

Иванов В. В., Богаченко П.В. Медицинский менеджмент. — М.: ИНФРА-М, 2007. — 256 с. — (Национальные проекты).

В книге описаны основные инструменты и современные технологии управления медицинским бизнесом. Рассмотрены вопросы стратегического планирования, регламентации бизнес-процессов, построения системы оценочных показателей деятельности для контроля за качеством и экономической обоснованностью предоставления медицинских услуг. Для практического применения раскрыты механизмы планирования, управленческого учета и оценки финансовых результатов работы медицинской организации с помощью процессных подходов к управлению. Предложены методы постоянного совершенствования оказания медицинской помощи с использованием инструментов маркетинга, логистики материальных запасов, кадрового менеджмента, оценки рыночной стоимости предприятия и его активов.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

Часть I

ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКОГО БИЗНЕСА

Глава 1

Стратегическое планирование деятельности медицинской организации

1.1. Направления повышения эффективности деятельности в здравоохранении

1.2. Обоснование выбора стратегии работы медицинского учреждения

1.3. Разработка оценочных показателей для контроля качества медицинских услуг и рентабельности деятельности

1.3.1. Определение архитектуры сбалансированной системы показателей компании

1.3.2. Оценка показателей качества медицинских услуг

Глава 2

Регламентация деятельности и повышение конкурентоспособности медицинского учреждения

2.1. Регистрация пациентов и организация записи

2.1.1. Управление очередью на прием

2.1.2. Концептуальное использование автоматизированной системы и пластиковых карт для управления потоками клиентов и их обслуживанием

2.2. Амбулаторно-поликлиническое лечение

2.2.1. Прием врачом поликлиники

2.2.2. Диагностика заболеваний, проведение исследований и выполнение процедур

2.2.3. Показатели для оценки лечебно-диагностического процесса

амбулатории

2.3. Проведение стационарного лечения

2.3.1. Госпитализация и организация лечения в стационаре

2.3.2. Показатели для оценки процессов стационарного лечения

2.4. Организация скорой помощи

2.5. Реабилитация и организация Ж4-процедур

Глава 3

Управление финансовыми результатами деятельности медицинского учреждения

3.1. Алгоритмы планирования деятельности организации

3.2. Оценка себестоимости медицинских услуг на основе данных процессного учета

3.3. Формирование финансовых программ

3.4. Проведение экономической экспертизы подготовленных планов и бюджетов деятельности

3.5. Планирование роста рыночной стоимости предприятия

3.6. Управленческий учет и контроль доходов и расходов учреждения

3.7. Совершенствование и реинжиниринг бизнес-процессов для повышения качества и рентабельности медицинского обслуживания

3.7.1. Подготовка экономической отчетности по результатам деятельности

3.7.2. Выявление неэффективных зон с помощью процессного анализа

3.7.3. Логистика внутренних процессов работы медцентра

3.7.4. Обоснование целесообразности передачи исполнения работ на сторону (в аутсорсинг)

3.7.5. Конкурентная разведка для планирования изменений

Глава 4

Организация лечебно-поликлинического учреждения в малых

населенных пунктах и муниципальных образованиях

4.1. Принципы функционирования института врачей общей практики

4.2. Повышение эффективности работы семейного врача

4.2.1. Планирование развития и организации деятельности сельской амбулатории

4.2.2. Медицинский маркетинг территории и анализ востребованности медицинской помощи

4.2.3. Формирование производственного плана работы, закупки оборудования, ремонта, реконструкции и строительства объектов

4.2.4. Подбор персонала и его обучение

4.2.5. Улучшение качества обслуживания с помощью Интернет, телемедицинских технологий и интегрированных информационных баз данных

4.3. Оценка достаточности финансовых ресурсов и обоснование эффективности их привлечения

4.3.1. Оценка экономической эффективности

4.3.2. Выбор источников финансирования

Глава 5

Использование схем медицинского страхования в деятельности медучреждения

5.1. Структура рынка услуг страховой медицины

5.2. Выбор страховых компаний и медицинских учреждений

5.3. Разработка страховых медицинских программ

5.4. Экспертиза и контроль качества и объемов услуг в страховой медицине

Часть II

УПРАВЛЕНИЕ ДОХОДАМИ И ЗАТРАТАМИ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА

Глава 6

Увеличение доходности обслуживания клиентов

6.1. Разработка конкурентных прејскурантов на медицинские услуги

6.1.1. Стратегии ценообразования

6.1.2. Методы ценообразования, ориентированные на затраты

6.1.3. Методы ценообразования с ориентацией на рынок

6.2. Использование скидок и дисконтных программ

6.3. Повышение доходов с помощью комплексного оказания услуг

6.3.1. Продвижение услуг через систему управления клиентскими отношениями

6.3.2. Увеличение доходов за счет внедрения пакетного обслуживания

6.3.3. Повышение лояльности клиентов медицинского учреждения

6.4. Построение эффективных коммуникаций с клиентами, страховыми организациями, конкурентами и регулирующими органами

6.4.1. Информационное воздействие на целевой сегмент

6.4.2. Управление связями с общественностью и рекламой для влияния на потребительское сознание клиента и узнаваемость бренда организации

6.4.3. Организация персональных коммуникаций

6.4.4. Использование дополнительных средств продвижения медицинских услуг

Глава 7

Управление персоналом медицинской компании

7.1. Мотивация, повышение производительности и качества работы коллектива

7.1.1. Материальные методы стимулирования персонала компании

7.1.2. Неденежные способы стимулирования труда

7.1.3.Повышение производительности и качества работы с помощью системы показателей

7.2. Построение корпоративной культуры медицинского учреждения

7.2.1.Принципы и стандарты формирования корпоративной культуры

7.2.2.Регламентация внутрикорпоративного поведения

7.2.3.Корпоративный кодекс медицинского центра

Глава 8

Оптимизация затрат на закупку, хранение и использование медицинских препаратов и расходных материалов

8.1.Материально-техническое снабжение деятельности медицинского учреждения

8.2.Планирование и нормирование лекарственного обеспечения

8.3.Закупка лекарственных препаратов

8.4.Распределение лекарственных препаратов

Глава 9

Оценка рыночной стоимости медицинского центра и его активов

9.1.Доходные методы оценки

9.2.Затратные методы оценки

9.3.Рыночный подход к оценке

9.4.Согласование результатов оценки, полученных различными методами

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Список литературы