

PROGRAMMA

- 8,30 REGISTRAZIONE DEI PARTECIPANTI
- 8,45 **INTRODUZIONE AL CORSO**
Dott. Michele Bianchini
- 9,00 **COMUNICAZIONE EFFICACE CON IL PAZIENTE**
Dott. Marco Brugnola
- 10,00 **STRATEGIE DI GESTIONE DEL PAZIENTE INSODDISFATTO**
Dott. Daniele Zotti
- 11,00 COFFEE BREAK
- 11,15 **COME AFFRONTARE E GESTIRE IL CONTENZIOSO LEGALE**
Avv. Antonio Olmi
- 12,15 DIBATTITO APERTO
- 12,45 **CONCLUSIONE DEL CORSO**
Dott. Michele Bianchini
- 13,00 TEST FINALE PER L'ACCREDITAMENTO ECM

RESPONSABILE SCIENTIFICO

Dr. Michele Bianchini

QUOTA DI PARTECIPAZIONE:

Euro 100,00 + IVA.

La quota comprende: Coffee Break e attestato di partecipazione

PARTECIPANTI:

Numero Chiuso, massimo 50 persone.

ECM:

Il corso è accreditato ECM per tutte le discipline della professione di Medico Chirurgo.

PROVIDER ECM:

*Euromediform Srl
n° accreditamento 286*

COME RAGGIUNGERE MEDLIGHT



PER ISCRIZIONI ONLINE

www.medlight.it/lista-eventi.php

OPPURE CONTATTANDO:

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA MEDLIGHT

Dott.ssa Luana Centamore

Coordinatrice Evento - Email: luana.c@medlight.it

INGRESSO DA VIA C. MONTEVERDI, 2
VIA MARAGLIANO, 29/L 50144 FIRENZE
TEL. 055 410 180 FAX 055 433 121



www.medlight.it

Marco Brugnola
Daniele Zotti
Antonio Olmi

IL PAZIENTE INSODDISFATTO: PREVENIRLO E GESTIRLO.

25 GENNAIO 2014 - FIRENZE
Sala Congressi - Istituto medico Medlight





LA GIORNATA FORMATIVA SI PROPONE DI FORNIRE AI MEDICI GLI STRUMENTI NECESSARI PER UN EFFICACE GESTIONE DELLA RELAZIONE CON IL PAZIENTE NEL CASO IN CUI QUEST'ULTIMO RESTI INSODDISFATTO DELL'OPERATO DELLO SPECIALISTA O DELLA STRUTTURA SANITARIA. IL CORSO SI COMPONE DI TRE MODULI TRA LORO COLLEGATI CHE ANDRANNO AD APPROFONDIRE GLI ASPETTI COMUNICATIVI DA METTERE IN ATTO CON IL PAZIENTE PRIMA DELL'ESECUZIONE DELLA PROCEDURA MEDICA, SUBITO DOPO IN CASO DI LAMENTELA DEL PAZIENTE STESSO, ED INFINE, QUALI INDICAZIONI SEGUIRE NELL'EVENTUALE CONTENZIOSO LEGALE.

ABSTRACT RELAZIONE

Dott. Marco Brugnola

Comunicare in modo efficace con il paziente

La prima parte del corso è basata sulla comunicazione efficace: si rivolge ai medici che desiderano migliorare la propria capacità di relazione con il paziente superando gli ostacoli nell'esprimersi con chiarezza e convinzione nella presentazione del servizio richiesto e cercando di limitare i danni del fraintendimento per una maggiore soddisfazione finale.

Gli obiettivi principali che si verranno a delineare durante il suddetto modulo sono:

- acquisizione della consapevolezza del proprio stile comunicativo, potenziandolo e correggendo gli aspetti più negativi sia a livello verbale che non verbale;
- comprendere i meccanismi della comunicazione persuasiva ed efficace;
- massimizzare la soddisfazione del cliente a partire da una corretta indagine dei fabbisogni e dei desideri.

ABSTRACT RELAZIONE

Dott. Daniele Zotti

La gestione del potenziale di conflitto con il paziente insoddisfatto

La seconda parte del corso affronta la gestione del potenziale di conflitto che ogni medico si aspetta di riuscire a stabilire con i pazienti un rapporto professionale basato sulla fiducia, la stima, la correttezza e la piena soddisfazione. Ogni medico incontra però nella propria professione, pazienti con cui è difficile stabilire una corretta interazione. Ciò è tanto più rilevante quando si sia verificato un problema nei trattamenti erogati al paziente o nell'intervento a cui si è sottoposto. In tali casi si genera un potenziale di conflittualità che deve essere gestito. Per gestirlo efficacemente è necessario saper analizzare le caratteristiche di questo potenziale di conflitto e le sue dinamiche di sviluppo. Alcuni conflitti sono generati dall'oggettività e innegabile insoddisfazione del paziente, altri sono determinati dalla percezione del paziente. Altri ancora sono deliberatamente promossi da un paziente che voglia trarre un qualche profitto dal conflitto stesso.

In ciascun caso, il medico può intervenire subito a depotenziare il conflitto e può condurlo a soddisfacente conclusione adottando alcuni accorgimenti e particolari tecniche negoziali.

ABSTRACT RELAZIONE

Avv. Antonio Olmi

La responsabilità penale e civile del medico con particolare riferimento agli interventi di natura estetica.

La giornata formativa si conclude con la gestione del contenzioso legale, che mette in luce quali responsabilità penali e civili del medico, con particolare riferimento agli interventi di natura estetica si dovranno affrontare.

Per la responsabilità penale: • Ambito di responsabilità del medico che opera nel settore estetico • Ambito di liceità dell'intervento del medico estetico • Obbligazione di mezzi e obbligazione di risultato • Il consenso informato • Responsabilità medica per colpa e accertamento della colpa nelle singole fasi in cui si esplica l'attività medica • Imperizia nell'esercizio della professione medica ed il grado della colpa • Quando la prestazione medica implica la soluzione di problemi tecnici di speciale difficoltà • Accertamento della colpa nell'attività medica di equipe • La responsabilità medica dolosa.

Per la responsabilità civile: • Responsabilità extracontrattuale • Danno ingiusto e risarcibile • Perdita della chance di guarigione • Responsabilità contrattuale • Diligenza nell'adempimento delle obbligazioni del medico. • Doveri di informazione • Inadempimento contrattuale e la problematica della colpa grave • Inadempimento nelle obbligazioni di mezzi e di risultato.