

**УСПЕШНАЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ
ВРАЧА –СТОМАТОЛОГА.**

**ИСКУССТВО ПРИНЯТИЯ
КЛИНИЧЕСКОГО РЕШЕНИЯ.**





КЛИНИЧЕСКИЙ И МАРКЕТИНГОВЫЙ АСПЕКТЫ.
**ПРОВЕДЕНИЕ ПЕРВИЧНОЙ
КОНСУЛЬТАЦИИ, КАК КАЧЕСТВЕННЫЙ
ПОКАЗАТЕЛЬ РАБОТЫ ВРАЧА –
СТОМАТОЛОГА.**



МКБ-10: Z 73: "стресс, связанный с трудностями управления своей жизнью."



Причины профессионального стресса:

- **перегрузки от профессиональной деятельности,**
- **финансовые неудачи,**
- **особенности взаимодействия врача с пациентом,**
- **неудовлетворительные взаимоотношения в рабочем коллективе,**
- **проблемы профессионального роста и карьеры,**
- **осложненные условия личной жизни.**



- **. Сильное или очень сильное напряжение от контактов с пациентами испытывают около 49% стоматологов. Психологические затраты, вызываемые "сопротивлением" пациента, плохо оборудованным рабочим местом, взаимоотношениями в трудовом коллективе, сложностями с профессиональным ростом, материальным вознаграждением являются ведущими факторами в развитии ПС.**



Качественные показатели работы врача – стоматолога.

- Оработка первичной консультации.
 - Санация по специализации.
 - Комплексная санация.
 - Пациенты по рекомендации к доктору.
 - Пациенты, приходящие на профилактический осмотр.
-
- **Качественное лечение.**



Эффективность
работы в команде.

Продажа услуг.

Мануальные навыки

Клиническое
мышление

Главному врачу ООО «ССК»

И.А. Платонову

от заместителя главного врача

Е.В. Ковтун.

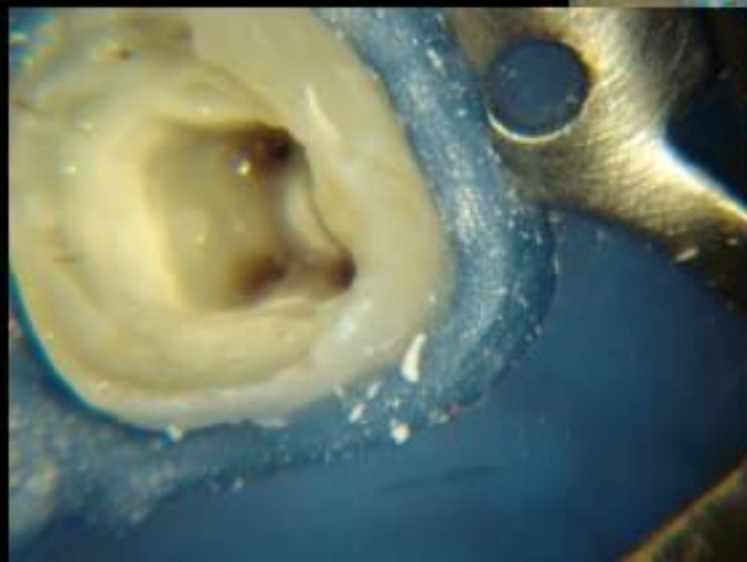
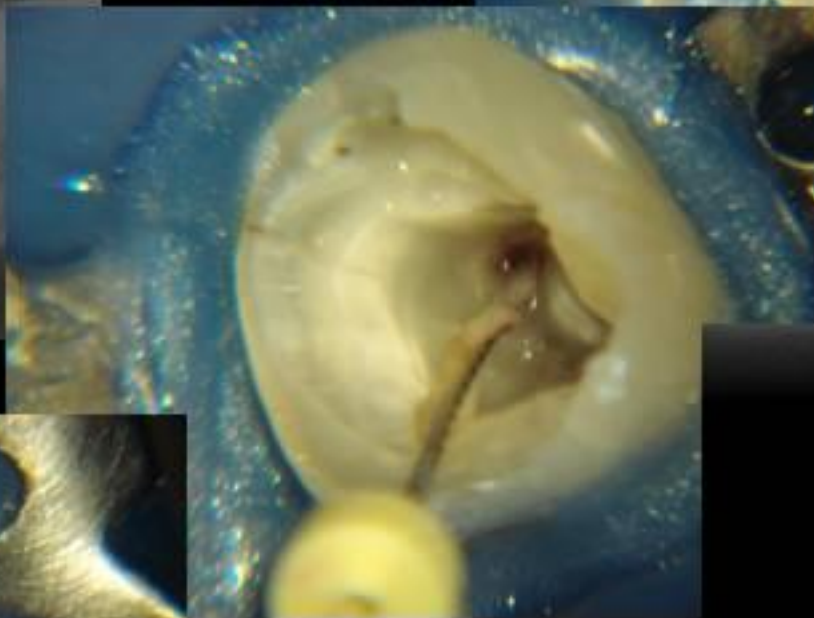
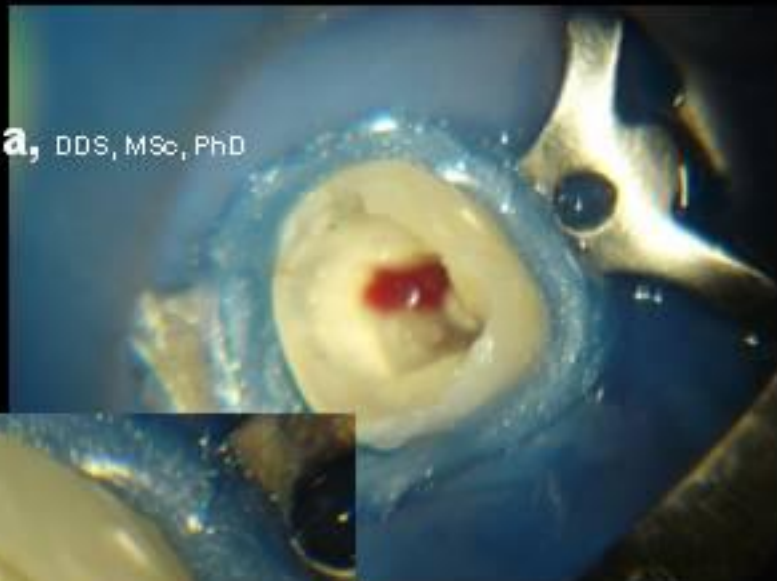
Отчет по листу ежедневного учета работы врача-стоматолога **Ковтун Е.В.** за период с 1 по 30 сентября 2009г.

Всего пациентов		страховых	наличных	Не явившихся на прием		Продолжают лечение		санированных		Дата лечения не определена		Назначенных к другим специалистам			Пациентов на п/о	
76		25	51	1		36		26		15		21			17	
Первичных	Повторных			Повторных	первичных			По специализации	Подтвержденная санация при п/о	На Очереди	Нигде	ортопедия	имплантология	Др. специалисты	Подтвержденная санация	Нуждаются в лечении
8	51			1	0			17	9			10	5	6	9	8

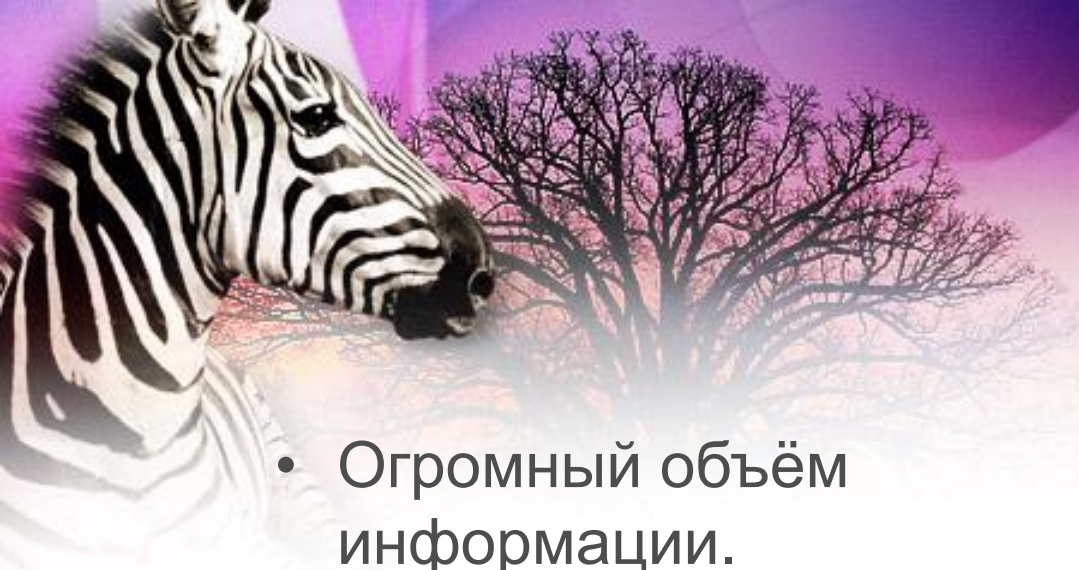
Отчет по листу ежедневного учета работы врача-стоматолога **Анисимовой Е.Ю.** за период с 1 по 30 сентября 2009г.

Всего пациентов		страховых	наличных	Не явившихся на прием		Продолжают лечение		санированных		Дата лечения не определена		Назначенных к другим специалистам			Пациентов на п/о	
85		60	25	2		54		9		20		6			11	
Первичных	Повторных			повторных	первичных			По специализации	Подтвержденная санация при п/о	На Очереди	Нигде	ортопедия	имплантология	Др. специалисты	Подтвержденная санация	Нуждаются в лечении
15	59			2	0			6	3			3	0	3	3	6

Rodrigo Sanches Cunha, DDS, MSc, PhD







- Огромный объём информации.

Проблемы.

- Недостаток свободного времени.





- **Личный стратегический план работы – важнейшее условие достижения поставленной цели.**



**Успешно выполненная
работа.**



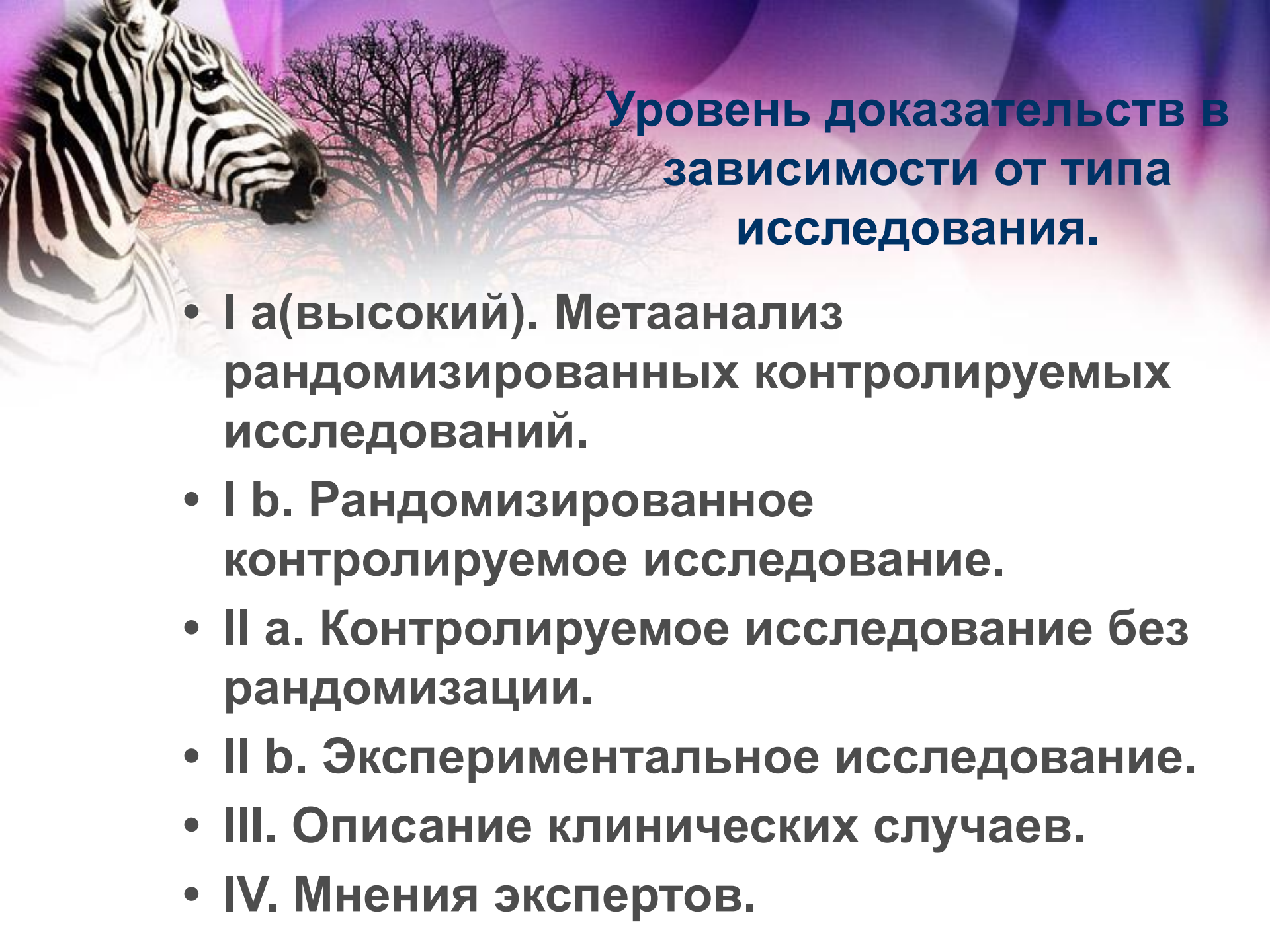


Синонимы слова «продавать».

- **Убеждать, разубеждать.**
- **Уговаривать, отговаривать.**
- **Вдохновлять.**
- **Инструктировать.**
- **Поощрять.**



- **Как и у всякого производственного процесса, у продажи есть свои стандарты, эталоны и нормы, обеспечивающие её успешность на каждом из этапов.**



Уровень доказательств в зависимости от типа исследования.

- **I а(высокий). Метаанализ рандомизированных контролируемых исследований.**
- **I б. Рандомизированное контролируемое исследование.**
- **II а. Контролируемое исследование без рандомизации.**
- **II б. Экспериментальное исследование.**
- **III. Описание клинических случаев.**
- **IV. Мнения экспертов.**



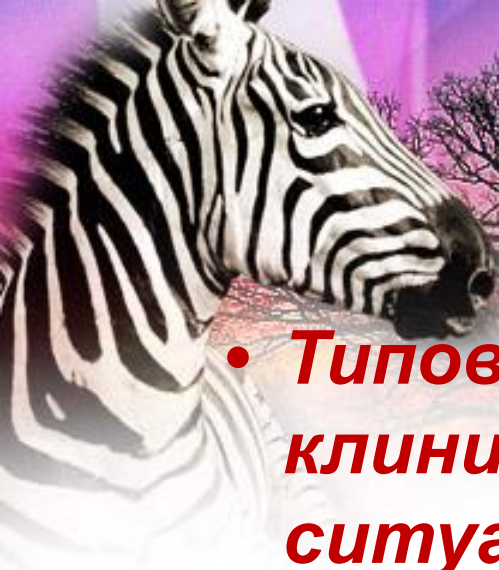
Рандомизированное контролируемое исследование.





Технологии доказательной медицины.

**СТРУКТУРА МОДЕЛИ
СОВРЕМЕННОЙ КЛИНИЧЕСКОЙ
ПРАКТИКИ.**



Клиническое решение врача.

- **Типовая
клиническая
ситуация.**
- **Стратегия
лечения.**
- **Определённая
клиническая
ситуация.**
- **Тактика лечения.**





Стратегия лечения. Технологии доказательной медицины.

- Международные клиническая
рекомендация.***
- Национальный протокол лечения.***
- Новая качественная клиническая
информация.***



***Стратегия лечения.
Текущие рекомендации
специалистов.***

- ***Рекомендации Стоматологических ассоциаций.***
- ***Методические рекомендации экспертов.***



Стратегия лечения. **Клиническое мышление.**

- **Врачебная интуиция.**
- **Индивидуальный клинический опыт.**
- **Знания фармакодинамики.**
- **Знания патогенеза.**



Тактика лечения. Ограничивающие факторы.

- Финансовые возможности учреждения.***
- Принятый в клинике протокол лечения.***
- Мнение эксперта клиники.***



***Тактика лечения.
Недобросовестная клиническая
практика.***

- ***Слухи.***
- ***Копирование опыта коллег.***
- ***Рекламные статьи.***
- ***Доверие недоброкачественным исследованиям.***
- ***Устаревшие и опровергнутые лечебные стратегии.***



Тактика лечения.

Факторы пациента.

- ***Предпочтения пациента.***
- ***Финансовые возможности пациента.***



Тактика лечения.

Обман.

- ***Изменение решения по причине личной финансовой(или иной) выгоды.***



Клиническое решение врача.

- Задача процесса клинического мышления в определенной клинической ситуации состоит в том, чтобы убедиться в непротиворечивости рекомендаций (общественная категория знаний) тому образу, который формируется у врача в процессе клинического мышления (личностная категория знаний).***



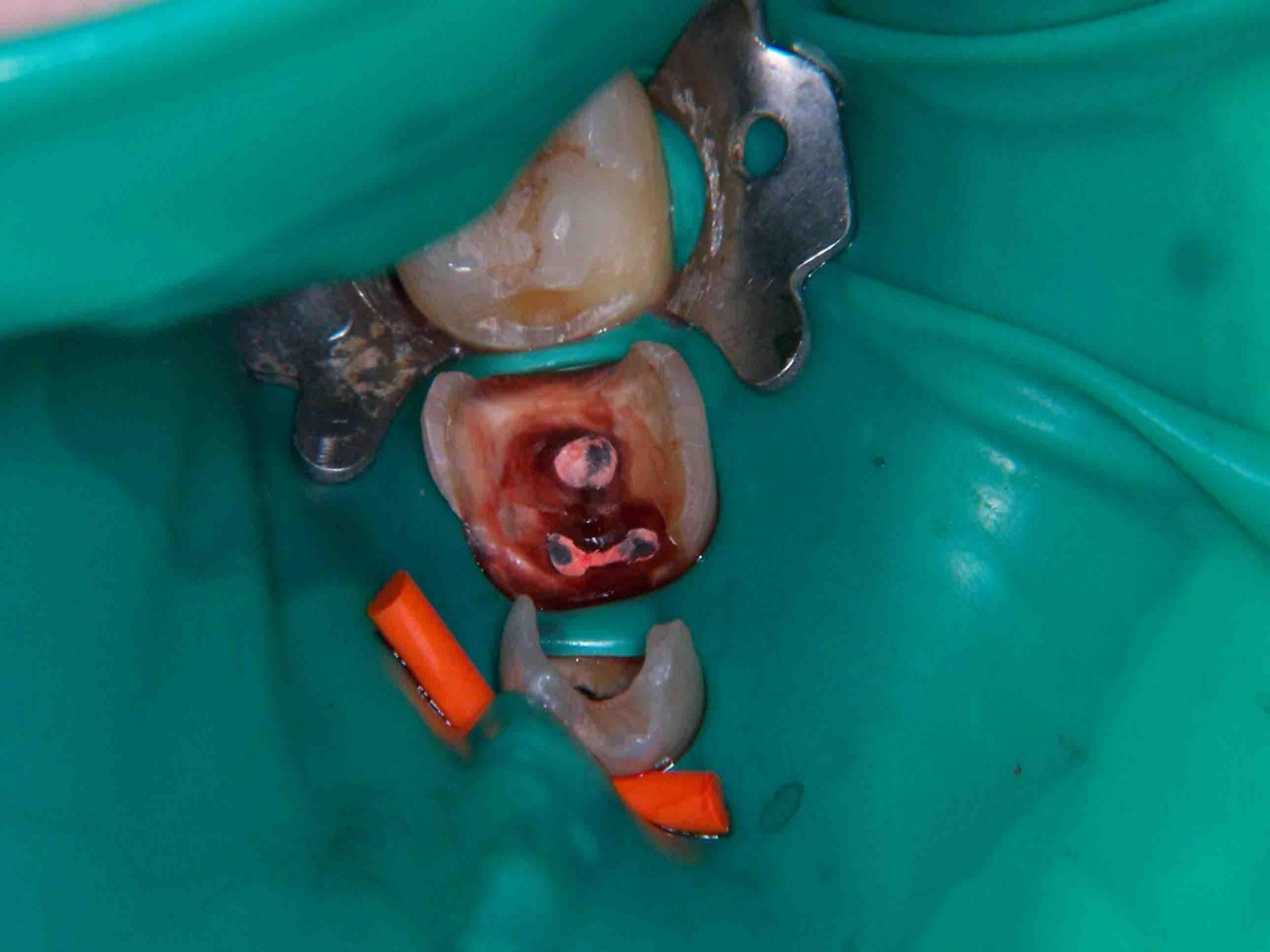
Доказательная медицина.

- **Понятие ДОКАЗАТЕЛЬНОЙ МЕДИЦИНЫ отражает определенные принципы клинической практики, сущность которых заключается в использовании наилучших клинических знаний для терапии конкретного пациента. Эти принципы реализуются двумя дополняющими друг друга подходами. Первый - предполагает использование определенных стандартизированных алгоритмов при типовой клинической ситуации, а второй заключается в модификации этих алгоритмов путем учета особенностей конкретной клинической ситуации. В обоих случаях для принятия клинического решения врач использует определенные методы отбора наилучшей клинической информации.**











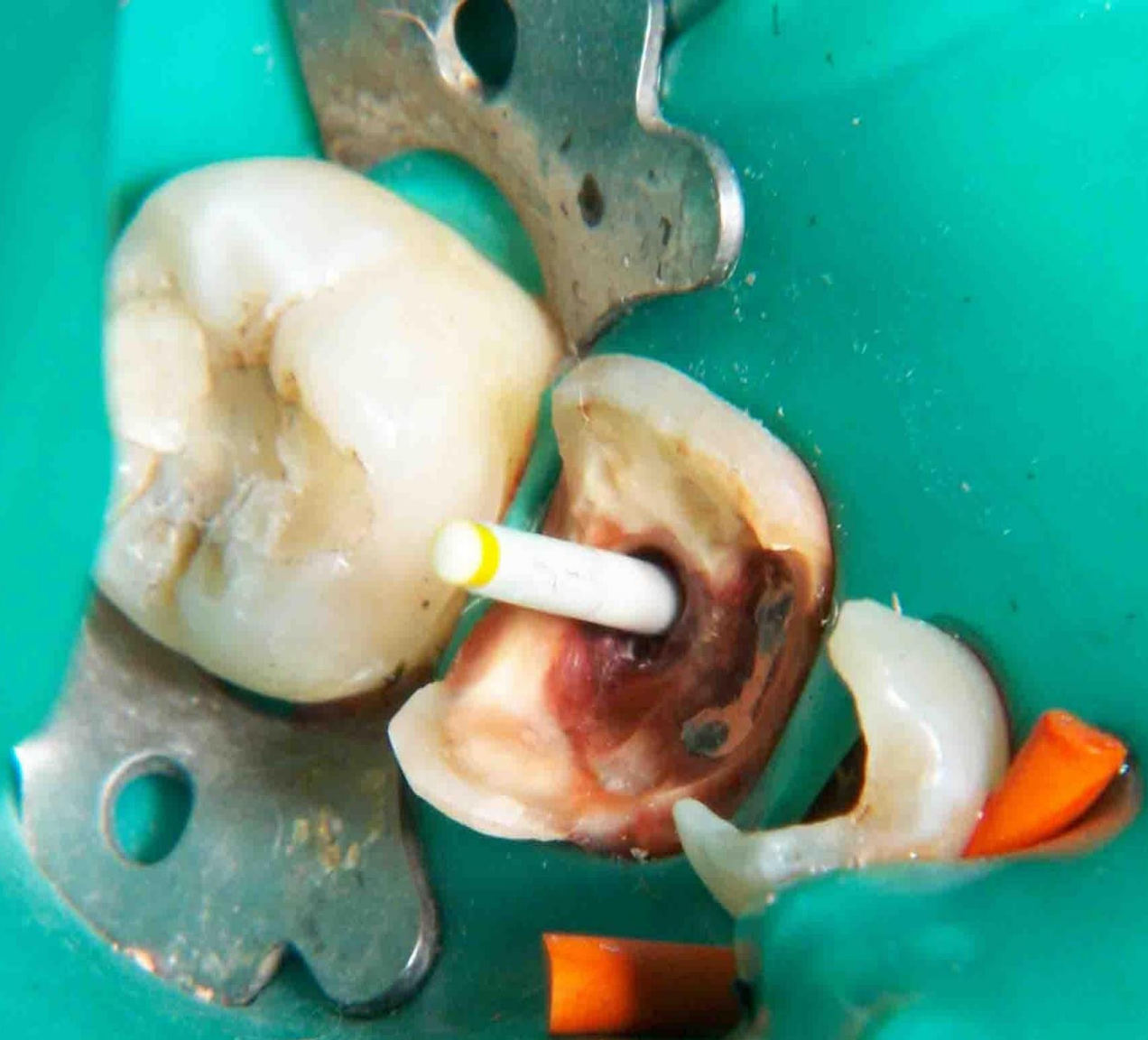
anxidos





Sopix HR

















Четыре принципа принятия клинического решения.

- Принципы, определяющиеся научным фактором:
 - дедуктивный компонент;
 - эмпирический компонент.
- Человеческое мышление:
 - эмпатический компонент;
 - этический компонент.



Клиническое мышление врача.



Искусство или наука?





Программа профессионального развития.

ЧТО ДОЛЖЕН ЗНАТЬ КАЖДЫЙ СТОМАТОЛОГ?



Продажи стоматологических услуг.

- Алгоритм проведения первичной консультации.
- Сбор информации. Определение и формирование потребностей клиента стоматологической клиники.
- Презентация лечения с учётом потребностей пациента. Приёмы и методики.
- Работа с возражениями. Алгоритм действий врача.
- Виды сопротивлений клиента стоматологической клиники и принципы работы с сопротивлениями. Сопротивление предложению. Сопротивление цене. Сопротивление негативному опыту предыдущих посещений врача.
- Завершения консультации. Использование различных приёмов при завершении консультации пациента.
- Услуги, оказываемые в стоматологической клинике «ССК». Преимущества и недостатки, стоимость услуг.



Организационная культура.

- Положение об организации. Правила работы. Система ценностей и убеждений.
- Должностная инструкция врача.
- Стандарты сервиса.
- Внутренние документы ООО «ССК».
- Система взаимодействия медицинской службы с другими подразделениями ООО «ССК».



Общая стоматология.

- Стоматолог и пациент: права, обязанности, ответственность. Правовые аспекты стоматологической деятельности. Оформление документации стоматологической клиники (стандарты оформления амбулаторной карты, договора с пациентом, листа профилактического осмотра, информационного согласия пациента).
- Местные анестетики, классификация, основные принципы клинического применения.
- Динамическая и статическая окклюзия. Основные положения.
- Неотложные состояния в стоматологической практике.
- Санитарно – противоэпидемический режим в организации.
- Показания и противопоказания к лечению по различным специализациям.
- Заболевания внутренних органов и их проявления в полости рта.



Стоматология по специализации.

- Диагностический, лечебно-технологический и стандарт качества лечения кариеса.
- Некариозные поражения зубов, классификация и лечебно-технологический стандарт.
- Диагностический, лечебно-технологический и стандарт качества лечения пульпита.
- Диагностический, лечебно-технологический и стандарт качества лечения периодонтита.
- Эндодонтия. Стандарт качества эндодонтического лечения. Принципы механической обработки каналов. Никель-титановые инструменты. Медикаментозные средства для эндодонтического лечения. Протоколы ирригации корневых каналов.
- Лечебно-технологический стандарт при лечении дисколорита зубов.



Стоматология по специализации.

- Основные принципы профилактики стоматологических заболеваний.
- Стандартизированные схемы профилактики стоматологических заболеваний.
- Стандартизированные схемы рентгенологического исследования пациентов.
- Непрямое восстановление зубов вкладками. Показания к применению.
- Восстановление зубов с применением штифтовых конструкций.
- Междисциплинарный стандарт взаимодействия врача-терапевта с врачами других специализаций.
- Взаимодействие с ассистентом на терапевтическом приёме.



СОВРЕМЕННЫЙ
СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЙ
КОМПЛЕКС



Группы пациентов.

- Пациенты, обратившиеся с целью комплексной санации.
- Пациенты, обратившиеся с целью решения конкретной проблемы в плановом порядке.
- Пациенты, обратившиеся в клинику с острой болью.





Вопросы.

Насколько успешно проходит первичная консультация?



Ошибки.

- Отсутствие полноценного контакта.
- Некачественный сбор информации.
- непонимание основных пожеланий и ожиданий пациента от процесса лечения.
- Неспособность врача формировать у пациента потребность в комплексном лечении.
- Неумение проводить презентацию с учётом ожиданий и потребностей пациента.



Ошибки.

- Неумение преодолевать сопротивления пациента по поводу необходимости лечения в полном объёме, по поводу стоимости лечения, неумение работать с сопротивлениями по стоимости лечения.
- Неумение работать с возражениями.
- Отсутствие эффективного этапа завершения консультации, использования различных методик и приёмов.
- Отсутствие индивидуального подхода к консультации, твёрдое соблюдение регламента руководства.