

Департамент здравоохранения Тюменской области
Государственное автономное учреждение Тюменской области
«Медицинский информационно-аналитический центр»

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ГАУ ТО «МИАЦ»
Ивашинников А.В.
2021 г.



ПРОГРАММА

ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
(краткосрочное повышение квалификации)

«Развитие экспорта медицинских услуг и медицинского туризма, организация внебюджетной деятельности в медицинской организации. Опыт Тюменского региона»

36 часов
Очно-заочная форма

Тюмень – 2021

Дополнительная профессиональная программа «Развитие экспорта медицинских услуг, медицинского туризма и организация внебюджетной деятельности в медицинской организации. Опыт Тюменского региона» составлена в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» части 9 статьи 76; с методическими рекомендациями – разъяснениями по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов; Приказом Министерства образования и науки РФ «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» от 1 июля 2013 года № 499.

Автор программы:

Долгунская Елена Николаевна, начальник отдела экспорта медицинских услуг ГАУ ТО «МИАЦ», руководитель координирующего центра развития экспорта медицинских услуг Тюменской области Medical City Visit Tyumen.

Оглавление

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА К ПРОГРАММЕ.....	4
1.1. Актуальность программы	4
1.2. Формат реализации программы	4
2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ	5
2.1. Нормативно-правовая основа разработки Программы	5
2.2. Категории обучающихся	5
2.3. Цель реализации программы	5
2.4. Планируемые результаты обучения	7
3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	9
3.1 Учебный план	9
3.2. Календарный учебный график	11
3.3. Рабочие программы учебных модулей.....	11
4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ.....	12
5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	13

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА К ПРОГРАММЕ

1.1. Актуальность программы.

Главной целью реализации Федерального и Региональных проектов «Развитие экспорта медицинских услуг» является создание условий для обеспечения устойчиво высоких темпов роста экспорта медицинских услуг и медицинского туризма. Сегодня с уверенностью можно сказать – маркетингу и медицинскому туризму в медицинских организациях быть!

В данном курсе повышения квалификации мы не ограничиваемся горизонтами только грамотной организации продажи медицинских услуг, но обучаем выстраиванию взаимоотношений с пациентом, стандартизации процессов с целью удовлетворения потребностей всех участников оказания медицинской помощи, как пациентов, так и сотрудников. В Тюменской области разработана и реализована маркетинговая стратегия кластерного подхода в организации оказания медицинской помощи иностранным гражданам, внедряется перспективная и долгосрочная региональная организационно-экономическую модель развития въездного межрегионального и международного медицинского и лечебно-оздоровительного туризма направленная на привлечение и удержание потребителей медицинских услуг. В ходе обучения слушатели знакомятся с передовым опытом в организации экспорта медицинских услуг, на практике рассматривают широкий спектр взаимодействий как медицинских, так и сервисных функций медицинского учреждения, её корпоративной культуры.

Целью реализации программы является оптимизация и актуализация системных знаний в области организации внебюджетной деятельности медицинских учреждений. Формирование у слушателей базовых компетенций и знаний в области приоритетных направлений в развитии экспорта медицинских услуг и медицинского туризма.

1.2. Формат реализации программы

Программа реализуется через использование электронного обучения, дистанционных образовательных технологий: учебные занятия проходят в формате дистанционных курсов по каждой теме, в которые включены презентация, видео-/аудио-лекция, вопросы либо тестирование для промежуточного контроля знаний. Обучение проходит на базе системы дистанционного обучения ГАУ ТО «МИАЦ» (СДО «МИАЦ»). Для того, чтобы обеспечить подлинность субъектов СДО МИАЦ используется система регистрации пользователей через подачу заявок на прохождение обучения с последующим предоставлением каждому слушателю персонального логина и пароля для входа в личный кабинет СДО МИАЦ, а так же направление контрольной информации и персональной ссылки на прохождение итогового тестирования на индивидуальный адрес электронной почты слушателя.

2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ.

2.1. Нормативно-правовая основа разработки Программы.

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», статья 76.
- Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».
- Государственная программа Российской Федерации "Развитие здравоохранения", утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2017 г. № 1640 (подпрограмма "Развитие международных отношений в сфере охраны здоровья")
- Проект Постановления Правительства Российской Федерации "Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг" (подготовлен Роспотребнадзором 05.03.2021) ссылка в системе Гарант <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/56769966/>
- Профессиональные стандарты:
 1. «Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья» (утвержден приказом Минтруда и соцзащиты РФ от 07.11.2017 № 768н, регистрационный номер 1093).
 2. «Специалист по организации сестринского дела» (утвержден приказом Минтруда России № 479н от 31 июля 2020 г.).
- Лицензия Департамента образования и науки по Тюменской области № 064 от 10 марта 2016 года.

2.2. Категории обучающихся.

Дополнительная программа повышения квалификации (ДПП ДК) предназначена для сотрудников медицинских организаций, имеющих высшее образование и работающих в следующих направлениях:

- врачи, осуществляющие координацию и сопровождение иностранных граждан, и оказание платных услуг, в том числе врачи-методисты;
- руководители подразделений (заместители главных врачей) по экономике медицинских организаций;
- главные врачи медицинских организаций;
- специалисты международных отделов;
- специалисты отделов маркетинга, маркетологов;
- специалисты отделов организации медицинской помощи и внебюджетной деятельности, организации платных медицинских услуг, коммерческих служб;
- менеджеры, сотрудники контакт - центров.

ДПП ДК в первую очередь ориентирована на профессиональные стандарты для специалистов: врачей - методистов, специалистов в области организации здравоохранения и общественного здоровья, управления сестринской деятельностью.

Допускается обучение сотрудников без медицинского образования, без начисления баллов НМО в случае осуществления функций, связанных с направлениями, перечисленными выше.

2.3. Цель реализации программы

Цель ДПП ПК является совершенствование имеющихся профессиональных компетенций и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалифика-

ции по специальностям «специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья», «специалист по организации сестринского дела».

А именно:

1. Обновление теоретических и практических знаний в области экспорта медицинских услуг на основании федеральной подпрограммы "Развитие международных отношений в сфере охраны здоровья" (Государственной программы РФ "Развитие здравоохранения", утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2017 г. № 1640);
2. Формирование системы теоретических знаний и практических умений в области управления структурными подразделениями медицинской организации и всей медицинской организации;
3. Развитие профессиональных компетенций обучающихся по направлениям «управление ресурсами медицинской организации»;
4. Качественное расширение области знаний, умений и профессиональных навыков, востребованных при выполнении функций связанных с внебюджетной деятельностью медицинской организации и экспортом медицинских услуг.

Виды профессиональной деятельности:

Для специалиста в области организации здравоохранения и общественного здоровья:

- Управление процессами деятельности медицинской организации;
- Управление медицинской организации
- Управление структурным подразделением медицинской организации

Уровень квалификации: 8

Для специалиста по организации сестринского дела:

- Проведение работ по организации деятельности структурного подразделения медицинской организации

Уровень квалификации: 5

Связь Программы с профессиональными стандартами «Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья», «специалист по организации сестринского дела» представлена в таблице 1.

Таблица 1

Связь Программы с профессиональным стандартом

ОТФ	Трудовые функции	
	Код ТФ	Наименование ТФ
Профессиональный стандарт 1: «Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья»		
С: Управление структурным подразделением медицинской организации	С/01.8	Организация деятельности структурного подразделения медицинской организации
	С/02.8	Планирование деятельности структурного подразделения медицинской организации
Е: Управление процессами деятельности медицинской организации	Е/02.8	Управление ресурсами по обеспечению процессов деятельности медицинской организации

F: Управление медицинской организацией	F/01.8	Управление ресурсами медицинской организации, взаимодействие с другими организациями
	F/02.8	Организация деятельности медицинской организации
	F/04.8	Стратегическое планирование, обеспечение развития медицинской организации
Профессиональный стандарт 2: «Специалист по организации сестринского дела»		
A: Проведение работ по организации деятельности структурного подразделения медицинской организации	A/01.5	Организация ресурсного обеспечения структурного подразделения медицинской организации
	A/02.5	Организация отдельных процессов деятельности структурного подразделения медицинской организации

2.4. Планируемые результаты обучения

Таблица 2

ПК	Описание компетенции	Код ТФ проф-стандарта
Профессиональный стандарт 1: «Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья»		
ПК-1	должен знать: Законодательство Российской Федерации и иные нормативные правовые акты в сфере внебюджетной деятельности в здравоохранении.	C/01.8
	должен уметь: Управлять ресурсами структурного подразделения медицинской организации	
	должен владеть: Базовыми принципами и направлениями внебюджетной деятельности в МО	
ПК-2	готовность к применению инструментов маркетинга в деятельности МО	E/02.8
	должен знать: основы маркетинга, принципы развития экспорта медицинских услуг	
	должен уметь: разрабатывать бизнес-план внедрения модели развития экспорта медицинских услуг	
ПК-3	должен знать: Критерии оценки удовлетворенности пациентов и персонала процессом и качеством оказания услуг в МО.	C/02.8
	должен уметь: привлекать дополнительные ресурсы к реализации экспорта медицинских услуг	
ПК-4	готовность к проведению анализа потенциальных возможностей оказания платных медицинских услуг, опреде-	F/01.8 F/04.8

	<p>ления перспективных направлений.</p> <p>должен знать: Алгоритм реализации системных изменений в области пациент центризма и сервиса.</p> <p>должен уметь: Разрабатывать маркетинговую стратегию по продвижению на рынке приоритетных медицинских услуг.</p> <p>должен владеть практическими рекомендациями по минимизации рисков медицинской организации при оказании платных услуг российским и иностранным гражданам, созданию портфеля медицинских услуг организации.</p>	
Профессиональный стандарт 2: «Специалист по организации сестринского дела»		
ПК-5	<p>готовность к отслеживанию бизнес процессов, соблюдению сроков обработки заявок в режиме реального времени.</p> <p>должен знать: организацию работы единого контакт-центра для обработки входящих звонков, лидов и заявок медицинских туристов, запроса и обработки медицинской документации.</p> <p>должен уметь: формировать потоки пациентов в рамках медицинского туризма через единую точку входа.</p>	<p><i>A/01.5</i></p> <p><i>A/02.5</i></p>

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ.

3.1 Учебный план

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Развитие экспорта медицинских услуг и медицинского туризма, организация внебюджетной деятельности в медицинской организации. Опыт Тюменского региона», 36 часов

№	Наименование модулей	Всего часов	Часы без ДОТ и ЭО	В том числе				Часы с ДОТ и ЭО	В том числе				Стажировка (если входит в модуль)	Совершенствуемые (формируемые) ПК	Форма контроля
				ЛЗ	СЗ	ПЗ	СР (если программа очно-заочная или заочная)		ЛЗ	СЗ	ПЗ	СР (если программа очно-заочная или заочная)			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Организация внебюджетной деятельности медицинского учреждения														
1.1	Основные принципы и субъекты внебюджетной деятельности медицинской организации. Организация коммерческой и маркетинговой службы.	4						4	2			2		ПК-1	
1.1.1	Построение коммерческой и маркетинговой службы деятельности медицинской организации, основные функции и задачи	2						2	1			1		ПК-1	
1.1.2	Управление внебюджетной деятельностью: базовые принципы и направления.	2						2	1			1		ПК-1	
1.2	Основы менеджмента и маркетинг в медицинской организации.	4						4	1	1		2		ПК-2 ПК-4	
1.3	Маркетинговая активность медицинской организации.	4						4	2	2				ПК-2	
1.3.1	Основные виды маркетинговых активностей МО	2						2	1			1		ПК-2	
1.3.2	Применение инструментов маркетинга в деятельности МО.	2						2	1			1		ПК-2	
1.4	Развитие медицинского туризма	4						4	1	2		1		ПК-4	
2	Развитие экспорта медицинских услуг и медицинского туризма в рамках Федерального проекта «Развитие экспорта медицинских услуг» на примере реализации Регионального проекта в Тюменской области «MEDICAL CITY VISIT TYUMEN»														
2.1	Разработка перспективной и долгосрочной организационно-экономической модели развития въездного межрегионального и международного лечебно-оздоровительного туризма	4						4	3			1		ПК-4	
2.1.1	Принципы реализации федерального проекта на региональном уровне.	1						1	1					ПК-4	
2.1.2	Типы организационно-экономических моделей. Кластерный подход и его ключевые элементы. Формирование дестинации.	2						2	1			1		ПК-4	
2.1.3	Автоматизация процессов взаимодействия по принципу «win-win».	1						1	1					ПК-4	
2.2	Этапы реализации региональной модели экспорта медицинских услуг.	14						14		7		7		ПК-4 ПК-5	
2.2.1	Организация Регионального центра (проектного офиса) развития экспорта медицинских услуг с целью централизованного	2						2		1		1		ПК-4	

	управления системой экспорта медицинских услуг, внедрения эффективных механизмов развития экспорта и достижения целевых показателей.														
2.2.2	Организация единой точки входа, контакт - центра, с целью организации взаимодействия всех медицинских организаций, участвующих в Проекте.	2					2		1		1			ПК-5	
2.2.3	Цифровизация модели экспорта медицинских услуг. Разработка и внедрение CRM-системы - оцифрованного механизма формирования туристических потоков через единую точку входа, выстраивание контролируемого взаимодействия, четко выстроенных процессов в единой системе координат.	2					2		1		1			ПК-4, ПК-5	
2.2.4	Создание и развитие привлекательной и доступной инфраструктуры, отработка точек контакта.	2					2		1		1			ПК-4, ПК-3	
2.2.5	Формирование лояльности. Реализация системных изменений в области пациент централизма и сервиса, оценки удовлетворенности пациентов и персонала процессом и качеством оказания услуг.	2					2		1		1			ПК-4, ПК-3	
2.2.6	Разработка и продвижение бренда Регионального центра развития экспорта медицинских услуг.	2					2		1		1			ПК-4	
2.2.7	Продвижение на рынке приоритетных медицинских услуг. Консультирование и информирование.	2					2		1		1			ПК-4	
3	Итоговая аттестация	2												Зачет (тестирование или решение кейсов)	

3.2. Календарный учебный график.

Учебные занятия проводятся в течение календарного года. Ежемесячно по утвержденному ГАУ ТО «МИАЦ» графику. В течение 2 недель, образовательные модули распределены во времени пять дней в неделю по 4-6 академических часов в день.

3.3. Рабочие программы учебных модулей.

ДПП ПК «Развитие экспорта медицинских услуг и медицинского туризма, организация внебюджетной деятельности в медицинской организации. Опыт Тюменского региона» содержит 2 модуля продолжительностью 14 и 18 ак.часов, а так же включает итоговую аттестацию продолжительностью 2 ак.часа.

МОДУЛЬ 1

Название модуля: «**Организация внебюджетной деятельности медицинского учреждения**»

Код	Наименование тем, подтем, элементов, подэлементов	Количество часов
1.1	Основные принципы и субъекты внебюджетной деятельности медицинской организации. Организация коммерческой и маркетинговой службы.	4
1.1.1	Построение коммерческой и маркетинговой службы деятельности медицинской организации, основные функции и задачи.	2
1.1.2	Управление внебюджетной деятельностью: базовые принципы и направления.	2
1.2	Основы менеджмента и маркетинг в медицинской организации.	4
1.3	Маркетинговая активность медицинской организации.	4
1.3.1	Основные виды маркетинговых активностей МО.	2
1.3.2	Применение инструментов маркетинга в деятельности МО.	2
1.4	Развитие медицинского туризма	4

МОДУЛЬ 2

Название модуля: «**Развитие экспорта медицинских услуг и медицинского туризма в рамках Федерального проекта «Развитие экспорта медицинских услуг» на примере реализации Регионального проекта в Тюменской области «MEDICAL CITY VISIT TYUMEN»**»

Код	Наименование тем, подтем, элементов, подэлементов	Количество часов
2.1	Разработка перспективной и долгосрочной организационно-экономической модели развития въездного межрегионального и международного лечебно-оздоровительного туризма	4
2.1.1	Принципы реализации федерального проекта на региональном уровне.	1
2.1.2	Типы организационно-экономических моделей. Кластерный	2

	подход и его ключевые элементы. Формирование дестинации.	
2.1.3	Автоматизация процессов взаимодействия по принципу «win-win».	1
2.2	Этапы реализации региональной модели экспорта медицинских услуг.	14
2.2.1	Организация Регионального центра (проектного офиса) развития экспорта медицинских услуг с целью централизованного управления системой экспорта медицинских услуг, внедрения эффективных механизмов развития экспорта и достижения целевых показателей.	2
2.2.2	Организация единой точки входа, контакт - центра, с целью организации взаимодействия всех медицинских организаций, участвующих в Проекте.	2
2.2.3	Цифровизация модели экспорта медицинских услуг. Разработка и внедрение CRM-системы - оцифрованного механизма формирования туристических потоков через единую точку входа, выстраивание контролируемого взаимодействия, четко выстроенных процессов в единой системе координат.	2
2.2.4	Создание и развитие привлекательной и доступной инфраструктуры, отработка точек контакта..	2
2.2.5	Формирование лояльности. Реализация системных изменений в области пациент центризма и сервиса, оценки удовлетворенности пациентов и персонала процессом и качеством оказания услуг.	2
2.2.6	Разработка и продвижение бренда Регионального центра развития экспорта медицинских услуг.	2
2.2.7	Продвижение на рынке приоритетных медицинских услуг. Консультирование и информирование.	2

4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Итоговая аттестация проводится в режиме компьютерного тестирования с применением ДОТ. Слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают соответствующие документы о повышении квалификации.

Итоговая аттестация осуществляется с целью установления уровня профессиональной компетентности слушателей с учетом целей обучения, вида дополнительной профессиональной программы, установленных требований к содержанию программы обучения.

Оценочные материалы.

Оценочные материалы включают в себя вопросы по всем дисциплинам (темам) учебного плана. Для образовательной программы отдельно формируется фонд оценоч-

ных средств, в разрезе тем по дисциплинам, позволяющие оценить степень сформированных компетенций слушателей. Фонд оценочных материалов представлен в Приложении 1.

5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

5.1. Материально-технические условия

Для реализации программы обучения с использованием ДОТ обучающемуся необходим доступ к следующим материально-техническим ресурсам:

- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения в сеть интернет и обеспечение доступа на портал непрерывного медицинского образования;
- В состав программно-аппаратного комплекса включено программное обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса: ПО общего назначения (операционная система Microsoft Windows 7/8.1/10, Linux, Mac OS X); интернет-браузер (например: Google Chrome, Яндекс.Браузер, Спутник, Firefox, Opera);
- Средства обеспечения информационной безопасности;
- Рекомендовано оборудование рабочего места аудиоколонками и (или) наушниками;

5.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение образовательной программы:

Учебно-методическое обеспечение реализуемой дополнительной образовательной программы осуществляется через систему дистанционного обучения посредством размещения электронной версии документов и учебно-методических материалов и (или) ссылок для их скачивания, доступных слушателю, а так же по средством вебинаров – лекций и семинаров с онлайн присутствием слушателей с использованием ДОТ. Для слушателей организовано хранение файлов мультимедиа/ презентационного учебного материала, разбитого на отдельные блоки по направлениям дисциплин.

Информационные ресурсы: учебная программа, учебно-тематический план, учебно-методический комплекс (лекционные занятия в формате слайдов презентации, материалы для самостоятельного изучения) доступны на сайте ГАУ ТО «МИАЦ» и в системе дистанционного обучения «СДО МИАЦ».

5.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение.

Литература (в соответствии с примером).

№№	Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной и учебно-методической литературы, кол стр..
-----------	--

	Основная литература
1.	Петрова Н. Г., Погосян С. Г., Додонова И. В., Основы медицинского менеджмента и маркетинга. Учебное пособие. М:Фолиант,2018 г.
2.	Климин, В. Г., Мальцева, Ю. А., Дайхес, А. Н., Вдовин, К. Э., Князева, Е. Г. Маркетинг в медицинском туризме, –М: Комментарий, 2020. 158 с.
3.	Климин В.Г., Цветков А.И., Дайхес А.Н. Региональная модель медицинского туризма. Концепция развития медицинского туризма в Свердловской области. М.: Комментарий, 2019. 140 с.
4.	Менеджмент, ориентированный на рынок / Ламбен Ж.-Ж., Чумпитас Р., Шулинг И., пер. с англ. В. Колчанова. СПб: Питер, 2011. 700 с.
5.	Яковлева Л.А. Маркетинг в сфере здравоохранения. Социальноэкономические явления и принципы. 2011, № 3-4. С. 352-357. статья
6.	Грошев И., Краснослободцев А. Мировой рынок медицинского туризма // Мировая экономика и международные отношения. 2017. Т. 61, № 10. С. 87-95.статья

Информационно-коммуникационные ресурсы.

№	Наименование ресурса	Электронный адрес
1.	Официальный сайт Минздрава России	http:// www.rosminzdrav.ru
2.	Российская государственная библиотека (РГБ)	www.rsl.ru
3.	Федеральный проект «Развитие экспорта медицинских услуг»	https://minzdrav.gov.ru/poleznye-resursy/natsproektzdravoohranenie/medturizm