

7.50 – 8.50	Rejestracja uczestników Powitalna kawa – (sala wystawowa)			
8.50 – 11.00	Uroczyste otwarcie Kongresu Menedżera Zdrowia : Prowadzący Tomasz Telus (Sala A)			
	Etapy podróży pacjenta w naszej placówce. Jak zaplanować ścieżkę obsługi pacjenta aby na każdym etapie tej podróży czuł się empatycznie zaopiekowany przez wszystkich pracowników. (Aleksandra Laskowska i Katarzyna Łempicka, Trenerzy Biznesu)			
11.00-11.40	Pozyskiwanie i obsługa pacjentów online (Marcin Fiedziukiewicz, kliniki.pl)			
	Wyzwania i rekomendacje dla kadry zarządzającej - przegląd aktualnych zmian prawnych w sektorze ochrony zdrowia			
11.00-11.40	Przerwa kawowa – (sala wystawowa)			
Nazwa sali	Obsługa pacjenta (Sala A)	Prawo w ochronie zdrowia (Sala B)	Finanse i organizacja placówki (Sala C)	Zarządzanie w medycynie (Sala D)
11.40-14:10	Rola telefonicznej obsługi w budowaniu pozytywnych relacji z pacjentami. Standard profesjonalnej rozmowy telefonicznej. (Aleksandra Laskowska, Trener Biznesu)	Zarządzanie prawami pacjenta - Postępowanie w sprawach praktyki naruszających zbiorowe prawa pacjentów (radca prawny Konrad Polewski, dr n. med. i n. o zdr. Marlena Janiczek – Polewska Kancelaria Radcy Prawnego Konrad Polewski)	Aktualne programy unijne dla sektora ochrony zdrowia – podział środków, główne priorytety i terminy składania wniosków (Bogna Zaborowska–Smagacz, Bognaconsulting Sp. z o.o.)	Nowy menadżer w placówce medycznej - jak zbudować autorytet i wdrożyć nowego menadżera? (Łukasz Laskowski, Poziom 4)
	Czyściej, szybciej i bezpieczniej. (i-team Polska)	prezentacja partnera wydarzenia (Novamed)	Wyzwania dla systemów IT w medycynie (Marek Żołnowski, Eurosoft)	prezentacja partnera wydarzenia (BISAF)
	Jak znaleźć dobrą rekrutorkę? Profesjonalna rekrutacja pracowników Działu Obsługi Pacjenta. (Katarzyna Łempicka, Trener Biznesu)	Błędy w dokumentacji medycznej i ich konsekwencje - znaczenie dokumentacji medycznej w postępowaniu sądowym (karnym i cywilnym). (adv. Ewa Klich, Kancelaria Adwokacka Michał Ciupa i partnerzy)	Realizacja kontraktu oraz rozliczenia z NFZ – przegląd zmian, kontrole, nadwykonania	Zarządzanie zmianą w kierowaniu placówką medyczną (Marta Chalimoniuk-Nowak, Business Center Club)
	prezentacja partnera wydarzenia	prezentacja partnera wydarzenia	prezentacja partnera wydarzenia	Kliniki.pl - czyli narzędzia do promocji placówki i budowania jej silnej marki (Malwina Górską, kliniki.pl)
	Nagrywanie przez pacjentów personelu medycznego - aspekt prawny (dr Anna Rej, Kancelaria Adwokacka Michał Ciupa i partnerzy)	Prezentacja z zakresu prawa medycznego - temat w trakcie ustaleń (mec. Jakub Rybarczyk CWW S. Cetera, M. Węgrzyn-Wysocka i Wspólnicy)	Kontrola Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w placówce medycznej (dr n. praw. adwokat Maciej Gibiński, Centrum Doradcze Prawa Medycznego)	Mediacje z pacjentami i współpracownikami. Jak skutecznie rozwiązywać sytuacje konfliktowe? (Aleksandra Laskowska, Trener Biznesu)
	14.10-14.50	Przerwa kawowa – (sala wystawowa)		
Nazwa sali	(Sala A)	(Sala B)		
14.50 - 16.30	Jak reagować na agresję pacjentów ? Jak postępować z opiniami zniechęcającymi w internecie? Prawa medyka w postępowaniu z agresywnym pacjentem. (adv. Michał Ciupa, Kancelaria Adwokacka Michał Ciupa i partnerzy)	Elektroniczna Dokumentacja Medyczna – przegląd aktualności związanych z procesem informatyzacji (Agnieszka Rudnicka-Szymczak, Konrad Kowalski, Centrum e-Zdrowia)		
	Kiedy można ujawnić tajemnicę zawodową w postępowaniu karnym i cywilnym? (radca prawny Konrad Polewski, dr n. med. i n. o zdr. Marlena Janiczek – Polewska Kancelaria Radcy Prawnego Konrad Polewski)	Budowanie pozytywnego wizerunku i marki placówki medycznej. (Łukasz Laskowski, Poziom 4)		
	Najczęstsze skargi na placówki medyczne w zakresie RODO (dr n. praw. adwokat Maciej Gibiński, Centrum Doradcze Prawa Medycznego)	Nowoczesne budowanie strategii - czarne tabędzie i metody scenariuszowe. (Monika Sienkiewicz doradca ds. strategii i rozwoju)		
Zakończenie Konferencji				

Zaproszeni prelegenci to m. in.

Aleksandra Laskowska - trener Biznesu, konsultant, dzielenie się wiedzą od zawsze było jej pasją. Jest trenerem posiadającym bogate doświadczenie zawodowe z zakresu zarządzania i motywacji personelu, obsługi klienta oraz sprzedaży produktów i usług. Doświadczenia te związane są z jej wieloletnią pracą w dużych, międzynarodowych korporacjach. W 2013 roku ukończyła Akademię Trenerów Biznesu Grupy SET, a od początku 2014 roku systematycznie prowadzi szkolenia dla placówek medycznych z zakresu rozwoju kompetencji społecznych. Jej klientami są zarówno duże szpitale państwowe, prywatne kliniki jak i przychodnie rodzinne i specjalistyczne. Tematy szkoleniowe, które cieszą się największym zainteresowaniem dotyczą przede wszystkim profesjonalnej obsługi pacjenta poprzez pryzmat radzenia sobie z sytuacjami trudnymi w celu budowania wizerunku nowoczesnej placówki medycznej przyjaznej pacjentowi, podstaw komunikacji interpersonalnej opartej na empatii i asertywności, zarządzania personelem poprzez komunikację opartą na wzajemnym szacunku, budowania zdrowej współpracy zespołowej oraz radzeniem sobie ze stresem w miejscu pracy.



Marcin Fiedziukiewicz - jest Prezesem Zarządu kliniki.pl, platformy, która od prawie 8 lat dostarcza pacjentów do klinik. Od wielu lat zajmuje się budowaniem biznesów w świecie Internetu. Zna marketingu internetowego, e-commerce oraz zarządzania. Z wykształcenia niedoszły doktor socjologii. Ekspert PARP oraz członek Rady Ekspertów Ośrodka Dialogu i Rozwoju Think Tank. Z zamiłowania kucharz i autor bloga PrymitywnaKuchnia.pl.



dr n. praw. adwokat Maciej Gibiński - Adwokat, doktor nauk prawnych, absolwent Uniwersytetu Jagiellońskiego, właściciel Kancelarii Adwokackiej CDPM w Krakowie. W ramach wykonywanej pracy zajmuje się ochroną prawną placówek medycznych w zakresie procesowym i nieprocesowym, ponadto prowadzi szkolenia z zakresu prawa medycznego. Z systemem opieki zdrowotnej związany od 2004 r., praktykę zdobywał w publicznych i prywatnych placówkach medycznych na terenie całej Polski. Posiada szerokie doświadczenie w zakresie zarządzania i funkcjonowania placówek medycznych. Prowadzona przez niego kancelaria na co dzień swoją opieką obejmuje ponad 200 placówek medycznych w Polsce. Specjalizuje się w ochronie danych osobowych oraz roszczeniach placówek medycznych. Wykładowca akademicki. Inspektor ochrony danych. Autor licznych publikacji z zakresu prawa medycznego. Uczestnik krajowych i międzynarodowych Konferencji naukowych z zakresu Prawa Medycznego.



Łukasz Laskowski - Trener i właściciel firmy szkoleniowej POZIOM 4, od 2006 roku realizujący projekty rozwojowe w zakresie zarządzania, komunikacji, budowania zespołów, sprzedaży usług medycznych i obsługi pacjenta i klienta. Certyfikowany, międzynarodowy konsultant systemu psychometrycznego MindSonar i systemu ewaluacji szkoleń KirkPatrick Partners. Do tej pory przepracował na sali szkoleniowej ponad 18000 godzin, spędzonych na rozwijaniu ludzi. Lubi zmieniać otaczającą go rzeczywistość za pomocą pozytywnych przekonań oraz uczyć się bycia tu i teraz od swoich dzieci...



Monika Sienkiewicz - strateg, trener i doradca metodyczny, doświadczony praktyk w zakresie warsztatów dla biznesu. Od 2001 roku jest związana z zarządzaniem w polskich firmach, a od 2007 – właściciel firmy doradczo-szkoleniowej Empiria oraz konsultant biznesowy. Specjalizuje się w strategicznym i kompleksowym wspieraniu rozwoju małych i średnich przedsiębiorstw w Polsce. Komunikacja i kreatywność oraz umiejętności analiz biznesowych pomagają jej w tworzeniu strategii biznesowych dla firm, które dzięki temu z powodzeniem rozwijają się i działają na rynku.



Agnieszka Rudnicka-Szymczak - Absolwentka Wydziału Fizjoterapii Uniwersytetu Medycznego w Łodzi. Posiada 12 letnie doświadczenie w pracy w instytucjach państwowych związanych z systemem opieki zdrowotnej w Polsce (NFZ), oraz jako kierownik projektów IT (ZUS). Obecnie, członek zespołu wdrożeniowego w Projekcie „Elektroniczna Platforma Gromadzenia, Analizy i Udostępniania zasobów cyfrowych o Zdarzeniach Medycznych” (System P1).



Konrad Kowalski - Absolwent Wyższej Szkoły Promocji, Mediów i Show Businessu w Warszawie. Jest członkiem zespołu wdrożeniowego w Projekcie „Elektroniczna Platforma Gromadzenia, Analizy i Udostępniania zasobów cyfrowych o Zdarzeniach Medycznych”. Współpracuje z wieloma wydziałami stanowiąc wsparcie Kierownika Projektu P1 w zakresie prac analitycznych oraz organizacyjno – zarządczych, a także w zakresie działań informacyjno – promocyjnych. Posiada bogate doświadczenie w zakresie organizacji i prowadzenia szkoleń w ramach projektów \realizowanych przez Centrum e- Zdrowie.



Bogna Zaborowska-Smagacz - szkolenia i doradztwo z zakresu strategii przedsiębiorstwa (prawo, compliance, zarządzanie, internacjonalizacja, komunikacja międzykulturowa). Doświadczenie uzyskane przede wszystkim jako prezes zarządu i szkoleniowiec w przedsiębiorstwie Bookinganimalspa Sp. z o.o. oraz Bognaconsulting Sp. z o.o. świadczących usługi profesjonalnych szkoleń i doradztw dla przedsiębiorstw. Zrealizowanych ponad 150 usług szkoleniowych i ponad 70 usług doradczych w ramach BUR z zakresu prawa, finansów, strategii i zarządzania przedsiębiorstwem a także intercjonalizacja MŚP. Obecnie prezes zarządu oraz dyrektor generalny w firmie Bognaconsulting sp. z o. o. Wykształcenie wyższe: – studia magisterskie oraz doktoranckie na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Śląskiego na kierunku prawo, – studia podyplomowe na kierunku prawo internetowe prowadzone przez Instytut Prawa Własności Intelektualnej Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie.



Marta Chalimoniuk-Nowak - Marketer z pasji, wykształcenia i 20-letniego doświadczenia; ekspert w zakresie strategii marek i zarządzania strategicznego; od wielu lat związana z sektorami ochrony zdrowia, farmacji i FMCG (w szczególności branżą spożywczą), również w zakresie działań wizerunkowych. Ewaluator projektów, trener biznesu i publicystka (z dorobkiem ponad 450 artykułów w prasie biznesowej). Menedżer z wieloletnim doświadczeniem korporacyjnym, agencyjnym oraz w mediach (jako Dyrektor Strategiczny, Dyrektor Marketingu, wcześniej także Redaktor Naczelny); autorka wielu raportów i analiz branżowych. B. wykładowca akademicki (SGH, PO, WSB). Edukatorka zdrowia i prezes Polskiego Stowarzyszenia Trenerów Zdrowia.



Katarzyna Łempicka - trener, menedżer, Inspektor Ochrony Danych i certyfikowany Auditor Wewnętrzny Bezpieczeństwa Informacji według normy ISO/IEC 27001:2017 i ISO/IEC 27701:2019. Od 7 lat związana z branżą medyczną. Na stałe współpracuje z 5 prywatnymi placówkami medycznymi w Trójmieście. Pomaga w otwieraniu nowych placówek medycznych, przygotowując procedury sanitarne, procedury pracy oraz dokumentację RODO. W 2017 roku stworzyła bloga dla rejestratorek medycznych i kierowników rejestracji rejestratorkamedyczna.pl, który wspiera pracowników rejestracji w kształtowaniu ich kompetencji zawodowych. Prowadzi szkolenia z zakresu kompetencji miękkich, wdrażania procedur pracy, ochrony danych osobowych oraz wdrażania procedur sanitarnych dla branży medycznej. Jej celem zawodowym jest kompleksowe wspieranie właścicieli placówek medycznych, tak by ich przychodnie działały zarzutu.



dr Michał Ciupa – adwokat, Starszy Partner w Kancelarii Adwokackiej

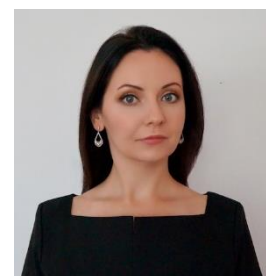
Michał Ciupa i Partnerzy w Katowicach. Specjalizuje się w prawie medycznym, karnym i gospodarczym. Występuje jako obrońca i pełnomocnik lekarzy w procesach sądowych. Prowadzi zajęcia studentami z zakresu prawa medycznego. Ukończył studia prawnicze na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach. Od 2007 r. wpisany na listę adwokatów w Okręgowej Radzie Adwokackiej w Katowicach. Ukończył studia podyplomowe na Uniwersytecie Jagiellońskim z zakresu „Prawo karne skarbowe i gospodarcze” oraz „Prawo medyczne i bioetyka”. Uzyskał stopień doktora w dziedzinie nauk medycznych i nauk o zdrowiu, w dyscyplinie nauk o zdrowiu na Wydziale Nauk o Zdrowiu Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach.



Ewa Klich – adwokat, Partner w Kancelarii Adwokackiej Michał Ciupa i Partnerzy w Katowicach. Specjalizuje się w prawie gospodarczym, medycznym oraz ochrony danych osobowych. Świadczy pomoc prawną na rzecz lekarzy w zakresie wsparcia w zakładaniu i obsłudze podmiotów leczniczych. Przeprowadza wdrożenia przepisów RODO, a także prowadzi szkolenia z RODO dla przedsiębiorców. Pełni funkcję Inspektora Ochrony Danych. Autorka licznych publikacji o z zakresu prawa ochrony danych osobowych. Absolwentka Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach. Ukończyła studia podyplomowe z zakresu „Prawa Medycznego i Bioetyki” na Uniwersytecie Jagiellońskim.



dr n.med. Anna Rej - ukończyła studia prawnicze na Uniwersytecie Śląskim w Katowicach oraz studia z zakresu zdrowia publicznego na Śląskim Uniwersytecie Medycznym w Katowicach. Uzyskała stopień naukowy doktora nauk medycznych na Śląskim Uniwersytecie Medycznym w Katowicach na Wydziale Lekarskim z Oddziałem Lekarsko- Dentystycznym w Zabrze. Ukończyła m.in. studia podyplomowe z zakresu prawa medycznego oraz zarządzania zasobami ludzkimi w ochronie zdrowia. Pracownik naukowo- dydaktyczny m.in. na Uniwersytecie Opolskim, Małopolskiej Uczelni Państwowej w Oświęcimiu i Akademii WSB w Dąbrowie Górniczej. Prowadzi zajęcia zarówno na studiach I i II stopnia, studiach podyplomowych oraz studiach MBA w ochronie zdrowia oraz szkolenia dla lekarzy, pielęgniarek i ratowników medycznych. Autorka licznych publikacji o tematyce prawno- medycznej



Malwina Górka - Key Account Manager w Kliniki.pl. W swojej codziennej pracy odpowiada za kontakt z kluczowymi klientami oraz koordynuje proces tworzenia i wdrażania strategii marketingowych dla partnerów biznesowych Kliniki.pl. Handlowiec z 14-letnim stażem w wielu obszarach działalności medycznych. Prywatnie jest w trakcie uzyskiwania uprawnień instruktorskich w zakresie szkoleń psów oraz aktywnie działa w fundacji Cane Corso Rescue Poland.



Jakub Rybarczyk - radca prawny, ukończył studia prawnicze na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Wrocławskiego w 2011 roku, a w 2015 uzyskał wpis na listę radców prawnych Okręgowej Izby Radców Prawnych we Wrocławiu. Przed rozpoczęciem współpracy z CDD Legal pracował w jednej z największych polskich kancelarii prawnych z siedzibą w Krakowie, a także jako in-house w spółce notowanej na GPW. Posiada wieloletnie doświadczenie w reprezentowaniu klientów w postępowaniach sądowych, w szczególności w zakresie sporów związanych z procesami budowlanymi oraz błędami w sztuce medycznej. Uczestniczył w procesach akwizycyjnych oraz reorganizacji spółek. W Kancelarii zajmuje się bieżącą obsługą prawną przedsiębiorców oraz jednostek samorządu terytorialnego. Doradza Klientom w zakresie prawa zamówień publicznych, spraw korporacyjnych oraz compliance. Prowadzi szkolenia dedykowane dla podmiotów leczniczych oraz członków zarządu spółek kapitałowych. Kontakt jr@cddlegal.pl, 71 78 07 612



Główny Partner Konferencji:



Kliniki.pl to innowacyjna platforma łącząca pacjentów z prywatnymi klinikami, gabinetami lekarskimi i kosmetycznymi oraz ośrodkami rehabilitacji. Obecnie umawiamy wizyty do ponad 1000 klinik, a nasi konsultanci odbierają lub przekierowują blisko 1 milion połączeń od pacjentów rocznie. Klinik.pl oferuje swoim klientom także najbardziej wiarygodny system oceniania placówek medycznych na polskim rynku – Kliniki.pl Rating Index. Link - <https://www.kliniki.pl>

Złoci Partnerzy Konferencji:



Firma EuroSoft Sp. z o.o. rozpoczęła działalność w 1999 roku. Od początku istnienia zajmowała się dostarczaniem rozwiązań informatycznych, wspierających procesy biznesowe w różnych sektorach gospodarki. Oferujemy zaawansowane aplikacje, usługi serwisowe oraz sprzęt komputerowy. Stanowimy zespół wysoko wykwalifikowanych pracowników, którzy dzięki swojemu doświadczeniu potrafią sprostać najtrudniejszym wymaganiom klientów. Budując nasze systemy uwzględniamy wszystkie uwagi i sugestie użytkowników- dlatego też są one w pełni kompletne, nowoczesne i intuicyjne w obsłudze.

NOVAMEDPL

Oferujemy wysokiej jakości sprzęt medyczny oraz wyroby medyczne renomowanych producentów. To, co nas wyróżnia to wyjątkowa troska o satysfakcję i obsługę klienta - profesjonalną, bezpieczną i szybką, celem efektywnego zaspokojenia potrzeb. Jesteśmy liderem rynku w kategoriach szybko rotującego jakościowego sprzętu medycznego, którymi kompleksowo zarządzamy w filozofii wokół klienta. Novamed.pl to grupa wyspecjalizowanych zespołów biznesowych troszczących się o efektywną reakcję na potrzeby różnych segmentów klientów w zakresie profesjonalnej dystrybucji sprzętu medycznego.



BISAF to projekt, który powstał dzięki umiejętnemu połączeniu dwóch sił: świadomości oraz znajomości potrzeb generowanych przez przemysł. Zmiany, jakie zaszły w związku z pandemią koronawirusa sprawiły, że z przedsiębiorstwa będącego jednym z liderów branży TSL wykształciła się spółka dedykowana walce z panującym zagrożeniem. Naszym celem jest zapewnienie jak najlepszych warunków pracy dla wszystkich, którzy w tej trudnej sytuacji muszą ją podejmować. Prewencja to podstawa. Doświadczenie, którym dysponujemy pozwala nam rzetelnie przygotować środki ochrony. W ramach prowadzonej działalności oferujemy Państwu usługi i produkty, które zwiększą bezpieczeństwo w Waszych przedsiębiorstwach.

Srebrny Partner Konferencji:



BTL Industries Limited jest międzynarodową firmą specjalizującą się w produkcji oraz dystrybucji najwyższej jakości aparatury medycznej z zakresu fizjoterapii, kardiologii, medycyny estetycznej oraz stomatologii. Główna siedziba firmy mieści się w Wielkiej Brytanii. Produkty BTL sprzedawane są na całym świecie poprzez rozbudowaną sieć przedstawicielstw oraz oficjalnych dystrybutorów. BTL dostarcza na rynek produkty spełniające najwyższe standardy jakości. BTL Polska Sp. z o.o. została założona w roku 2001 i jest oficjalnym przedstawicielstwem BTL Industries w Polsce.

W naszej ofercie znajduje się szeroka gama urządzeń do fizjoterapii, neurorehabilitacji, kardiologii, spirometrii, ginekologii, medycyny estetycznej oraz stomatologii. Nasze produkty wyróżnia innowacyjność i intuicyjność użytkowania, doskonałe parametry oraz najwyższa jakość wykonania. Oferujemy pełną gamę usług dodatkowych, takich jak: wsparcie techniczne i serwisowe, doradztwo, szkolenia i warsztaty, rabaty dla stałych klientów, system finansowania zakupu (leasing, raty) oraz wsparcie w uzyskaniu dofinansowania.

Brązowy Partner Konferencji:



Dor-Med, polski producent audiometrycznych kabin ciszy, wyróżniających się przede wszystkim solidnością i wysoką jakością wykonania. Nasza oferta obejmuje zarówno audiometryczne kabiny ciszy dedykowane dla małych gabinetów, jak i dla dużych przychodni i szpitali. Począwszy od doradztwa przy wyborze audiometrycznej kabiny ciszy, przez profesjonalną instalację, wdrożenie, szkolenia oraz obsługę serwisową, robimy wszystko, co w naszej mocy, aby nasze produkty były właściwie wykorzystywane i przyczyniały się do wzrostu satysfakcji naszych Klientów i ich pacjentów. Profesjonalna obsługa handlowa i sprawny serwis gwarancyjny i pogwarancyjny sprawia, że zakup w naszej firmie to inwestycja na wiele lat. Z kolei wieloletnia współpraca z najlepszymi ośrodkami przychodniami oraz indywidualnymi praktykami lekarskimi pozwala nam wierzyć, że wspólnie zmieniamy oblicze polskiej służby zdrowia.

Kontakt: 604-964-649, e-mail: wlipinski@op.pl