

مهارات التفاوض في القطاع الصحي



GENTEX®
TRAINING CENTER



المقدمة

تحمل المفاوضات في القطاع الصحي بعداً لا تواجهه معظم القطاعات: فالنتيجة تؤثر في سلامة المريض وحصوله على الرعاية، لا في الكلفة وحدها. فالإداريون يتفاوضون مع شركات التأمين على التعويضات، والأطباء يتفاوضون على الموارد مع إدارة المستشفى، وفرق المشتريات تتفاوض على عقود المستلزمات الطبية وفق متطلبات سريرية دقيقة. تبني دورة مهارات التفاوض في القطاع الصحي القدرة التي تتطلبها هذه المحادثات. ويدرس المتدربون التفاوض القائم على المصالح وأسلوب التفاوض المبدئي من هارفارد وإدارة الخلاف في البيئات السريرية.

أهداف دورة مهارات التفاوض في القطاع الصحي

- تطبيق إطار التفاوض المبدئي من هارفارد على مفاوضات الجهات الدافعة ومقدمي الرعاية.
- تحديد ANTAB و ANTAW ونقاط التحفظ باستخدام بيانات أثر الموازنة والفعالية من حيث الكلفة.
- التفاوض على شروط التعويض والتسعيرة مع شركات التأمين والجهات الدافعة.
- هيكلة عقود المستلزمات والأجهزة الطبية بشروط أداء وسلامة واضحة.
- معالجة بنود المسؤولية والتعويض والمخاطر السريرية في الاتفاقات الصحية.
- استخدام أنماط توماس وكيلمان الخمسة في الخلافات السريرية والإدارية.
- تطبيق التفاوض القائم على المصالح بين الأطباء وإدارة المستشفى.
- إدارة التفاوض مع مندوبي شركات الأدوية بأخلاقية وموضوعية.
- إدارة الحساسية الثقافية مع المرضى والأسر والشركاء الدوليين.
- توثيق الاتفاقات بالالتزامات والمسؤولين ومواعيد المراجعة.



منهجية الدورة

تجمع الدورة بين محاضرات قصيرة ومحاكاة تفاوضية خاصة بالقطاع الصحي. يتفاوض المشاركون على شروط التعويض وعقود الأجهزة والنزاعات على الموارد في تمثيل أدوار منظم، ثم يتلقون تغذية راجعة مفصلة. ويستخدم المدربون دراسات حالة من أنظمة صحية وبيانات فعالية الكلفة وتدريباً مسجلاً.

الفئات المستهدفة

- إدارات المستشفيات والأنظمة الصحية
- مديرو التعاقدات والمشتريات في القطاع الصحي
- أخصائيو المالية ودورة الإيرادات
- المديرون الطبيون ورؤساء الأقسام السريرية
- موظفو علاقات التأمين والجهات الدافعة
- الفرق التجارية في شركات الأدوية والأجهزة الطبية
- مسؤولو الصحة العامة المتفاوضون على اتفاقات الخدمة

محتوى دورة مهارات التفاوض في القطاع الصحي

اليوم الأول: أسس التفاوض في القطاع الصحي

- مشهد التفاوض الصحي: الجهات الدافعة ومقدمو الرعاية والموردون والمنظمون



- التفاوض التوزيعي مقابل التكاملي في البيئات الصحية
- إطار التفاوض المبدئي من هارفارد
- المواقف مقابل المصالح في مفاوضات التعويض والموارد
- ANTAB و ANTAW ونقاط التحفظ من بيانات الموازنة
- مؤشرات فعالية الكلفة والسنوات المكتسبة المعدلة بالجودة كمراجع
- تقييم أسلوبك الشخصي في التفاوض

اليوم الثاني: التفاوض مع الجهات الدافعة والتعويضات

- فهم نماذج الدفع: مقابل الخدمة والرأس مال والدفع المجمّع
- التفاوض على التسعيرة ومعدلات التعويض
- التعاقد القائم على القيمة والشروط المرتبطة بالنتائج
- التزامات الحجم والاستثناءات وشروط التغطية
- تجهيز البيانات: الاستخدام وتركيب الحالات وتحليل الكلفة
- التعامل مع جهة دافعة مهيمنة وموقف تفاوضي ضعيف
- محاكاة التفاوض على التعويض

اليوم الثالث: عقود المستلزمات والأجهزة والخدمات

- التفاوض على شراء الأجهزة والمستلزمات الطبية
- الكلفة الإجمالية للتملك مقابل سعر الشراء



- اتفاقات مستوى الخدمة وضمانات التشغيل وشروط الصيانة
- بنود التدريب والضمان وقطع الغيار
- بنود المسؤولية والتعويض وسلامة المريض
- نماذج التسعير: الشراء والتأجير التشغيلي والتمويلي
- محاكاة تفاوض على العقد مع مناقشة

اليوم الرابع: الخلاف الداخلي والسري

- نزاعات توزيع الموارد بين الأقسام
- التفاوض بين الأطباء والإدارة على الكوادر وعبء العمل
- تطبيق أنماط توماس وكيلمان في المستشفيات
- إدارة الخلاف بين الأولويات السريية وحدود الموازنة
- التفاوض في اللجان والقرارات متعددة التخصصات
- الحدود الأخلاقية: مصلحة المريض فوق المكسب المؤسسي
- تدريب على الوساطة الداخلية مع إشراف مباشر

اليوم الخامس: الأخلاق والثقافة وإغلاق الاتفاقات

- التفاوض مع مندوبي الأدوية والأجهزة بأخلاقية
- إدارة الهدايا وتضارب المصالح وقواعد الشفافية
- الحساسية الثقافية في محادثات المرضى والشركاء



- التعامل مع التكتيكات القاسية والضغط من أطراف مسيطرة
- توثيق الاتفاقات والالتزامات ومواعيد المراجعة
- تفاوض نهائي مُقيّم مع تغذية راجعة
- خطة عمل شخصية لثلاثين يوماً

الخاتمة

عند إتمام دورة مهارات التفاوض في القطاع الصحي بنجاح، سيكتسب المشاركون تحكماً عملياً في أساليب التفاوض وهيكل العقود والحدود الأخلاقية التي تشكّل الاتفاقات الصحية. وسيتمكنون من التحضير ببيانات كلفة ونتائج موثوقة، والتفاوض على شروط التعويض والتوريد بثقة، وإدارة الخلاف السريري ببناء، وإغلاق اتفاقات تحمي الموازنة والرعاية معاً. كما سيتعلمون التمسك بالخطوط الأخلاقية تحت الضغط التجاري. وقد صمّم مركز جينتكس للتدريب هذه الدورة ليعود المتدربون أكثر جاهزية لكل تفاوض تواجهه مؤسساتهم.

الأسئلة الشائعة



السؤال الأول: ما هي دورة "مهارات التفاوض في القطاع الصحي"؟

هي دورة تعلّم التفاوض مطبقاً على سياقات المستشفيات والجهات الدافعة والموردين. ويتناول المشاركون مفاوضات التعويض وعقود المستلزمات والأجهزة وبنود المسؤولية والخلاف السريري والحدود الأخلاقية عبر محاكاة خاصة بالقطاع ودراسات حالة.

السؤال الثاني: ما هي أبرز فوائد الالتحاق بدورة "مهارات التفاوض في القطاع الصحي"؟

يتفاوض المشاركون على شروط تعويض وتوريد أفضل، ويقللون المخاطر المخفية في بنود المسؤولية، ويديرون الخلافات السريرية دون الإضرار بعلاقات العمل. كما يحضّرون بيانات موثوقة ويحمون مصداقية مؤسساتهم في المناطق الأخلاقية الرمادية.

السؤال الثالث: ما هي المهارات التي سأكتسبها من دورة "مهارات التفاوض في القطاع الصحي"؟



ستكتسب التحضير التفاوضي وتحليل البيانات في القطاع الصحي، والتفاوض مع الجهات الدافعة على التعويضات، والتفاوض على عقود المستلزمات والأجهزة، وإدارة الخلاف السريري وتوثيق الاتفاقات. وتتكامل هذه المهارات الأربع لتقوية النتائج دون المساس برعاية المريض.

السؤال الرابع: ما هي الأدوات أو المنهجيات أو المعايير التي تغطيها دورة "مهارات التفاوض في القطاع الصحي"؟

تغطي الدورة إطار التفاوض المبدئي من هارفارد، وتحليل ANTAB وANTAW، ومؤشرات فعالية الكلفة والسنوات المكتسبة المعدلة بالجودة، ونماذج الدفع مثل مقابل الخدمة والرأس مال، والتعاقد القائم على القيمة، واتفاقات مستوى الخدمة، وأنماط توماس وكيلمان للخلاف، وتحليل الكلفة الإجمالية للتملك.

السؤال الخامس: كيف يتم تطبيق ما تتضمنه دورة "مهارات التفاوض في القطاع الصحي" في بيئة العمل الفعلية؟

يطبِّقه المهنيون في تجديد عقود التأمين، وشراء الأجهزة الطبية، ومناقشات موازنات الأقسام، والتفاوض على عبء العمل، ومعالجة نزاعات التوريد. وتنتقل هذه الأساليب إلى أي بيئة صحية يجب فيها الموازنة بين الكلفة والجودة والأولوية السريرية في اتفاق واحد.