

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Воронежский государственный
медицинский университет имени Н.Н. Бурденко»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по дополнительному
профессиональному образованию
д.м.н., профессор О.С. Саурина
«31» августа 2022 года

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ ВРАЧЕЙ
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ «ОРГАНИЗАЦИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
И ОБЩЕСТВЕННОЕ ЗДОРОВЬЕ»**

**«ДОСУДЕБНОЕ РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА МЕЖДУ ВРАЧОМ
И ПАЦИЕНТОМ»**

(срок обучения 36 академических часов)

ВОРОНЕЖ, 2022

Программа составлена в соответствии с Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения» Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 23 июля 2010 г. № 541н, Приказ Министерства образования и науки РФ от 01 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», Приказом Минобрнауки России от 19 ноября 2013 г. №1258 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам ординатуры», решением президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и приоритетным проектам (протокол от 26 июля 2017 г. №8), Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 января 2014г. №2 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ», Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 ноября 2017 г. № 768н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья».

Программа обсуждена на заседании кафедры управления в здравоохранении «26» августа 2022 г., протокол №1.

Заведующий кафедрой, д.м.н., профессор Н.Е. Нехаенко

Разработчики программы:

Заведующий кафедрой, д.м.н. Н.Е. Нехаенко

Доцент кафедры, к.м.н. Г.В. Сыч

Рецензенты:

Петрова Т.Н., проректор по развитию регионального здравоохранения и клинической работе ВГМУ им. Н.Н. Бурденко, доктор медицинских наук

Титова Л.А., заведующая кафедрой инструментальной диагностики, д.м.н.

Программа одобрена на заседании ЦМК ИДПО от «30» августа 2022 г., протокол №1

Утверждена на ученом совете ИДПО

от «31» августа 2022 г., протокол №1

ОПИСЬ КОМПЛЕКТА ДОКУМЕНТОВ

по дополнительной профессиональной программе
повышения квалификации для специалистов медицинских организаций со сроком освоения
36 академических часа «Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом» –
очная форма обучения с применением ДОТ

№ п/п	Наименование документа
1.	Титульный лист
2.	Опись комплекта документов
3.	Пояснительная записка
4.	Планируемые результаты обучения
5.	Требования к итоговой аттестации
6.	Учебный план дополнительной профессиональной программы повышения квалификации врачей по специальности «организация здравоохранения и общественное здоровье» по теме «Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом»
7.	Календарный учебный график дополнительной профессиональной программы повышения квалификации врачей по специальности «организация здравоохранения и общественное здоровье» по теме «Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом»
8.	Организационно-педагогические условия реализации программы
9.	Лист изменений к дополнительной профессиональной программе повышения квалификации «Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом»

Пояснительная записка

Актуальность обусловлена необходимостью совершенствования теоретических знаний и профессиональных практических навыков обучающихся для урегулирования конфликтных ситуаций между врачом и пациентом. Под конфликтом понимается отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами. Каждая сторона делает все, чтобы была принята ее точка зрения или цель, и мешает другой стороне делать то же самое.

Современная точка зрения заключается в том, что даже в организациях с эффективным управлением некоторые конфликты не только возможны, но даже, может быть, и желательны. Конечно, конфликт не всегда имеет положительный характер. В некоторых случаях он может мешать удовлетворению потребностей отдельной личности и достижению целей организации в целом. Но во многих ситуациях конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, дает дополнительную информацию, помогает выявить большее число альтернатив или проблем и т.д. Это делает процесс принятия решений группой более эффективным, а также дает людям возможность выразить свои мысли и тем самым удовлетворить личные потребности в уважении и власти. Это также может привести к более эффективному выполнению планов, стратегий и проектов, поскольку обсуждение различных точек зрения на эти документы проходит до их фактического исполнения.

Цель: формирование способности и готовности слушателей внедрять эффективные технологии управления конфликтными ситуациями между участниками лечебно-диагностического процесса в медицинских организациях посредством углубленного освоения теоретических знаний и овладения практическими умениями, обеспечивающими совершенствование профессиональных компетенций для самостоятельной профессиональной деятельности в рамках имеющейся квалификации.

Контингент: специалисты медицинских организаций.

Форма обучения: – очная форма обучения с применением ДОТ

Срок обучения: 36 академических часов

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Характеристика трудовых функций (видов деятельности) в соответствии с профессиональным стандартом «Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья» (уровень квалификации 8)

Имеющаяся квалификация: специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье» и «Управление сестринской деятельностью»				
Обобщенная трудовая функция		Трудовая функция (вид деятельности)		
код	наименование	наименование	код	уровень (под-уровень) квалификации
Е	Управление процессами деятельности медицинской организации	Проектирование и организация процессов деятельности медицинской организации	Е/01.8	8

Соответствие компетенций врача организатора здравоохранения, подлежащих формированию, в результате освоения ДПП, трудовой функции и трудовым действиям, определенных профессиональным стандартом «Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья» (уровень квалификации 8)

Трудовая функция (вид деятельности)		
Управление процессами деятельности медицинской организации		
Трудовые действия Компетенции	Координация процессов медицинской деятельности с управленческими и вспомогательными процессами структурных подразделений медицинской организации, анализ форм учетной и отчетной медицинской документации	ПК-2
	Анализ выполнения планов и программ деятельности структурных подразделений медицинской организации	УК-1, ПК-1
	Определение перечня и установление значений целевых показателей деятельности структурных подразделений медицинской организации	ПК-1, ПК-3
	Проведение совещаний и практических конференций по вопросам оказания медицинской помощи населению	ПК-2
	Разработка планов перспективного развития медицинской организации	УК-1
	Подготовка информационно-аналитических материалов о деятельности структурных подразделений медицинской организации	ПК-3
	Организация и координация мероприятий по развитию корпоративной культуры медицинской организации	УК-1, ПК-3
	Организация деятельности врачебной комиссии в медицинской организации	ПК-2
	Руководство разработкой локальных нормативных актов в медицинской организации и их утверждение	УК-1, ПК-3
	Взаимодействие с руководством медицинской организации, руководителями структурных подразделений медицинской организации и с организациями различных организационно-правовых форм	ПК-3

Характеристика компетенций обучающегося, подлежащих совершенствованию в результате освоения дополнительной профессиональной программы по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье» по теме: «Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом» – очная форма обучения с применением ДОТ

У обучающегося совершенствуются следующие универсальные компетенции (далее - УК):

– способность и готовность анализировать и использовать на практике методы естественнонаучных, медико-биологических и клинических наук в различных видах своей профессиональной деятельности (УК-1);

– способность осуществлять профессиональную деятельность с учетом принятых в обществе моральных и правовых норм, соблюдать правила врачебной этики, врачебной тайны, нормативно-правовых документов по работе с конфиденциальной информацией (УК-4).

У обучающегося совершенствуются следующие общепрофессиональные компетенции (далее - ОПК):

– способность и готовность использовать знания организационной структуры, управ-

ленческой и экономической деятельности медицинских организаций различных типов по оказанию медицинской помощи больным, анализировать показатели работы их структурных подразделений, проводить оценку эффективности современных медико-организационных и социально-экономических технологий при оказании медицинских услуг пациентам (ОПК-1).

Характеристика профессиональных компетенций обучающегося, совершенствующихся в результате освоения дополнительной профессиональной программы по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье» по теме: «Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом» – очная форма обучения с применением ДОТ

У обучающегося, освоившего программу должны быть сформированы следующие профессиональные компетенции (ПК):

профилактическая деятельность:

– готовность к проведению профилактических медицинских осмотров, диспансеризации и осуществлению диспансерного наблюдения за здоровыми и хроническими больными (ПК-2);

– готовность использовать знания по организации рациональной деятельности медицинских организаций в зависимости от профиля и вида оказываемой ею медицинской помощи (ПК-3);

организационно-управленческая деятельность:

– готовность к применению основных принципов организации и управления в сфере охраны здоровья граждан в медицинских организациях и их структурных подразделениях (ПК-4).

Соответствие знаний, умений, навыков специалиста медицинской организации компетенциям в результате освоения ДПП

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции	В результате освоения дополнительной профессиональной программы обучающиеся должны:		
			знать	уметь	владеть навыками
1.	УК – 1	- способность и готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	- основы организации здравоохранения и общественного здоровья; - основы применения современных информационно-коммуникационных технологий, геоинформационных систем	- формулировать выводы на основе поставленной цели исследования, полученных результатов и оценки погрешностей	- проведения анализа материалов официальной статистики о заболеваемости населения, демографических процессов, социально-экономической ситуации; анализа форм учетной и отчетной медицинской организации
2	УК – 2	-способность и готовность к логическому и аргументированному анализу, к публичной речи,	-законодательство Российской Федерации в сфере урегулирования конфликтов между врачом и пациен-	- опросить больного и получить наиболее достоверные сведения о заболевании в соответствии со сво-	- методами поведенческой терапии, облегчающей межличностные отношения;

		ведению дискуссии и полемики, к осуществлению воспитательной и педагогической деятельности, к сотрудничеству и разрешению конфликтов, к толерантности при общении с коллегами, пациентами и их родственниками	том; - основы государственной системы профилактики (в соответствии со специальностью); - основы национальной стратегии в плане урегулирования конфликтных ситуаций	ей специально-стью; - реализовывать этические и деонтологические аспекты врачебной деятельности в общении с коллегами и пациентами; - использовать законодательную и инструктивно-методическую документацию в соответствии со своей специальностью; - проводить оценку эффективности медико-организационных и социально-экономических технологий при оказании медицинских услуг пациентам в соответствии со своей специальностью	- методами индивидуального и группового консультирования; - компьютерной техникой, возможностью применения современных информационных технологий для решения профессиональных задач. - воздействия и предупреждения суицидоопасных действий со стороны больного; - согласованной работы в команде; - оформления медицинской документации, утвержденной Минздравом России; - проведения обучающих занятий с больными, направленных на выработку мотивации к лечению в соответствии со своей специальностью; - оценки эффективности психотерапевтических мероприятий; - коррекции эмоционально-волевой сферы и проблем поведения у пациентов в соответствии со своей специальностью
3.	УК – 4	- способность осуществлять профессиональную деятельность с учетом принятых в обществе моральных и	- законодательство Российской Федерации в сфере урегулирования конфликтов между врачом и пациентом;	- реализовывать этические и деонтологические аспекты врачебной деятельности в общении с коллегами и пациентами	- согласованной работы в команде; - оформления медицинской документации, утвержденной Мини-

		правовых норм, соблюдать правила врачебной этики, врачебной тайны, нормативно-правовых документов по работе с конфиденциальной информацией	-основы национальной стратегии в плане урегулирования конфликтных ситуаций	при оказании медицинских услуг; - использовать законодательную и инструктивно-методическую документацию при оказании медицинских услуг; - обеспечивать рациональное использование трудовых, финансовых и материальных ресурсов медицинской организации	стерством здравоохранения Российской Федерации; -ведения учетно-оперативной документации при оказании медицинских услуг
3.	ПК – 2	- готовность к применению основных принципов организации и управления в сфере охраны здоровья граждан, в медицинских организациях и их структурных подразделениях	- специальную терминологию по вопросам управления медицинскими организациями; - основы планирования в системе здравоохранения; - сущность организации оказания платных медицинских услуг	- организовать работу медицинской организации по оказанию и представлению качественных медицинских услуг населению; -совершенствовать организационно-управленческую структуру медицинской организации	- использования принципов качественного оказания платных медицинских услуг; - создания эффективной системы управления качеством и безопасностью медицинской деятельности на основе внедрения менеджмента качества
5.	ПК – 3	готовность использовать знания по организации рациональной деятельности медицинских организаций в зависимости от профиля и вида оказываемой ею медицинской помощи, рационального лекарственного обеспечения, медицинской помощи и диспансеризации населения	- управление информационными ресурсами в здравоохранении и автоматизированными системами управления; - системы управления и контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинских организациях	- обеспечить рациональное использование кадровых, финансовых и материальных ресурсов медицинской организации; - использовать формы и методы работы, направленные на повышение доступности и качества медицинской помощи населению	- использования методов противостояния сопротивлениям и разрывам в развитии программы вовлеченности персонала в процесс изменений; - разрешения спорных ситуаций, возникающих в медицинских организациях

Характеристика компетенций специалиста, подлежащих совершенствованию в результате освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации специалистов медицинских организаций
«Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом» – очная форма обучения с применением ДОТ

У обучающегося совершенствуются следующие универсальные компетенции (далее - УК):

- способность и готовность анализировать и использовать на практике методы естественнонаучных, медико-биологических и клинических наук в различных видах своей профессиональной деятельности (УК-1);
- способность и готовность к логическому и аргументированному анализу, к публичной речи, ведению дискуссии и полемики, к осуществлению воспитательной и педагогической деятельности, к сотрудничеству и разрешению конфликтов, к толерантности при общении с коллегами, пациентами и их родственниками (УК-2);
- способность осуществлять профессиональную деятельность с учетом принятых в обществе моральных и правовых норм, соблюдать правила врачебной этики, врачебной тайны, нормативно-правовых документов по работе с конфиденциальной информацией (УК-4).

У обучающегося совершенствуются следующие общепрофессиональные компетенции (далее - ОПК):

- способность и готовность использовать знания организационной структуры, управленческой и экономической деятельности медицинских организаций различных типов по оказанию медицинской помощи больным, анализировать показатели работы их структурных подразделений, проводить оценку эффективности современных медико-организационных и социально-экономических технологий при оказании медицинских услуг пациентам (ОПК-1).

У обучающегося должны быть сформированы следующие профессиональные компетенции (далее - ПК):

психолого-педагогическая деятельность:

- готовность к формированию у населения, пациентов и членов их семей мотивации, направленной на сохранение и укрепление своего здоровья и здоровья окружающих (ПК-1);

организационно-управленческая деятельность:

- готовность к применению основных принципов организации и управления в сфере охраны здоровья граждан в медицинских организациях и их структурных подразделениях (ПК-2).

По окончании обучения врач должен знать:

1. Общие знания:

- законодательство Российской Федерации в сфере здравоохранения;
- основы медицинской статистики, учета и анализа основных показателей здоровья населения;
- основы медицинского страхования и деятельности медицинских организаций в условиях страховой медицины;
- современные направления развития медицины.

2. Специальные знания:

- законодательство Российской Федерации в сфере урегулирования конфликтов между врачом и пациентом;
- основы государственной системы профилактики (в соответствии со специальностью);
- основы национальной стратегии в плане урегулирования конфликтных ситуаций;
- принципы и методы формирования здорового образа жизни у населения Российской Федерации.

3. Знание сопутствующих и смежных дисциплин:

- клинику, дифференциальную диагностику, терапию и профилактику заболеваний различных заболеваний в соответствии со своей специальностью;
- основы компьютерной грамотности, работу в компьютерных программах в качестве пользователя.

По окончании обучения врач должен уметь:

- опросить больного и получить наиболее достоверные сведения о заболевании в соответствии со своей специальностью;
- реализовывать этические и деонтологические аспекты врачебной деятельности в общении с коллегами и пациентами;
- использовать законодательную и инструктивно-методическую документацию в соответствии со своей специальностью;
- проводить оценку эффективности медико-организационных и социально-экономических технологий при оказании медицинских услуг пациентам в соответствии со своей специальностью.

По окончании обучения врач должен владеть:

- методами поведенческой терапии, облегчающей межличностные отношения;
- методами индивидуального и группового консультирования;
- компьютерной техникой, возможностью применения современных информационных технологий для решения профессиональных задач.

По окончании обучения врач должен владеть навыками:

- психотерапевтического воздействия и предупреждения суицидоопасных действий со стороны больного;
- согласованной работы в команде;
- оформления медицинской документации, утвержденной Министерством здравоохранения Российской Федерации;
- проведения обучающих занятий с больными, направленных на выработку мотивации к лечению в соответствии со своей специальностью;
- оценки эффективности психотерапевтических мероприятий;
- коррекции эмоционально-волевой сферы и проблем поведения у пациентов в соответствии со своей специальностью.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации для специалистов медицинских организаций со сроком освоения 36 академических часа «Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом» – очная форма обучения с применением ДОТ

Цель: систематизация и углубление профессиональных знаний, умений, навыков, методик, обеспечивающих совершенствование ПК врача-специалиста.

Категория обучающихся: специалисты медицинских организаций.

Трудоемкость обучения: 36 академических часа (1 неделя).

Форма обучения: очная с применением дистанционных образовательных технологий.

Режим занятий: 6 академических часов в день.

Код модуля	Наименование модулей и тем	Всего часов	В том числе		Форма контроля
			лекций (ДОТ)	ПЗ, СЗ	
МСП 1	Медицинская этика, деонтология и вопросы контроля качества медицинской помощи в процессе разрешения конфликтных ситуаций между врачом и пациентом.	16	10	6	Промежуточный контроль (тестирование)
1.1	Организация контроля качества медицинской помощи и защита прав застрахованных граждан в системе обязательного медицинского страхования.	5	3	2	Без контроля
1.2	Способы досудебного урегулирования конфликта между пациентом и медицинским работником.	5	3	2	Без контроля
1.3	Этика и деонтология в деятельности медицинских работников.	6	4	2	Без контроля
МСП 2	Социально-психологическое взаимодействие врача и пациента в процессе досудебного урегулирования конфликтных ситуаций.	16	10	6	Промежуточный контроль (тестирование)
2.1	Социально-психологические особенности взаимодействия врача и пациента. Техники установления психологического контакта.	5	3	2	Без контроля
2.2	Поведение врача в конфликтной ситуации и ее разрешения. Невербальное общение для эффективных коммуникационных взаимодействий врача и пациента.	5	3	2	Без контроля

2.3	Понятие «стресс», способы и методы снятия стресса на рабочем месте. Синдром эмоционального (профессионального) выгорания медицинских работников, способы защиты.	6	4	2	Без контроля
	Итоговая аттестация	4	-	4	Экзамен (итоговый тестовый контроль)
	Всего	36	20	16	

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
для специалистов медицинских организаций со сроком освоения 36 академических часа
«Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом»

Учебные модули	0,4 месяца	
	1 - 6	
	1 неделя	
	Очно	
МСП 1. Медицинская этика, деонтология и вопросы контроля качества медицинской помощи в процессе разрешения конфликтных ситуаций между врачом и пациентом.	16	-
МСП 2. Социально-психологическое взаимодействие врача и пациента в процессе досудебного урегулирования конфликтных ситуаций.	16	-
Итоговая аттестация	4	

ОРГАНИЗАЦИОННО–ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ
освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
по специальности «организация здравоохранения и общественное здоровье» (36 ч)
«Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом» очная форма обучения
с использованием дистанционных образовательных технологий

Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация дополнительной профессиональной программы повышения квалификации для специалистов медицинских организаций осуществляется кафедрой управления в здравоохранении и обеспечивается научно-педагогическими работниками ВГМУ им. Н.Н. Бурденко (Университета) и лицами, привлекаемыми к реализации программы на условиях гражданско-правового договора.

Квалификация научно-педагогических работников соответствует квалификационным характеристикам, установленным квалификационными требованиями к медицинским и фармацевтическим работникам с высшим образованием по направлению подготовки «здравоохранение и медицинские науки», утвержденными Министерством здравоохранения Российской Федерации (приказ от 08.10.2015г. №707-н).

Доля штатных научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок) составляет 81% от общего количества научно-педагогических работников Университета.

Доля научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля), в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу, составляет 100%.

Доля научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих ученую степень и (или) ученое звание, в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу, составляет 100%.

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса

Реализация дополнительной профессиональной программы повышения квалификации по теме «Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом» с использованием дистанционных образовательных технологий (ДОТ) местом осуществления образовательной деятельности является место нахождения Университета независимо от места нахождения обучающихся.

Информационные и учебно-методические условия

Для организации и проведения учебных занятий имеется учебно-методическая документация и материалы по всем разделам модуля, соответствующие материально-технические базы, обеспечивающие организацию всех видов дисциплинарной подготовки. Кадровое обеспечение реализации программы соответствует требованиям штатного расписания кафедр образовательных организаций, реализующих дополнительные профессиональные программы.

Основное внимание уделено практическим занятиям. Приоритетным считаются активные методы обучения (обсуждение, ролевые игры, клинические кейсы, решение ситуационных задач), контекстное обучение. Этические и психологические вопросы интегрированы во все разделы программы. С целью проведения оценки знаний используются тестовые вопросы, ситуационные задачи, контрольные вопросы для оценки отношения и профессиональных навыков.

Реализация дополнительной профессиональной программы повышения квалификации предусматривает использование ДОТ, применяемых для преподавания теоретических разделов учебных модулей, выполнения практических ситуаций, а также для текущего контроля.

Организационное и методическое взаимодействие обучающихся с педагогическими

работниками осуществляется с применением ДОТ (с использованием ресурсов системы Moodle, посредством электронной почты и т.п.).

Общие требования к организации образовательного процесса

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации по теме «Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом» с использованием дистанционных образовательных технологий реализуется согласно учебному плану.

Слушателями осваивается 36 часов программы. Использование современных образовательных технологий связано с процессом постановки и реализации заданных образовательных целей, достижение которых обеспечивается всем арсеналом психолого-педагогических, управленческих и технических средств, методов и форм. При реализации программы используются следующие образовательные технологии:

1) традиционные образовательные технологии (ориентируются на организацию образовательного процесса, предполагающую прямую трансляцию знаний от преподавателя к слушателю – преимущественно на основе объяснительно-иллюстративных методов обучения):

2) технологии проблемного обучения (организация образовательного процесса, которая предполагает постановку проблемных вопросов, создание учебных проблемных ситуаций для стимулирование активной познавательной деятельности слушателей):

практическое занятие на основе кейс-метода («метод кейсов», «кейс-стади») – обучение в контексте моделируемой ситуации, воспроизводящей реальные условия научной, производственной, общественной деятельности. Слушатели должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы базируются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

3) информационно-коммуникационные образовательные технологии (организация образовательного процесса, основанная на применении специализированных программных средств и технических средств работы с информацией):

лекция-визуализация – изложение содержания сопровождается презентацией (демонстрацией учебных материалов, представленных в различных знаковых системах, в т.ч. иллюстративных, графических, аудио- и видеоматериалов).

При реализации программы также используются инновационные методы – методы, основанные на использовании современных достижений науки и информационных технологий в образовании. Они направлены на повышение качества подготовки путем развития у слушателей творческих способностей и самостоятельности. Они предполагают применение информационных образовательных технологий, а также учебно-методических материалов, соответствующих современному мировому уровню, в процессе преподавания дисциплины:

- использование медиаресурсов, энциклопедий, электронных библиотек и Интернет;
- проведение электронных презентаций рефератов;
- решение юридических, экономических (других) задач с применением справочных систем «Гарант», «Консультант +»;
- консультирование слушателей с использованием электронной почты.

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ
К ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
повышения квалификации врачей по специальности
«организация здравоохранения и общественное здоровье»
«Досудебное разрешение конфликта между врачом и пациентом»
очная форма обучения с применением ДОТ

В рабочую программу дополнения и изменения не вносились.