формирование и ведение картотеки (базы данных) в регистратуре; хранение бланков и подтверждение печатями документов медицинской организации

трудовые действия: составление списков и подтверждений медицинских назначений и передача сообщений для медицинского персонала и пациентов; составление, оформление и получение медицинских карт, отчетов, документов и корреспонденции;

Общепрофессиональную компетенцию:

ОПК-1: владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности;

Знать:

- основные положения законодательства об охране здоровья граждан;
- вопросы правового регулирования профессиональной деятельности медицинского регистратора.

Уметь:

- соблюдать нормы и правила эффективного профессионального общения, в том числе по телефону;
- предоставлять информацию, интересующую пациента, по режиму деятельности медицинской организации, медицинских служб и специалистов по телефону и при непосредственном обращении.

Владеть:

- навыками оформление трудового договора;
- навыками составления и заполнения основных медицинских документов, используемых в профессиональной деятельности регистратора, в соответствии с основными нормативными правовыми актами, нормативно-методическими документами, государственными стандартами.

СЕВИС И СТАНДАРТ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ. КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ ПОДХОД

1. Цель и задачи освоения дисциплины:

Цель: сформировать у слушателей представление о стандартизации медицинских услуг, способствовать в усвоении знаний в области клиентоориентированного (пациентоориентированного) подхода, сформировать навыки оказания первой медицинской помощи для достижения требуемых результатов в профессиональной сфере.

Задачи:

- усвоить основные понятия и закономерности стандартизации в здравоохранении; основные этапы создания и внедрения в ЛПУ системы, обеспечивающей надлежащий уровень медицинских услуг;
- раскрыть понятие клиентоориентированность (пациентоориентированность); рассмотреть специфику продажи медицинских услуг, особенности «платных» клиентов.
- рассмотреть основные принципы организации обслуживания клиента; принципы клиентоориентированной организации;
- изучить примерный алгоритм действий медицинского регистратора при общении с пациентами.
- углубить представления об основных психологических методах работы в коллективе и с клиентами, о различных подходах в вопросах коммуницирования с представителями различных групп населения.
- расширить круг представлений слушателей об особенностях организации работы с клиентами в сфере услуг;

- получение необходимых знаний и навыков в области организации и порядка действий при оказании первой помощи.

2. Требования к результатам освоения дисциплины:

Знать:

- основные понятия в области стандартизации медицинских услуг;
- принципы формирования клиентоориентированного подхода в медицинской организации;
- алгоритм действий медицинского регистратора при общении с пациентами.
- значимые закономерности психологии общения, основы мотивации и психической регуляции поведения в профессиональной деятельности;
- принципы организации и порядка действий при оказании первой помощи

Уметь:

- использовать стандарты в области здравоохранения в своей профессиональной деятельности обеспечивающей надлежащий уровень медицинских услуг;
- организовывать прием вызовов врачей на дом,
- формировать и аргументированно отстаивать собственную позицию по различным проблемам психологии общения;
- использовать представления о психологических особенностях человека как факторах успешности его профессиональной деятельности.

Владеть:

- навыками бесконфликтного общения в профессиональной среде,
- приемами организации рабочего процесса медицинского регистратора,
- навыками оказания первой медицинской помощи;
- навыками определения психотипа собеседника и использования закономерностей межличностного общения для определенных групп населения.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить:

обобщенную трудовую функцию: регистрация пациентов, обратившихся в медицинскую организацию.

трудовые функции: порядок и последовательность выполнения профессиональных обязанностей по регистрации клиентов медицинской организации

трудовые действия: соблюдение этических норм взаимодействия с пациентами, учет их возрастных, социальных, образовательных и психологических характеристик

общекультурные и профессиональную компетенции:

ОК-4: способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

Знать:

- основные категории этики и делового этикета, способы рационального отношения к природе, обществу и достижениям научно-технического прогресса
- основные теоретические подходы к толкованию основных этических требований в области оказания услуг социального характера

Уметь:

- выстраивать бесконфликтное общение с клиентом;
- брать на себя этические обязательства по отношению к социальной и профессиональной группе,

- пользоваться кодексом чести медицинского работника для организации профессиональной поддержки клиентов медицинского учреждения

Владеть:

- навыками рационального поведения в отношении к природе и социуму, способностью анализировать поступки и поведение окружающих и находить компромиссные решения проблемных ситуаций
- навыками анализа поведения людей в определенной ситуации, умением предсказать дальнейшие шаги клиента и предотвратить негативные последствия неадекватных поступков пациентов в рамках требований профессиональной этики сотрудника медицинского учреждения.

ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Знать:

основные принципы работы в сфере «человек-человек»

основные принципы командной работы, особенности группового взаимодействия с коллегами, этапы развития группы, команды

Уметь:

выстраивать эффективные организационные коммуникации внутри учреждения

пользоваться знаниями в области общей психологии и психологии общения для применения в профессиональной деятельности

Владеть:

навыками бесконфликтного общения с клиентами, потребителями услуг

навыками бесконфликтного межличностного общения для управления стандартной и нестандартной ситуацией в профессиональной среде

навыками профессиональной поддержки клиентов, помощи и сопровождения пациента в медицинской организации

ПК-2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

Знать: особенности организации коммуникационных каналов в организациях, основные механизмы возникновения внутриорганизационных конфликтов и способы их разрешения с целью повышения эффективности организации;

Уметь: выстраивать эффективную организационную культуру, использовать современные средства передачи деловой информации, пользоваться электронными средствами трансляции информации;

Владеть: навыками обеспечения бесконфликтных внутриорганизационных коммуникаций, навыками управления поведением сторон в конфликте с целью его эффективного разрешения.