

7.50 – 8.50	Rejestracja uczestników Powitalna kawa			
8.50 – 11.15	Uroczyste otwarcie <b>Kongresu Menedżera Zdrowia</b> : Prowadzący Tomasz Telus (Sala A)			
	<b>Wyzwanie menedżera ochrony zdrowia w czasie kryzysu</b> - zarządzanie jakością placówki medycznej ( <b>dr Wojciech Krówczyński, GRAWENA CONSULTING</b> )			
	<b>Pozyskiwanie i obsługa pacjentów online</b> ( <b>Marcin Fiedziukiewicz, kliniki.pl</b> )			
	<b>Kontrola Rzecznika Praw Pacjenta</b> – przebieg i zakres ( <b>dr n. praw. adwokat Maciej Gibiński, Centrum Doradcze Prawa Medycznego</b> )			
	<b>Organizacja czasu pracy. „Gdy czas przecieka nam pomiędzy palcami... Jak zwiększyć efektywność szefa i zespołu aby skutecznie realizować cele firmowe oraz czerpać satysfakcję z pracy.</b> ( <b>Aleksandra Laskowska, Trener Biznesu</b> )			
11.15-12.00	Przerwa kawowa			
Nazwa sali	<b>Obsługa pacjenta</b> (Sala A)	<b>Prawo w ochronie zdrowia</b> (Sala B)	<b>Organizacja i kontrola placówki</b> (Sala C)	<b>Zarządzanie w medycynie</b> (Sala D)
	Lepiej czy taniej? Czyli, jak budować wartość usług medycznych i właściwie uzasadniać podwyżki do pacjentów ( <b>Łukasz Laskowski, Poziom 4</b> )	Roszczenia pacjentów wobec podmiotu leczniczego - czy można ich uniknąć? ( <b>adw. Ewa Klich, Kancelaria Adwokacka Michał Ciupa i partnerzy</b> )	Elektroniczna Dokumentacja Medyczna – przegląd aktualności związanych z procesem informatyzacji ( <b>Agnieszka Rudnicka-Szyczak, Centrum e-Zdrowia</b> )	Manager w swojej codziennej pracy - nowe role i zmiana sposobu kierowania. ( <b>Monika Sienkiewicz doradca ds. strategii i rozwoju</b> )
	Wirtualna Rejestratorka – przyszłość obsługi pacjenta, dostępna dzisiaj ( <b>Paweł Janecki, Talkie</b> )	prezentacja partnera wydarzenia ( <b>Novamed</b> )	Wyzwania dla systemów IT w medycynie ( <b>Marek Żołnowski, Eurosoft</b> )	ELO ECM Suite - Rozwiązanie dla białej i szarej strefy w placówkach medycznych ( <b>Elke Schönemann, ELO Digital Office</b> )
12.00-14:30	Rola telefonicznej obsługi w budowaniu pozytywnych relacji z pacjentami. Standard profesjonalnej rozmowy telefonicznej. ( <b>Aleksandra Laskowska, Trener Biznesu</b> )	Monitoring w placówce - czy, gdzie i jak dopuszczalny ( <b>dr n. praw. adwokat Maciej Gibiński, Centrum Doradcze Prawa Medycznego</b> )	Postępowanie z odpadami medycznymi –wymagania dla podmiotów leczniczych ( <b>Marcin Kuszaj, AGM Consulting</b> )	Witaj na pokładzie, czyli jak dobrze wdrożyć nowego pracownika? ( <b>Łukasz Laskowski, Poziom 4</b> )
	Kliniki.pl - czyli narzędzia do promocji placówki i budowania jej silnej marki ( <b>Malwina Górka, kliniki.pl</b> )	Systemy Zarządzania Jakością w Placówkach Służby Zdrowia- norma ISO 9001 oraz Standardy Akredytacyjne POZ ( <b>Helena Włoka, AGM Przedsiębiorstwo konsultingowe</b> )	Projektowanie systemów wynagrodzeń pracowników, osób funkcyjnych i właścicieli w przedsiębiorstwie ( <b>Mateusz Kluk, Phinance</b> )	Redukcja kosztów przy dezynfekcji trudno dostępnych powierzchni w przestrzeni szpitalnej ( <b>UDS sp. z o.o.</b> )
	System konstruktywnej informacji zwrotnej, jako narzędzie eliminowania błędów w obsłudze pacjenta i skutecznego motywowania pozafinansowego pracowników. ( <b>Łukasz Laskowski, Poziom 4</b> )	Znaczenie dokumentacji medycznej w postępowaniu sądowym (karnym i cywilnym). Błędy w dokumentacji medycznej i ich konsekwencje. ( <b>dr Anna Rej, Kancelaria Adwokacka Michał Ciupa i partnerzy</b> )	Kontrola NFZ w podmiocie leczniczym. Praktyczne aspekty kontroli świadczeniodawców. ( <b>Dominika Solipiwo, Kancelaria Adwokacka</b> )	Dysfunkcje w zespole pracowniczym. Problemy we współpracy pomiędzy różnymi działami firmy. Jak skutecznie radzić sobie z wewnątrzfirmową konkurencją oraz zapobiegać toksycznej rywalizacji w celu zwiększenia efektywności firmy ( <b>Aleksandra Laskowska, Trener Biznesu</b> )
14.30-15.10	Przerwa kawowa			
Nazwa sali	(Sala A)	(Sala B)		
	Współpraca z Urzędem Ochrony Danych Osobowych- kontrola oraz prawidłowe postępowanie ( <b>dr Wojciech Krówczyński, GRAWENA CONSULTING</b> )	Aktualne programy unijne dla sektora ochrony zdrowia – podział środków, główne priorytety i terminy składania wniosków ( <b>Bogna Zaborowska-Smagacz, BTLA</b> )		
15:10 - 16.45	Jak reagować na agresję pacjentów? Jak postępować z opiniami zniesławiającymi w internecie? Prawa medyka w postępowaniu z agresywnym pacjentem. ( <b>adw. Michał Ciupa, Kancelaria Adwokacka Michał Ciupa i partnerzy</b> )	Nowoczesne budowanie strategii - czarne łabędzie i metody scenariuszowe. ( <b>Monika Sienkiewicz doradca ds. strategii i rozwoju</b> )		
	Najczęstsze skargi na placówki medyczne w zakresie RODO ( <b>dr n. praw. adwokat Maciej Gibiński, Centrum Doradcze Prawa Medycznego</b> )	Zarządzanie sytuacyjne zespołem w placówce medycznej. ( <b>Łukasz Laskowski, Poziom 4</b> )		
<b>Zakończenie Konferencji</b>				

## Zaproszeni prelegenci to m. in.

**Aleksandra Laskowska** - trener Biznesu, konsultant, dzielenie się wiedzą od zawsze było jej pasją. Jest trenerem posiadającym bogate doświadczenie zawodowe z zakresu zarządzania i motywacji personelu, obsługi klienta oraz sprzedaży produktów i usług. Doświadczenia te związane są z jej wieloletnią pracą w dużych, międzynarodowych korporacjach. W 2013 roku ukończyła Akademię Trenerów Biznesu Grupy SET, a od początku 2014 roku systematycznie prowadzi szkolenia dla placówek medycznych z zakresu rozwoju kompetencji społecznych. Jej klientami są zarówno duże szpitale państwowe, prywatne kliniki jak i przychodnie rodzinne i specjalistyczne. Tematy szkoleniowe, które cieszą się największym zainteresowaniem dotyczą przede wszystkim profesjonalnej obsługi pacjenta poprzez przyzmat radzenia sobie z sytuacjami trudnymi w celu budowania wizerunku nowoczesnej placówki medycznej przyjaznej pacjentowi, podstaw komunikacji interpersonalnej opartej na empatii i asertywności, zarządzania personelem poprzez komunikację opartą na wzajemnym szacunku, budowania zdrowej współpracy zespołowej oraz radzeniem sobie ze stresem w miejscu pracy.



**dr n. praw. adwokat Maciej Gibiński** - Adwokat, doktor nauk prawnych, absolwent Uniwersytetu Jagiellońskiego, właściciel Kancelarii Adwokackiej CDPM w Krakowie. W ramach wykonywanej pracy zajmuje się ochroną prawną placówek medycznych w zakresie procesowym i nieprocesowym, ponadto prowadzi szkolenia z zakresu prawa medycznego. Z systemem opieki zdrowotnej związany od 2004 r., praktykę zdobywał w publicznych i prywatnych placówkach medycznych na terenie całej Polski. Posiada szerokie doświadczenie w zakresie zarządzania i funkcjonowania placówek medycznych. Prowadzona przez niego kancelaria na co dzień swoją opieką obejmuje ponad 200 placówek medycznych w Polsce. Specjalizuje się w ochronie danych osobowych oraz roszczeniach placówek medycznych. Wykładowca akademicki. Inspektor ochrony danych. Autor licznych publikacji z zakresu prawa medycznego. Uczestnik krajowych i międzynarodowych Konferencji naukowych z zakresu Prawa Medycznego.



**Łukasz Laskowski** - Trener i właściciel firmy szkoleniowej POZIOM 4, od 2006 roku realizujący projekty rozwojowe w zakresie zarządzania, komunikacji, budowania zespołów, sprzedaży usług medycznych i obsługi pacjenta i klienta. Certyfikowany, międzynarodowy konsultant systemu psychometrycznego MindSonar i systemu ewaluacji szkoleń KirkPatrick Partners. Do tej pory przepracował na sali szkoleniowej ponad 18000 godzin, spędzonych na rozwijaniu ludzi. Lubi zmieniać otaczającą go rzeczywistość za pomocą pozytywnych przekonań oraz uczyć się bycia tu i teraz od swoich dzieci...



**Marcin Fiedziukiewicz** - Jest Prezesem Zarządu kliniki.pl, platformy, która od prawie 10 lat dostarcza pacjentów do klinik. Od wielu lat zajmuje się budowaniem biznesów w świecie Internetu. Znamca marketingu internetowego, e-commerce oraz zarządzania. Z wykształcenia niedoszły doktor socjologii. Ekspert PARP oraz członek Rady Ekspertów Ośrodka Dialogu i Rozwoju Think Tank. Z zamiłowania kucharz i autor bloga PrymitywnaKuchnia.pl.



**Agnieszka Rudnicka-Szymczak** - Absolwentka Wydziału Fizjoterapii Uniwersytetu Medycznego w Łodzi. Posiada 12 letnie doświadczenie w pracy w instytucjach państwowych związanych z systemem opieki zdrowotnej w Polsce (NFZ), oraz jako kierownik projektów IT (ZUS). Obecnie, członek zespołu wdrożeniowego w Projekcie „Elektroniczna Platforma Gromadzenia, Analizy i Udostępniania zasobów cyfrowych o Zdarzeniach Medycznych" (System P1).



**Bogna Zaborowska-Smagacz** - szkolenia i doradztwo z zakresu strategii przedsiębiorstwa (prawo, compliance, zarządzanie, internacjonalizacja, komunikacja międzykulturowa). Doświadczenie uzyskane przede wszystkim jako prezes zarządu i szkoleniowiec w przedsiębiorstwie Bookinganimalspa Sp. z o.o. oraz Bognaconsulting Sp. z o.o. świadczących usługi profesjonalnych szkoleń i doradztw dla przedsiębiorstw. Zrealizowanych ponad 150 usług szkoleniowych i ponad 70 usług doradczych w ramach BUR z zakresu prawa, finansów, strategii i zarządzania przedsiębiorstwem a także intercjonalizacja MŚP. Obecnie prezes zarządu oraz dyrektor generalny w firmie Bognaconsulting sp. z o.o. Wykształcenie wyższe: – studia magisterskie oraz doktoranckie na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Śląskiego na kierunku prawo, – studia podyplomowe na kierunku prawo internetowe prowadzone przez Instytut Prawa Własności Intelektualnej Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie.



**Marta Chalimoniuk-Nowak** - marketer z pasji, wykształcenia i 20-letniego doświadczenia; ekspert w zakresie strategii marek i zarządzania strategicznego; od wielu lat związana z sektorami ochrony zdrowia, farmacji i FMCG (w szczególności branżą spożywczą), również w zakresie działań wizerunkowych. Ewaluator projektów, trener biznesu i publicystka (z dorobkiem ponad 450 artykułów w prasie biznesowej). Menedżer z wieloletnim doświadczeniem korporacyjnym, agencyjnym oraz w mediach (jako Dyrektor Strategiczny, Dyrektor Marketingu, wcześniej także Redaktor Naczelny); autorka wielu raportów i analiz branżowych. Współpracownik i nauczyciel akademicki MBA - Uczelnia Medyczna im. M. Skłodowskiej-Curie w Warszawie. Edukatorka zdrowia i prezes Polskiego Stowarzyszenia Trenerów Zdrowia.



**Katarzyna Łempicka** - trener, menedżer, Inspektor Ochrony Danych i certyfikowany Audytor Wewnętrzny Bezpieczeństwa Informacji według normy ISO/IEC 27001:2017 i ISO/IEC 27701:2019. Od 7 lat związana z branżą medyczną. Na stałe współpracuje z 5 prywatnymi placówkami medycznymi w Trójmieście. Pomaga w otwieraniu nowych placówek medycznych, przygotowując procedury sanitarne, procedury pracy oraz dokumentację RODO. W 2017 roku stworzyła bloga dla rejestratorek medycznych i kierowników rejestracji rejestratorokamedyczna.pl, który wspiera pracowników rejestracji w kształtowaniu ich kompetencji zawodowych. Prowadzi szkolenia z zakresu kompetencji miękkich, wdrażania procedur pracy, ochrony danych osobowych oraz wdrażania procedur sanitarnych dla branży medycznej. Jej celem zawodowym jest kompleksowe wspieranie właścicieli placówek medycznych, tak by ich przychodnie działały zarzutu.



**dr Michał Ciupa** – adwokat, Starszy Partner w Kancelarii Adwokackiej Michał Ciupa i Partnerzy w Katowicach. Specjalizuje się w prawie medycznym, karnym i gospodarczym. Występuje jako obrońca i pełnomocnik lekarzy w procesach sądowych. Prowadzi zajęcia studentami z zakresu prawa medycznego. Ukończył studia prawnicze na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach. Od 2007 r. wpisany na listę adwokatów w Okręgowej Radzie Adwokackiej w Katowicach. Ukończył studia podyplomowe na Uniwersytecie Jagiellońskim z zakresu „Prawo karne skarbowe i gospodarcze” oraz „Prawo medyczne i bioetyka”. Uzyskał stopień doktora w dziedzinie nauk medycznych i nauk o zdrowiu, w dyscyplinie nauk o zdrowiu na Wydziale Nauk o Zdrowiu Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach.



**Ewa Klich** – adwokat, Partner w Kancelarii Adwokackiej Michał Ciupa i Partnerzy w Katowicach Specjalizuje się w prawie gospodarczym, medycznym oraz ochrony danych osobowych. Świadczy pomoc prawną na rzecz lekarzy w zakresie wsparcia w zakładaniu i obsłudze podmiotów leczniczych. Przeprowadza wdrożenia przepisów RODO, a także prowadzi szkolenia z RODO dla przedsiębiorców. Pełni funkcję Inspektora Ochrony Danych. Autorka licznych publikacji o z zakresu prawa ochrony danych osobowych. Absolwentka Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach. Ukończyła studia podyplomowe z zakresu „Prawa Medycznego i Bioetyki” na Uniwersytecie Jagiellońskim.



**dr n.med. Anna Rej** - ukończyła studia prawnicze na Uniwersytecie Śląskim w Katowicach oraz studia z zakresu zdrowia publicznego na Śląskim Uniwersytecie Medycznym w Katowicach. Uzyskała stopień naukowy doktora nauk medycznych na Śląskim Uniwersytecie Medycznym w Katowicach na Wydziale Lekarskim z Oddziałem Lekarsko- Dentystycznym w Zabrze. Ukończyła m.in. studia podyplomowe z zakresu prawa medycznego oraz zarządzania zasobami ludzkimi w ochronie zdrowia. Pracownik naukowo- dydaktyczny m.in. na Uniwersytecie Opolskim, Małopolskiej Uczelni Państwowej w Oświęcimiu i Akademii WSB w Dąbrowie Górniczej. Prowadzi zajęcia zarówno na studiach I i II stopnia, studiach podyplomowych oraz studiach MBA w ochronie zdrowia oraz szkolenia dla lekarzy, pielęgniarek i ratowników medycznych. Autorka licznych publikacji o tematyce prawno- medycznej



**Malwina Górska** - Key Account Manager w Kliniki.pl. W swojej codziennej pracy odpowiada za kontakt z kluczowymi klientami oraz koordynuje proces tworzenia i wdrażania strategii marketingowych dla partnerów biznesowych Kliniki.pl. Handlowiec z 14-letnim stażem w wielu obszarach działalności medycznych. Prywatnie jest w trakcie uzyskiwania uprawnień instruktorskich w zakresie szkoleń psów oraz aktywnie działa w fundacji Cane Corso Rescue Poland.



**Dr Wojciech Krówczyński** - Inspektor i koordynator ochrony danych w podmiotach udzielających świadczeń leczniczych. Doradca zawodowy. Wykładowca, audytor, szkoleniowiec w zakresie zarządzania jakością. Realizuje przeglądy zgodności przetwarzania danych osobowych z RODO. Związany z branżą medyczną od 1989 roku. Absolwent Uniwersytetu Jagiellońskiego, Politechniki Krakowskiej i Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie. Zainteresowania badawcze: gospodarowanie danymi osobowymi w podmiotach leczniczych. Posiada zweryfikowane doświadczenia w realizacji projektów dotyczących rozwoju kompetencji personelu medycznego, komunikacji marketingowej i wzmocnienia wizerunku podmiotów prowadzących działalność leczniczą.



**Elke Schönemann** - Sales & Marketing Manager Poland, ELO Digital Office Sp. z o.o. Z wykształcenia Matematyk, z pochodzenia Niemka. Od 1996r. pracuje w Polsce. W latach 1996 – 2004- Praca w Polsko-Niemieckim Towarzystwie Wspierania Gospodarki (Firma z udziałem rządu polskiego i niemieckiego (po 50%). Od 2004 zatrudniona w ELO Digital Office - odpowiedzialna za sieć Business Partnerów ELO w Polsce i koordynację projektów.



**Dominika Solipiwo** - adwokat, mediator sądowy, właściciel kancelarii adwokackiej specjalizującej się w obsłudze prawnej podmiotów z branży medycznej. Absolwentka Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach. Ukończyła studia podyplomowe na Uniwersytecie Jagiellońskim w Krakowie na kierunku prawo medyczne i bioetyka. Członek sekcji praktyków prawa medycznego przy Okręgowej Radzie Adwokackiej w Katowicach. Zawodowo występuje w charakterze obrońcy w sprawach karnych o błąd w sztuce lekarskiej, jak również reprezentuje podmioty lecznicze w postępowaniach sądowych oraz przed Wojewódzkimi Komisjami ds. orzekania o zdarzeniach medycznych.



**Paweł Janecki** - absolwent Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu oraz Wyższej Szkoły Handlowej we Wrocławiu. W Talkie pełni rolę eksperta ds. wdrożeń medycznych. Wśród jego specjalizacji znajdują się tematy z obszaru doświadczenia pacjenta oraz optymalizacji obsługi pacjenta. Regularnie występuje jako prelegent w imieniu Talkie.



## ***Główny Partner Konferencji:***



**Kliniki.pl to innowacyjna platforma łącząca pacjentów z prywatnymi klinikami, gabinetami lekarskimi i kosmetycznymi oraz ośrodkami rehabilitacji.** Obecnie umawiamy wizyty do ponad 1000 klinik, a nasi konsultanci odbierają lub przekierowują blisko 1 milion połączeń od pacjentów rocznie. Klinik.pl oferuje swoim klientom także najbardziej wiarygodny system oceniania placówek medycznych na polskim rynku – Kliniki.pl Rating Index. Link - <https://www.kliniki.pl>

## ***Złoci Partnerzy Konferencji:***



Firma EuroSoft Sp. z o.o. rozpoczęła działalność w 1999 roku. Od początku istnienia zajmowała się dostarczaniem rozwiązań informatycznych, wspierających procesy biznesowe w różnych sektorach gospodarki. Oferujemy zaawansowane aplikacje, usługi serwisowe oraz sprzęt komputerowy. Stanowimy zespół wysoko wykwalifikowanych pracowników, którzy dzięki swojemu doświadczeniu potrafią sprostać najtrudniejszym wymaganiom klientów. Budując nasze systemy uwzględniamy wszystkie uwagi i sugestie użytkowników- dlatego też są one w pełni kompletne, nowoczesne i intuicyjne w obsłudze.



Oferujemy wysokiej jakości sprzęt medyczny oraz wyroby medyczne renomowanych producentów. To, co nas wyróżnia to wyjątkowa troska o satysfakcję i obsługę klienta - profesjonalną, bezpieczną i szybką, celem efektywnego zaspokojenia potrzeb. Jesteśmy liderem rynku w kategoriach szybko rotującego jakościowego sprzętu medycznego, którymi kompleksowo zarządzamy w filozofii wokół klienta. Novamed.pl to grupa wyspecjalizowanych zespołów biznesowych troszczących się o efektywną reakcję na potrzeby różnych segmentów klientów w zakresie profesjonalnej dystrybucji sprzętu medycznego.



Firma Phinance SA jest największą niezależną firmą pośrednictwa finansowego, której misją jest zabezpieczenie spokoju finansowego klientów. Za pośrednictwem kadry o najwyższych kwalifikacjach już od 19 lat na rynku zapewnia kompleksowe usługi finansowe: inwestycje i oszczędności, ubezpieczenia oraz kredyty i leasingi. Oprócz tego, specjalizuje się w: doradztwie sukcesyjnym, optymalizacji finansowej, programach lojalnościowych dla firm, wypłatach dywidendy, programach motywacyjnych



*ELO Digital Office GmbH od ponad 20 lat jest jednym z wiodących producentów systemów do zarządzania treścią dla przedsiębiorstw (Enterprise Content Management - ECM), który rozwija oprogramowanie do zarządzania dokumentami, cyfrowej archiwizacji i obiegu dokumentów oraz formularzy. ELO opracowuje cyfrowe rozwiązania do realizacji procesów biznesowych dla wszystkich branż i sektorów oraz przedsiębiorstw dowolnej wielkości. Produkty i rozwiązania ELO<sup>®</sup> są sprzedawane na całym świecie w około 20 językach w ponad 40 krajach. ELOoffice skierowany jest do małych firm, ELOprofessional dla firm średniej wielkości a ELOenterprise do dużych firm i korporacji. Poszczególne moduły ELO Business Solutions pozwalają klientom na niezwykle szybkie wdrażanie rozwiązań z możliwością dostosowania ich do konkretnych potrzeb firmy. Wszystkie produkty firmy ELO Digital Office GmbH są dostępne w Polsce z pełnym zapleczem technicznym i merytorycznym. W Polsce z produktów ELO<sup>®</sup> korzysta np. Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie S.A., Global Cosmed S.A., Provident S.A., Medicover, Marvipol S.A., Centrum Nauk Kopernik i wiele innych.*



Firma UDS Sp. z o.o. jest importerem i dystrybutorem sprzętu medycznego. Mamy w swojej ofercie zarówno wyroby medyczne jednorazowe m.in. testy diagnostyczne, rękawice nitrylowe, płyny do dezynfekcji, odzież medyczną. Jak również jesteśmy importerem i dystrybutorem urządzeń do dezynfekcji pomieszczeń w obecności pacjenta i personelu takich jak MediCleanTec czy Novaerus. Z racji rozległych kontaktów na arenie międzynarodowej podejmujemy się także tematów sourcingu produkcji wyrobów medycznych na zlecenie. Naszymi Klientami są zarówno hurtownie medyczne, jak również szpitale, kliniki medyczne, przychodnie czy gabinety stomatologiczne.



Istniejemy na rynku od 1999 roku, a tak długi okres czynnego funkcjonowania pozwolił nam dobrze rozwinąć oraz usystematyzować prowadzoną działalność konsultingową oraz szkoleniową. Dzięki obsłudze ponad 600 Klientów uzyskaliśmy odpowiednie doświadczenie, które stanowi podstawę skutecznej realizacji naszych usług. Odpowiednia wiedza oraz praktyka naszych pracowników pozwala spełnić wymagania naszych Klientów. Realizujemy projekty związane z budową systemów zarządzania obejmujących certyfikacje grupowe (grupa kapitałowa, grupy firm). W naszej firmie mamy wdrożony i certyfikowany przez DEKRA System Zarządzania Jakością zgodny z normą ISO 9001:2015 oraz EN ISO 29990:2010 w zakresie usług edukacyjnych dla potrzeb kształcenia i szkolenia, wydany przez Polską Akademię Jakości CERT Sp. z o.o.



*Wspieramy branżę ochrony zdrowia w automatyzacji telefonicznej obsługi pacjenta za pomocą voicebotów medycznych. Kompleksowe voiceboty Talkie, wytrenowane na podstawie wiedzy ekspertów branży medycznej, są w stanie obsłużyć dowolną część ruchu telefonicznego, redukują do zera czas oczekiwania na linii oraz nie wymagają długiego szkolenia. Dzięki integracji z innymi systemami medycznymi, voiceboty Talkie przynoszą korzyści z automatyzacji już po kilku dniach od wdrożenia. Zapraszamy na naszą stronę [www.talkie.ai](http://www.talkie.ai)*

## **Brązowy Partner Konferencji:**



Dor-Med, polski producent audiometrycznych kabin ciszy, wyróżniających się przede wszystkim solidnością i wysoką jakością wykonania. Nasza oferta obejmuje zarówno audiometryczne kabiny ciszy dedykowane dla małych gabinetów, jak i dla dużych przychodni i szpitali. Począwszy od doradztwa przy wyborze audiometrycznej kabiny ciszy, przez profesjonalną instalację, wdrożenie, szkolenia oraz obsługę serwisową, robimy wszystko, co w naszej mocy, aby nasze produkty były właściwie wykorzystywane i przyczyniały się do wzrostu satysfakcji naszych Klientów i ich pacjentów. Profesjonalna obsługa handlowa i sprawny serwis gwarancyjny i pogwarancyjny sprawia, że zakup w naszej firmie to inwestycja na wiele lat. Z kolei wieloletnia współpraca z najlepszymi ośrodkami przychodniowymi oraz indywidualnymi praktykami lekarskimi pozwala nam wierzyć, że wspólnie zmieniamy oblicze polskiej służby zdrowia.

Kontakt: 604-964-649, e-mail: [wlipinski@op.pl](mailto:wlipinski@op.pl)