

 1 października

2026

MCB

Mazowieckie
Centrum
Biznesowe

Agenda wydarzenia

Mercure Wrocław Centrum,
plac Dominikański 1, Wrocław



ManageMed

OGÓLNOPOLSKIE FORUM ZARZĄDZANIA W MEDYCYNIE

Sukces **zaczyna się od** spotkań

10 błędów menedżerskich, które obniżają skuteczność zespołu placówki medycznej dr Wojciech Krówczyński, GRAWENA CONSULTING			
Gwiazdy Rejestracji, czyli dlaczego i jak motywować pracowników? Marcin Fiedziukiewicz, kliniki.pl			
Zarządzanie zmianą w placówce medycznej. Jak dobrze wprowadzić i zakomunikować zmianę w zespole, żeby pozbyć się oporu pracowników? Łukasz Laskowski, Poziom 4			
Od rozmowy do współpracy. Poznajmy się i znajdziemy wspólną wartość – sesja networkingowa Łukasz Laskowski, Poziom 4			
Przerwa kawowa z poczęstunkiem – foyer (11:10–11:40)			
Współpraca z NFZ – ABC świadczeniodawcy Sala A: 11.40 – 13.10	Sprzedaż w medycynie – osiągaj lepsze rezultaty Sala B: 11.40 – 13.10	Lider nowej generacji: coaching, współpraca, optymalizacja Sala C: 11.40 – 13.10	Prawo medyczne bez niespodzianek Sala D: 11.40 – 13.10
Obowiązek wdrożenia centralnej e-rejestracji – wymagania dla placówek współpracujących z NFZ. Agnieszka Rudnicka-Szymczak, Centrum e-Zdrowia	Za każdym pacjentem stoją liczby – najważniejsze parametry marketingowe, które warto analizować. Sławomir Łudzik, WiseMed	Coaching zespołowy w praktyce – jak w świadomy sposób budować efektywny i zgrany zespół? Aleksandra Laskowska, Coach Zespołowy i Trener Biznesu	Dokumentacja medyczna jako narzędzie obrony placówki – czego brakuje w większości placówek? dr n. praw. Maciej Gibiński, Centrum Doradcze Prawa Medycznego
Elektroniczna Dokumentacja Medyczna obowiązkiem świadczeniodawcy na przykładzie rozwiązań Eurosoft Marek Żołnowski, Eurosoft	Czy chatbot może umawiać wizyty? Poznaj Rejestratorkę Paulinę – która umówi wizyty do Twojej placówki. Natalia Maruszczak, Proassist	Cicha optymalizacja w ochronie zdrowia. Gdzie naprawdę uciekają czas i pieniądze? Katarzyna Nowacka, Medby	Ustawa o jakości w opiece zdrowotnej i bezpieczeństwie pacjenta- na jakim jesteśmy etapie? Helena Włoka, AGM Przedsiębiorstwo Konsultingowe
Zmiany systemowe w realizacji umów z NFZ – wybrane zagadnienia Katarzyna Adamska, LEX Medical	Jak pokochać sprzedaż usług medycznych? Łukasz Laskowski, Poziom 4	Manager-coach: jakie metody warto stosować w rozmowie z pracownikiem? Urszula Łaskawiec, Medicine-Up	Sprawną rejestracją – standardy rejestracji zgodne z wymogami prawnymi. dr n. praw. Maciej Gibiński, Centrum Doradcze Prawa Medycznego
Przerwa kawowa z poczęstunkiem – foyer (13:10–13:40)			
Placówka gotowa na zmiany – prawo, bezpieczeństwo, dotacje Sala A: 13.40 – 15.10	Marketing & reputacja – odpowiedzialna obecność na rynku Sala B: 13.40 – 15.10	Zespół placówki w równowadze – potencjał i odporność Sala C: 13.40 – 15.10	Pacjent i dane – nowe oczekiwania, odpowiedzialne zarządzanie Sala D: 13.40 – 15.10
Zmiany przepisów prawa pracy. Przygotuj swoją placówkę na prawną rewolucję. dr Maciej Gibiński, Centrum Doradcze Prawa Medycznego	Komunikacja placówki i indywidualnej praktyki, a zakaz reklamy świadczeń zdrowotnych – co tak naprawdę mówią przepisy? Piotr Guzy, WiseMed	Jak budować odporność zespołu na stres i presję w ochronie zdrowia Urszula Łaskawiec, Medicine-Up	Pacjent 2026 – jak zmieniają się oczekiwania pacjenta w dobie nowych technologii? Katarzyna Łempicka, Medicine-Up
Aktualne programy dofinansowania – podział środków, główne priorytety i terminy Helena Włoka, AGM Przedsiębiorstwo Konsultingowe	Wizerunek, który leczy – obraz jako narzędzie komunikacji i budowania relacji Radek Tworek, Radek Tworek Fotografia	Prezentacja partnera wydarzenia	Szybsza obsługa Pacjenta dzięki cyfryzacji dokumentacji administracyjnej Jakub Ożga, Medyc
Zarządzanie ryzykiem w miejscu pracy – zapobieganie wypadkom przy pracy oraz ich prawnym i finansowym konsekwencjom. Katarzyna Łempicka, Medicine-Up	Hejter czy poszkodowany? Algorytm komunikacji z pacjentem w Internecie. Michał Proszowski, Medicine-Up	Role zespołowe wg Belbina – jak w najskuteczniejszy sposób wykorzystać naturalny potencjał zespołu? Aleksandra Laskowska, Coach Zespołowy i Trener Biznesu	10 kluczowych zasad zgodności z RODO. O czym należy pamiętać zarządzając placówką medyczną dr Wojciech Krówczyński, GRAWENA CONSULTING
Przerwa kawowa z poczęstunkiem – foyer (15:10–15:30)			
Sala A – warsztaty (15.30 – 16.30)	Sala B – warsztaty (15.30 – 16.30)	Sala C – warsztaty (15.30 – 16.30)	Sala D – warsztaty (15.30 – 16.30)
Udostępnianie dokumentacji medycznej krok po kroku: – osoba upoważniona, – dane osobowe – przygotowanie i wydanie dokumentacji, – odmowa wydania dr Maciej Gibiński, Centrum Doradcze Prawa Medycznego	Co zrobić, żeby nowy pacjent stał się stałym? • „Samoocena koszyka świadczeń” – które usługi będą podstawą, a które dodatkiem? • Czy mam już właściwych pacjentów? Potencjał placówki vs. potrzeby pacjentów • Przegląd i dostosowanie narzędzi Sławomir Łudzik, Piotr Guzy, WiseMed	Jak zwracać uwagę pracownikom, żeby czuli motywację do zmiany? – Kiedy udzielać informacji zwrotnej? – Jaką strukturę powinna mieć informacja zwrotna, żeby działała? – Dlaczego kanapka i fuko nie działa w Polsce? Łukasz Laskowski, Poziom 4	Przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu – praktyczne warsztaty Aleksandra Laskowska, Coach Zespołowy i Trener Biznesu
Przerwa kawowa z poczęstunkiem – foyer (16:30–16:40)			
Warsztaty , Sala B: 16.40–17.30		Sesja Q&A, Sala D: 16.40–17.30	
Otwarta sesja pytań do prawnika – problemy prawne w podmiotach leczniczych dr Maciej Gibiński, Centrum Doradcze Prawa Medycznego		Jak świadomie budować ścieżkę obsługi (zadowolonego) pacjenta w placówce medycznej? – od pierwszego kontaktu do zaufania i satysfakcji. – komunikacja w punktach styku, od rejestracji po gabinet – Jak radzić sobie z „trudnym pacjentem” i zamieniać napięcie we współpracę? – Pozytywne doświadczenia pacjentów jako najskuteczniejszy marketing. Urszula Łaskawiec i Katarzyna Łempicka, Medicine-Up	
Zakończenie konferencji - 17:30			



Informacje organizacyjne



Lokalizacja

Hotel Mercure
Wrocław Centrum, pl.
Dominikański 1
50-159 Wrocław



Rozpoczęcie konferencji

Rejestrację otwieramy o godzinie
8:00 i jest czynna cały dzień.
Zalecamy wcześniejsze przybycie
w celu uniknięcia kolejek.



Parking

Parking hotelowy płatny jest
indywidualnie.



Program konferencji

W związku z losowymi
zdarzeniami agenda konferencji
może się zmienić. Aktualny
program dostępny jest na stronie
konferencji. Nie prowadzimy
wcześniejszej rejestracji na dany
panel. Wybiera się go udając się
do konkretnej sali.



Jedzenie i napoje

W trakcie konferencji mamy
zaplanowanych kilka przerw
kawowych. W ich trakcie serwowane
będą napoje, a także różnicowane i
pełnowartościowe przekąski.



Wykłady i ćwiczenia

Czas zajęć jest ograniczony
długością danego panelu i jest on
podzielony w równych częściach na
wszystkie zaplanowane wystąpienia.
W przypadku chęci zmiany sali,
zalecamy robić to w przerwach.



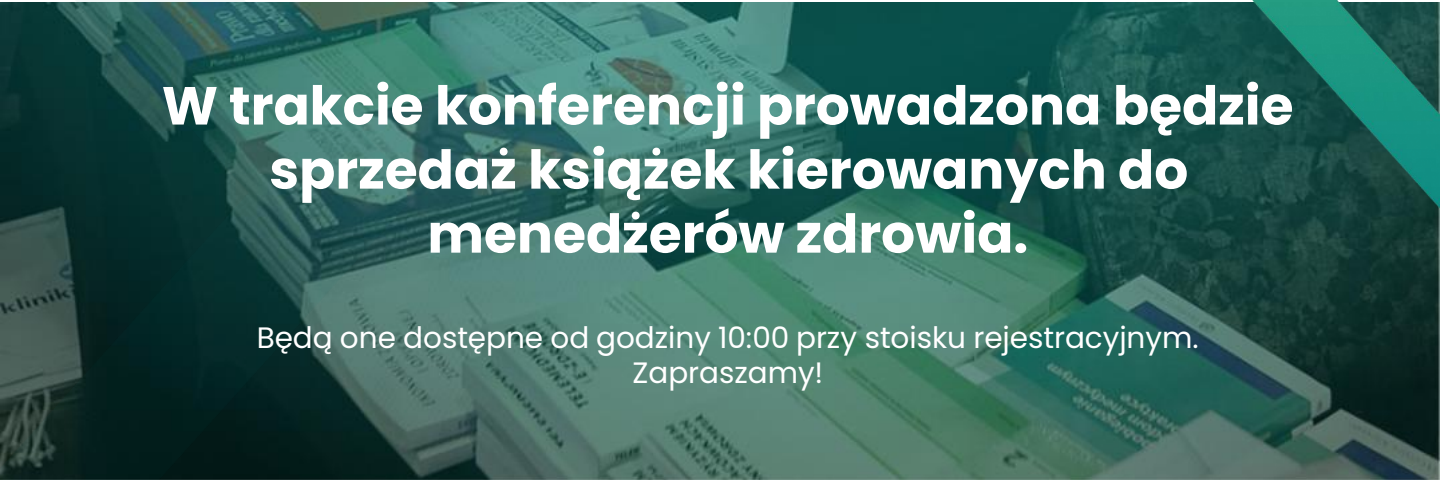
Certyfikat

Jest on wydawany za dodatkową
opłatą. Jeśli podczas zgłaszania
udziału na Kongres zaznaczyłeś
zainteresowanie certyfikatem, to
zostanie on Ci wręczony podczas
porannej rejestracji.



Informacje

Jeśli masz inne pytania,
możesz je zadać przy
stoisku rejestracyjnym.



W trakcie konferencji prowadzona będzie sprzedaż książek kierowanych do menedżerów zdrowia.

Będą one dostępne od godziny 10:00 przy stoisku rejestracyjnym.
Zapraszamy!

Eksperci:



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

Od ponad pięciu lat stoi na czele [Kliniki.pl](https://kliniki.pl), przekształcając serwis Tourmedica.pl w jedną z największych marek med tech w Polsce. Pod jego kierownictwem firma odnotowała ponad 300% wzrostu w ciągu ostatnich dwóch lat.

Z wykształcenia socjolog z tytułem MBA, specjalizuje się w tworzeniu i optymalizacji modeli biznesowych oraz strategii sprzedażowych i marketingowych. Jako lider i doradca, wspiera przedsiębiorstwa w projektowaniu zmian i budowaniu długofalowego rozwoju.



Katarzyna Łempicka

Jest doświadczonym trenerem, managerem placówki medycznej, Inspektorem Ochrony Danych, certyfikowanym Audytorem Wewnętrznym Bezpieczeństwa Informacji według normy ISO/IEC 27001:2017 i ISO/IEC 27701:2019, certyfikowanym Audytorem Wewnętrznym Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy według normy ISO 45001:2018 oraz autorką bloga rejestratorkamedyczna.pl. Ukończyła socjologię, pedagogikę oraz studia podyplomowe „Prawo Medyczne”, „Inspektor Ochrony Danych Osobowych”. Obecnie jest w trakcie studiów podyplomowych z zakresu BHP. Pomaga w otwieraniu nowych placówek medycznych – wspiera właścicieli w tworzeniu, wdrażaniu oraz audycie dokumentacji RODO, SANEPID, Urząd Wojewódzki, BDO, GUS, BHP oraz procedur pracy.

dr Wojciech Krówczyński

dr nauk ekonomicznych i finansów.

Ekspert w zakresie **zgodności (compliance) w zarządzaniu placówką medyczną**. Doświadczenie w branży medycznej nabył pracując ponad 30 lat w Polsce i za granicą na stanowiskach kierowniczych w największych światowych koncernach farmaceutycznych. Od 2015 roku jest właścicielem firmy GRAWENA CONSULTING. Prowadzi Platformę Wiedzy: Profesjonalne zarządzanie w ochronie zdrowia [grawena.edu.pl]



Eksperci:



dr n. praw. 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.

Aleksandra Laskowska

Certyfikowany coach zespołowy, posiadający bogate doświadczenie zawodowe z zakresu zarządzania i motywacji personelu, obsługi klienta oraz sprzedaży produktów i usług. Doświadczenia te związane są z 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.



Urszula Łaskawiec

CEO medicine up, współzałożycielka Human Experience Institute i redaktorka naczelna magazynu oraz serwisu Patient Experience.



Wierzy, że jakość zaczyna się od ludzi, wraca do ludzi i żyje w doświadczeniach. Od lat wspiera placówki medyczne i firmy usługowe w budowaniu zespołów, które potrafią rozmawiać, współpracować i wspólnie tworzyć wartość – dla pacjenta, klienta i innych pracowników. Łączy praktykę, strategię i psychologię, aby projektować doświadczenia, które realnie wpływają na komunikację, kulturę pracy i efektywność. Pracuje z liderami ochrony zdrowia nad tym, aby ich placówki były miejscem, do którego chce się wracać. Jej działania obejmują: komunikację opartą na rozwiązywaniu (Solution-Focused Communication), wdrażanie jakości i usprawnień w ścieżce pacjenta, przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu i budowanie zaangażowania zespołów, mapowanie doświadczeń (CX/PX/EX), psychometrię (FRIS, DISC, Gallup) oraz rozwój kultury feedbacku i kompetencji miękkich.

Rafał Lityński

Starszy Specjalista w Sektorowym Zespole Reagowania na Incydenty Bezpieczeństwa (CSIRT CeZ). Od ponad dekady kieruje zespołami ludzi zarówno w sektorze prywatnym jak i publicznym. Z Centrum e-Zdrowia (wcześniej CSIOZ) związany od 2019 roku. Od 3 lat pracuje w Departamencie Bezpieczeństwa CeZ współpracując przy budowaniu i rozwijaniu systemów cyberbezpieczeństwa. Od początku zaangażowany w budowę i powołanie do życia CSIRT dla sektora ochrony zdrowia.

CSIRT rozpoczął swoją działalność pod koniec 2023 roku, w celu przygotowania Ministerstwa Zdrowia i sektora ochrony zdrowia do spełnienia wymagań stawianych przez europejską dyrektywę NIS 2 i nowelizację ustawy KSC.



Eksperci:



Agnieszka Rudnicka-Szymczak

Posiada 12 letnie doświadczenie w pracy w instytucjach państwowych związanych z systemem opieki zdrowotnej w Polsce (NFZ), oraz jako kierownik projektów IT (ZUS). Absolwentka Wydziału Fizjoterapii Uniwersytetu Medycznego w Łodzi. Ukończyła podyplomowe studia na SGH Zarządzanie Zakładami Opieki Zdrowotnej. Posiada międzynarodowe certyfikaty z zakresu zarządzania projektami (Prince2, Prince2 Practitioner, Management of Risk, Agile, Facilitation). Obecnie, studentka podyplomowych studiów MBA Healthcare Innovation & Technology w Centrum Kształcenia Podyplomowego Łazarski w Warszawie. Jest członkiem zespołu wdrożeniowego w Projekcie „Elektroniczna Platforma Gromadzenia, Analizy i Udostępniania zasobów cyfrowych o Zdarzeniach Medycznych” (System E-zdrowie, P1).

Jakub Ożga

Właściciel Medyc.pl Obserwując rynek oprogramowania medycznego w 2014 roku zauważyłem, że istniejące rozwiązania są trudne w obsłudze i nieintuicyjne. Postanowiłem to zmienić. Moim celem było stworzenie rozwiązań charakteryzujących się wysoką jakością i jednocześnie prostotą obsługi. Wykorzystując umiejętności programistyczne i posługując się wskazówkami użytkowników – samodzielnie zbudowałem Platformę Medyc i stworzyłem firmę, w której centrum uwagi znalazł komfort pracy klienta. Postawiłem na najwyższą jakość, partnerskie podejście i szczerą wzajemnych relacji. W ciągu kilku lat osiągnąłem cel i teraz codziennie z zespołem pracujemy nad podwyższaniem standardów produktu i rozwojem firmy.



Natalia Maruszczak

Natalia Maruszczak od 15 lat pracuje jako manager oraz konsultant m.in. w branży medycznej, specjalizując się w optymalizacji procesów obsługi pacjenta oraz eliminowaniu wąskich gardeł w funkcjonowaniu placówek medycznych. Od 4 lat jest związana z Proassist, gdzie odpowiada za obszary sprzedaży, marketingu oraz współpracę z kluczowymi klientami.

W swojej pracy koncentruje się na wdrażaniu rozwiązań tak, aby proces obsługi pacjenta w placówkach medycznych przebiegał sprawnie i bez zakłóceń. Dużą wagę przykładają do analizy danych, liczb i statystyk, ponieważ to właśnie mierzalne wyniki pozwalają skutecznie oceniać efektywność działań i rozwijać procesy w oparciu o realne potrzeby gabinetów i placówek.

Radek Tworek

Od 15 lat zajmuję się fotografią, która pomaga firmom i markom mówić własnym, autentycznym głosem. Przez ponad 12 lat pracowałem w działach handlowych, więc doskonale rozumiem realia biznesowe i wiem, że fotografia – czy to reklamowa, czy wizerunkowa – ma być przede wszystkim inwestycją, a nie kosztem. W ramach marki Radek Tworek Fotografia działam dwutorowo: z jednej strony tworzę zdjęcia, które wydobywają autentyczność ludzi i miejsc, a z drugiej dokładam kreatywne pomysły, dzięki którym zdjęcia wyróżniają się na tle powtarzalnych schematów. Niezależnie od branży, pomagam firmom opowiadać swoją historię obrazem – tak, by była zapamiętana i działała na ich korzyść. Podczas moich wystąpień dzielę się wiedzą, jak fotografia reklamowa i wizerunkowa może być skutnym narzędziem marketingowym. Nie chodzi tylko o estetykę, ale o realne wsparcie celów biznesowych i budowanie trwałych relacji z klientami.



Eksperci:

Sławomir Łudzik

Od 10 lat łączy wiedzę z obszaru ochrony zdrowia z pasją do marketingu.

Absolwent kierunków farmacja na Collegium Medicum Uniwersytetu Jagiellońskiego oraz zarządzanie na Uniwersytecie Jagiellońskim, trener umiejętności miękkich. Współtworzy agencję marketingu medycznego WiseMed. W swojej pracy skupia się przede wszystkim na konstruowaniu procesów komunikacyjnych opartych na edukacji. Według niego skuteczny marketing zaczyna się od prawidłowego zdefiniowania problemu.



Piotr Guzy

Pasjonat medycyny opartej na dowodach. Współzałożyciel i członek zarządu agencji marketingu medycznego WiseMed.

Absolwent i pracownik badawczo-dydaktyczny Collegium Medicum Uniwersytetu Jagiellońskiego. Na co dzień odpowiada za merytoryczną wartość działań komunikacyjnych i marketingowych. Marzy o dniu, w którym praktyka medyczna i komunikacja dotycząca zdrowia w Polsce będą całkowicie oparte na dowodach naukowych. Klientom pomaga budować swoją pozycję dzięki optymalnemu wykorzystaniu ich zasobów i potencjału.



Katarzyna Adamska

Prawnik z wieloletnim doświadczeniem w zakresie organizacji i zarządzania w ochronie zdrowia. Od ponad 5 lat doradza podmiotom leczniczym w całej Polsce. W swojej codziennej praktyce udziela pomocy prawnej w zakresie założenia i prowadzenia działalności leczniczej. Doradza podmiotom leczniczym w procesie realizacji i rozliczania świadczeń zdrowotnych z Narodowym Funduszem Zdrowia. Prowadzi audyt dokumentacji medycznej oraz weryfikuje stosowane w podmiocie leczniczym procedury medyczne. Wspiera podmioty lecznicze w procesach zamówień publicznych, jak również w zakresie przeprowadzanych kontroli przez Narodowy Fundusz Zdrowia. Przygotowuje podmioty lecznicze do procesu akredytacji.



Helena Wloka

11 lat związana z Przedsiębiorstwem Konsultingowym AGM, w którym realizuje się doradzając placówkom medycznym na terenie całego kraju, jaki system zarządzania wybrać, aby spełnić przepisy prawa oraz poprawić funkcjonowanie przychodni czy szpitala. Specjalistka ds. marketingu i sprzedaży, po spotkaniu z nią, osoby zarządzające podmiotami medycznymi wiedzą czy najważniejszym kierunkiem jest wdrożenie akredytacji, czy może systemu ISO oraz w jaki sposób pozyskać środki na dofinansowanie zakupu sprzętu, szkoleń i doradztwa w swoim podmiocie. Prowadzi szkolenia z obsługi trudnego pacjenta oraz pacjenta o szczególnych potrzebach, które to zagadnienia są jej szczególnie bliskie z uwagi na doświadczenie życiowe, bowiem jako mama niepełnosprawnego intelektualnie syna, zetknęła się z mnóstwem nieprzewidzianych i skomplikowanych sytuacji w placówkach medycznych. Lubi piesze wędrówki, jazdę na łyżwach i rowerze, ale przede wszystkim pokazywanie innym, że niepełnosprawność to człowiek ze swoimi potrzebami i prawem do szczęścia.



Opisy wybranych prezentacji

10 błędów menedżerskich, które obniżają skuteczność zespołu placówki medycznej

dr Wojciech Krówczyński, GRAWENA CONSULTING, **czas trwania: 09.00–09.30, Sala ABC**

Dynamiczna sesja dla menedżerów ochrony zdrowia, pokazująca najczęstsze błędy zarządcze wpływające na efektywność, komunikację i zaangażowanie zespołów. Uczestnicy poznają praktyczny przewodnik, który pomaga szybko rozpoznać niekorzystne nawyki, wprowadzić skuteczne działania naprawcze i budować kulturę odpowiedzialności. Wystąpienie dostarcza narzędzi do lepszego delegowania, prowadzenia trudnych rozmów, udzielania feedbacku oraz rozwijania kompetencji pracowników i liderów. Idealna dla osób, które chcą realnie wzmocnić swoje zespoły.

Zarządzanie zmianą w placówce medycznej. Jak dobrze wprowadzić i zakomunikować zmianę w zespole, żeby pozbyć się oporu pracowników?

Łukasz Laskowski, Poziom 4, **czas trwania: 10.00–10.30, Sala ABC**

A po co to? Kto to wymyślił? Nudzi im się to wymyślać... taką „laurkę” można usłyszeć od zespołu, kiedy w placówce medycznej zachodzą zmiany... nowy system pracy, nowe urządzenia, nowe opatrunki, nowe standardy etc. Zespół przeważnie nie chce być na nie gotowy. Jedyną stałą rzeczą w życiu jest to, że wszystko się zmienia. Opór jest czymś naturalnym i powszechnym. Ludzie z zasady nie lubią zmian, bo pracują nawykami, które zautomatyzowane, są po prostu wygodne.

Na tym wykładzie dowiesz się co zrobić, żeby wprowadzanie zmian w Twojej placówce medycznej poszło łatwiej i przyjemniej, a Twój zespół był ich ambasadorem i zwolennikiem.

Czy chatbot może umawiać wizyty? Poznaj Rejestratorkę Paulinę – chatbota, który umówi wizyty do Twojej placówki.

Natalia Maruszczak, Proassist, **czas trwania: 12.10–12.40, Sala B**

Wdrożenia chatbotów w placówkach medycznych do tej pory nie przynosiły oczekiwanych rezultatów. Wynikało to z faktu, że realizowały je firmy, które nie znały specyfiki branży i nie rozumiały jej uwarunkowań. Brakowało wiedzy na temat kluczowych zależności, takich jak wpływ wieku pacjenta czy korelacja między ceną wizyty a zainteresowaniem jej rezerwacją. W tej prelekcji przedstawimy Rejestratorkę Paulinę – inteligentnego chatbota, który funkcjonuje jako pełnoprawny członek zespołu placówki medycznej. Jej rolą nie jest konkutowanie z rejestratorkami ani redukcja etatów – wręcz przeciwnie, pozwala pracownikom skupić się na pacjencie i jego doświadczeniu. Dziś rejestratorki są przeciążone pracą, z naszych danych wynika, że tylko 30% telefonów kończy się zapisaniem wizyty. Paulina realnie odciąża zespół, umożliwiając umawianie wizyt zarówno poza godzinami pracy, jak i w ich trakcie. Odpowiada na najczęstsze pytania pacjentów dotyczące cen, lokalizacji gabinetu czy przygotowania do wizyty.

Jak pokochać sprzedaż usług medycznych? Łukasz Laskowski, Poziom 4, **czas trwania: 12.40–13.10, Sala B**

Brzydzimy się wciskaniem... Ale wciskanie to nie sprzedawanie. Każdy z nas codziennie sprzedaje... Sprzedajemy siebie, to co mówimy, to co robimy, to do czego jesteśmy przekonani i w co wierzymy. Polecamy i rekomendujemy znajomym, rodzinie produkty i usługi zaprzyjaźnionych specjalistów. Przez zaufanie jakie mają do nas, korzystają z poleceń. Ba! Czasem nawet jeszcze nam dziękują. Sprzedaż może być piękna, może być ekspercka, może być pomocna. Podczas tego wystąpienia dowiesz się jak powinna wyglądać sprzedaż z poziomu eksperta. Jak „zarazić” sprzedaż ekspercką swój personel.

Wizerunek, który leczy – obraz jako narzędzie komunikacji i budowania relacji

Radek Tworek, Radek Tworek Fotografia, **czas trwania: 14.10–14.40, Sala B**

Pacjent trafia do placówki z oczekiwaniem bezpieczeństwa i profesjonalizmu – ale to obraz, który zobaczy wcześniej w internecie czy przestrzeni publicznej, buduje jego pierwsze emocje. Opowiemy, jak świadomie kształtowany wizerunek może być mostem między pacjentem a placówką: oswajać lęk, ułatwiać decyzje i pokazywać ludzką stronę medycyny. To spotkanie z praktyką, w której obraz staje się narzędziem komunikacji i fundamentem trwałych relacji.

Jak zwracać uwagę pracownikom, żeby czuli motywację do zmiany swojego zachowania w pracy? – warsztat

Łukasz Laskowski, Poziom 4, **czas trwania: 15.30–16.30, Sala C**

Informacja zwrotna, kojarzy się najczęściej ze zwykłym „opr” lub z czymś, co w żaden sposób nie przypomina normalnej, naturalnej rozmowy. Jest to potężne narzędzie, które pozwala zmotywować współpracownika. Co zrobić, żeby naprawdę było to motywujące? Jak rozmawiać z pracownikiem, żeby czuł wsparcie, nawet przy mało przyjemnych sytuacjach?

- Kiedy udzielać informacji zwrotnej?
- Jaką strukturę powinna mieć informacja zwrotna, żeby działała?
- Dlaczego kanapka i fuko nie działa w Polsce?

Dokumentacja medyczna jako narzędzie obrony placówki – czego brakuje w większości placówek?

Maciej Gibiński, Centrum Doradcze Prawa Medycznego, **czas trwania: 11.40–12.40, Sala D**

Dokumentacja medyczna to jeden z ważniejszych elementów dokumentacji prowadzonej przez placówkę. Prawdopodobnie prowadzona dokumentacja medyczna jest wizytówką każdej placówki medycznej. Potrafi też być nieoceniona w przypadku spraw roszczeniowych. Prowadzenie dokumentacji medycznej, choć określone przepisami prawnymi, wymaga uszczegółowienia przez placówkę medyczną. Podczas szkolenia będziemy rozmawiać przede wszystkim o sposobie prowadzenia dokumentacji medycznej, aby minimalizować ryzyko roszczeń ze strony pacjentów

Sprawną rejestracją – standardy rejestracji zgodne z wymogami prawnymi

dr Maciej Gibiński, Centrum Doradcze Prawa Medycznego, **czas trwania: 12.40–13.10, Sala D**

Według naszej kancelarii Sprawną rejestracją to miejsce, gdzie każdy dokument ma swoje miejsce. Wszystkie są uporządkowane. Nie czujesz stresu, gdy zdarzy Ci się niezapowiedziana kontrola, zmniejszasz ryzyko roszczeń pacjentów, odpowiadasz za kontakt z pacjentami. Tworząc sprawną rejestrację przeszliśmy przez wszystkie dostępne metody zarządzania oraz przez wszystkie możliwe kontrole. Szkolenie przeznaczone jest dla osób zarządzających placówkami medycznymi, dla menedżerów placówek medycznych.

Szybsza obsługa Pacjenta dzięki cyfryzacji dokumentacji administracyjnej

Jakub Ożga, Medyc, **czas trwania: 14.10–14.40, Sala D**

Zapraszamy na prelekcję, poświęconą wyborowi właściwego systemu do prowadzenia placówki medycznej. W dobie cyfryzacji, efektywne zarządzanie placówką wymaga nowoczesnych narzędzi IT, które usprawnią codzienną pracę, zwiększą efektywność oraz poprawią jakość świadczonych usług. Michał Bobrowski, ekspert w dziedzinie informatyki medycznej, przedstawi kluczowe kryteria wyboru systemu, omówi dostępne rozwiązania na rynku oraz podzieli się praktycznymi wskazówkami i doświadczeniami w wdrożeniu w różnych placówkach. Dołącz do nas, aby dowiedzieć się, jak wybrać system, który najlepiej odpowiada potrzebom Twojej kliniki i pacjentów.



Organizator:



Mazowieckie Centrum Biznesowe Sp. z o.o. jest organizatorem licznych konferencji i szkoleń dedykowanych sektorowi ochrony zdrowia ze szczególnym uwzględnieniem tematów związanych z prawem, zarządzaniem i obsługą pacjenta. Specjaliści współpracujący z MCB prowadzą warsztaty w formule szkoleń z otwartym naborem oraz na zlecenie indywidualne.

Główny partner:



kliniki.pl to innowacyjna platforma łącząca pacjentów z prywatnymi klinikami, gabinetami lekarskimi i kosmetycznymi oraz ośrodkami rehabilitacji. Obecnie umawiamy wizyty do ponad 100klinik, 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>



Wystawcy



Medyc to platforma do prowadzenia przychodni, kliniki i gabinetu lekarskiego.

Oprogramowanie jest proste, intuicyjne, kompleksowe i modułowe. Potrafi obsłużyć mały gabinet lekarski jak i duży podmiot z wieloma specjalizacjami medycyny prywatnej, NFZ, medycyny pracy, medycyny estetycznej, stomatologii i medycyny specjalistycznej. Posiada szereg integracji z innymi systemami.



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.

PROASSIST

Proassist powstał w 2016 roku jako prosty kalendarz do umawiania wizyt. Dziś to znacznie więcej – kompleksowy system, który wspiera placówki medyczne w każdym aspekcie ich pracy – od zarządzania EDM, po codzienne organizowanie pracy całego zespołu.

Od trzech lat rozwijamy Inteligentnego Asystenta AI, który rozumie język medyczny jak członek zespołu – to efekt badań prowadzonych w ramach projektu NCBR, we współpracy z AGH w Krakowie.

Chcieliśmy być o krok dalej w cyfryzacji opieki medycznej i tak powstały: chatbot – Rejestratorka Paulina oraz voicebot. Automatyzują umawianie wizyt, odpowiadają na pytania i wykonują rutynowe zadania, a przy tym dbają o najwyższą jakość obsługi. To technologia, która nie zastępuje człowieka, lecz staje się jego inteligentnym partnerem w codziennej pracy.



Alstor jest dystrybutorem z ponad 30-letnim doświadczeniem na rynku.

Część oferty stanowią rozwiązania do zastosowań medycznych. W ofercie Alstor znaleźć można: Stacje diagnostyczne z wydajnymi komputerami (dedykowane konfiguracje) i monitorami EIZO z serii RadiForce umożliwiającymi wyświetlanie obrazów DICOM. Oprogramowanie do diagnostyki RTG, TK – iQ-View oraz mammografii (iQ-Mammo oraz TPS Workstation One) oraz ortopedii (Orthoview – planowanie przedoperacyjne).

Mobilne stacje komputerowe Ergotron – z otwartą architekturą; każdy model występuje w różnych wersjach, a uniwersalne gniazda montażowe i długa lista dostępnych akcesoriów sprawiają, że można dopasować je do indywidualnych potrzeb. Wózki mają dodatkowo możliwość zasilania bateryjnego, dzięki czemu można z nich korzystać w dosłownie każdym miejscu.



Wystawcy

AGM

przedsiębiorstwo
konsultingowe

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 certyfikację 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.



AMBASSADORI ISLAND
BATUMI



exclusive
POLAND

Exclusive Poland to firma specjalizująca się w międzynarodowym doradztwie inwestycyjnym, sprzedaży nieruchomości premium oraz rozwoju projektów lifestyle i hospitality.

Łączymy świat biznesu, nieruchomości i nowoczesnych inwestycji, tworząc rozwiązania skierowane do wymagających klientów indywidualnych oraz partnerów biznesowych. Podczas Konwencji Menadżerów Zdrowia w Katowicach prezentujemy projekt Ambassadorii Island Batumi – unikalną inwestycję realizowaną w dynamicznie rozwijającym się Batumi nad Morzem Czarnym. Projekt łączy nowoczesną architekturę, funkcje apartamentowe, hotelowe oraz przestrzenie sprzyjające wypoczynkowi, biznesowi i zdrowemu stylowi życia. Naszym celem jest budowanie międzynarodowych relacji biznesowych oraz tworzenie projektów odpowiadających na potrzeby współczesnych inwestorów, którzy poszukują bezpieczeństwa kapitału, wysokiej jakości życia oraz perspektywicznych kierunków rozwoju.

medby

Medby to pierwszy w Polsce dedykowany marketplace dla sektora medycznego, który zmienia sposób, w jaki placówki dokonują zakupów.

Posiadamy wszystko, czego potrzebuje nowoczesna placówka medyczna – w jednym miejscu i w wynegocjowanych oraz konkurencyjnych cenach. Nasza platforma eliminuje tradycyjny, nieefektywny łańcuch dostaw, bezpośrednio łącząc placówki z producentami i dużymi dystrybutorami. Ten model biznesowy przekłada się na wymierne korzyści: 15-20% redukcję kosztów zakupowych oraz 67% oszczędność czasu poświęcanego na zakupy. Z ponad 10 000 produktów w 500 kategoriach, Medby pokrywa 95% zapotrzebowania placówek medycznych na wyroby medyczne i produkty jednorazowego użytku. Każdy produkt dostępny jest na transparentnych warunkach, bez ukrytych kosztów. Za Medby stoi zespół ekspertów z 16-letni doświadczeniem w zarządzaniu zakupami medycznymi i digitalizacji medycyny.

<https://medby.pl/>



CENTRUM
DORADZCZE
PRAWA
MEDYCZNE

Centrum Doradczce Prawa Medycznego powstało z myślą o placówkach medycznych. Pomagamy w prowadzeniu zarówno praktyk zawodowych jak i podmiotów leczniczych.

Nasza oferta została przygotowana w taki sposób, aby Państwo mogli skupić się tylko na wykonywaniu zawodu, zostawiając nam wszelkie prace administracyjne do wykonania. Zapewniamy kompleksową opiekę administracyjno-prawną każdej placówki medycznej, w ramach której, wykonujemy wszystkie obowiązki pozostawiając Państwu czas na leczenie pacjentów. Zaufały nam placówki medyczne z całej Polski. Wykonujemy również inne usługi w zakresie: tworzenia, funkcjonowania, przekształcania i zamykania placówek medycznych.



Wystawcy



Firma DICO S.C. istnieje od 2011 roku. Działalność firmy skupia się wokół tworzenia aplikacji na urządzenia mobilne w systemie Android. Aplikacje te przeznaczone są dla osób mających poważne problemy w porozumiewaniu się za pomocą mowy.

DICO jest autorem pierwszej polskiej aplikacji mobilnej MÓWik®. Stawia sobie za cel wykorzystanie powszechnej i, co za tym idzie, niedrożej technologii urządzeń mobilnych w terapii i życiu codziennym osób niepełnosprawnych. W związku z tym tworzy kolejne aplikacje do wykorzystania przez niemówiących: aplikacja GADAczek, program MÓWik PRINT, MÓWik Book, tematyczne aplikacje MÓWik Memory. Ponadto z użyciem symboli MÓWik®, które również są pierwszym całkowicie polskim systemem, tworzy i dystrybuje pomoce dydaktyczne dla osób niemówiących, ułatwiające uczenie się porozumiewania.

Pozostali partnerzy

POZIOM
SZKOLIMY
DLA EFEKTÓW

up
medi
cine

 **CzasSzkolenia.pl**

GRAWENA
CONSULTING
Zarządzanie jakością i bezpieczeństwem



cez Centrum
e-Zdrowia

Patronat honorowy

PTLM
Polskie Towarzystwo
Lekarzy Menedżerów

Patronat medialny

medinwestycje.pl

 **MEDIPMENT.PL**
MEDICAL EQUIPMENT

pielegniarki  .info.pl

 **odoserwis**.plTM
Portal o ochronie danych osobowych

 **dlaszpitali**.pl
SERWIS OPM

MED  **tube** sharing
medical
knowledgeTM

**Patient
Experience
Manager**

 **PACJENT**
i zdrowie
MAGAZYN BEZPŁATNY

OPM
OGÓLNOPOLSKI PRZEGŁĄD MEDYCZNY

 1 października

2026

Sukces **zaczyna** się od spotkań

www.mcbkonferencje.pl

MCB

Mazowieckie
Centrum
Biznesowe