




**Министерство образования Ставропольского края
Автономная некоммерческая организация дополнительного
профессионального образования
«Международный институт современного образования»
(АНО ДПО «МИСО»)**

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО ДПО «МИСО»

Е.В. Шелыгина
(подпись)
"01" марта 2022г

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«КОНФЛИКТЫ В МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»
18 ак.ч.**

Специальность: Терапия

Ессентуки-2022

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Название: «Конфликты в медицинской деятельности»

2. Трудоемкость: 18 ак.ч.

3. Специальность: Терапия

4. Дополнительные специальности: Гастроэнтерология, Детская онкология, Лечебное дело, Общая врачебная практика (семейная медицина), Клиническая лабораторная диагностика, Оториноларингология, Неврология, Рефлексотерапия, Хирургия, Медицинская биохимия, Функциональная диагностика, Неонатология, Ультразвуковая диагностика, Психиатрия, Трансфузиология, Организация здравоохранения и общественное здоровье, Детская урология-андрология, Онкология, Патологическая анатомия, Травматология и ортопедия, Фтизиатрия, Эндокринология, Общая гигиена, Социальная гигиена и организация госсанэпидслужбы, Эпидемиология, Судебно-медицинская экспертиза, Детская хирургия, Генетика, Стоматология общей практики, Аллергология и иммунология, Физиотерапия, Радиотерапия, Детская кардиология, Детская эндокринология, Ревматология, Психотерапия, Авиационная и космическая медицина, Профпатология, Лечебная физкультура и спортивная медицина, Пластическая хирургия, Урология, Челюстно-лицевая хирургия, Медико-социальная экспертиза, Вирусология, Гигиена детей и подростков, Гигиена питания, Гигиена труда, Гигиеническое воспитание, Коммунальная гигиена, Радиационная гигиена, Дезинфектология, Паразитология, Стоматология детская, Стоматология ортопедическая, Стоматология терапевтическая, Стоматология хирургическая, Токсикология, Косметология, Колопроктология, Нейрохирургия, Рентгенэндоваскулярные диагностика и лечение, Сердечно-сосудистая хирургия, Торакальная хирургия, Санитарно-гигиенические лабораторные исследования, Ортодонтия, Радиология, Бактериология, Дерматовенерология, Рентгенология, Эндоскопия, Нефрология, Акушерство и гинекология, Офтальмология, Медико-профилактическое дело, Пульмонология, Анестезиология-реаниматология, Клиническая фармакология, Диетология, Психиатрия-наркология, Скорая медицинская помощь, Педиатрия, Мануальная терапия, Гематология, Кардиология, Гериатрия

5. Форма обучения: заочная

6. Пояснительная записка:

Настоящая дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Конфликты в медицинской деятельности», специальность «Терапия» разработана на основании следующих нормативно-правовых актов:

1. Конституция РФ, ст. 54 принятых "Основ законодательства РФ" Об охране здоровья граждан;

2. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

3. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
4. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 23.07.2010 №541н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения»;
5. Приказ Министерства здравоохранения РФ №707н от 08.10.2015 г. «Об утверждении квалификационных требований к медицинским и фармацевтическим работникам с высшим образованием по направлению подготовки "Здравоохранение и медицинские науки"»;
6. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 03.08.2012 г. №66н «Об утверждении Порядка и сроков совершенствования медицинскими работниками и фармацевтическими работниками профессиональных знаний и навыков путем обучения по дополнительным профессиональным образовательным программам в образовательных и научных организациях»;
7. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 15.03.2021 №205н «Об утверждении Порядка выбора медицинским работником программы повышения квалификации в организации, осуществляющей образовательную деятельность, для направления на дополнительное профессиональное образование за счет средств нормированного страхового запаса Федерального фонда обязательного медицинского страхования, нормированного страхового запаса территориального фонда обязательного медицинского страхования»;
8. Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
9. Письмо Минобрнауки России от 22.04.2015 № ВК-1032/06 "О направлении методических рекомендаций" (вместе с "Методическими рекомендациями-разъяснениями по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов").

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации (далее – ДПП ПК) «Конфликты в медицинской деятельности» является нормативно-методическим документом, регламентирующим содержание и организационно-методические формы обучения по основной специальности «Терапия».

ДПП ПК «Конфликты в медицинской деятельности» разработана Автономной некоммерческой организацией дополнительного профессионального образования «Международный институт современного образования» (далее - АНО ДПО «МИСО»).

Актуальность ДПП ПК «Конфликты в медицинской деятельности» обусловлена тем, что конфликты и стрессовые ситуации неотъемлемая часть деятельности любой организации, особенно в сфере медицины. В основе конфликтов лежит столкновение взглядов, интересов и целей, а также способы их достижения. Медицинскому специалисту в своей деятельности приходится ежедневно взаимодействовать с людьми. При этом коммуникация с пациентами и их родственниками нередко проходит на повышенных тонах и эмоционально заряжено – ведь речь идет о здоровье пациента, а иногда может быть сопряжено и с риском для жизни.

Цель ДПП ПК: совершенствование надпрофессиональной компетенции по управлению конфликтными ситуациями в процессе медицинской деятельности – готовность выстраивать эффективные коммуникации в процессе медицинской деятельности.

Задачи при обучении на ДПП ПК:

– изучить основы конфликтологии (конфликт как основная категория конфликтологии, типология конфликтов, теории возникновения; общие характеристики конфликтов: структура, этапы, конфликтное поведение, информационная модель конфликтной ситуации, функции; психология конфликта, психологическая защита, управление эмоциями; управление конфликтом: диагностика, прогнозирование, технологии предупреждения конфликта; техника эффективного общения и коммуникаций для урегулирования конфликтных ситуаций);

– изучить вопросы бесконфликтного общения, основанного на психотипе пациента (психология общения врача с пациентом и членами его семьи; выявление уровней коммуникативного послания; основы стратегической коммуникации в работе врача; техники стратегической коммуникации; алгоритм стратегической коммуникации для достижения целей лечения; триалог и его применение в профессиональной врачебной практике; когнитивные уровни взаимодействия и их использование специалистом; воздействие и речевая агрессия во взаимодействии врач-пациент; распознавание и противостояние манипуляциям пациента; правила установления психологического контакта)

Обучение проводится в заочной форме.

Образовательная деятельность по реализации ДПП ПК «Конфликты в медицинской деятельности» предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ:

- лекции (изучение текстовых и презентационных материалов);
- самостоятельная работа (изучение материалов дополнительной литературы, размещенной в СДО, индивидуальные консультации с применением электронных средств);
- итоговая аттестация (проводится в форме электронного тестирования, состоящего из 15 вопросов по всем темам курса; тестирование считается пройденным успешно, если даны верные ответы на более чем 70% вопросов)

7. Кадровое обеспечение

Реализация дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Конфликты в медицинской деятельности» осуществляется с привлечением высококвалифицированных специалистов из ВУЗов и НИИ, а также организаций, с которыми заключен договор о сетевом взаимодействии, имеющих высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля). Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

Для методического руководства ДПП ПК Приказом директора АНО ДПО «МИСО» назначается руководитель ДПП ПК, который несет персональную ответственность за организацию и осуществление образовательной деятельности.

8. Новые компетенции: нет

9. Стажировка: нет

10. Симуляционное обучение: нет

11. Дистанционные образовательные технологии и электронное обучение

Использование: да

Каждый слушатель в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным и неограниченным доступом в системе дистанционного обучения «СДО АНО ДПО «МИСО» на платформе Indigo (режим доступа: <http://91.143.17.4:85>) (далее – СДО). СДО обеспечивает возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), как на территории организации, так и вне ее. В СДО обеспечивается:

- доступ к учебному плану, рабочей программе дисциплин и электронным образовательным ресурсам по дисциплинам;
- фиксация хода образовательного процесса, результатов итоговой аттестации;
- проведение всех видов занятий, процедур независимой оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;
- формирование электронного портфолио слушателя, в том числе сохранение результатов изучения учебно-методических материалов и прохождения установленных элементов итоговой аттестации;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет».

Функционирование СДО обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих.

Функционирование СДО соответствует законодательству Российской Федерации. Доступ слушателей к электронной информационно-образовательной среде осуществляется с помощью присваиваемых и выдаваемых им логинов и паролей.

Логин и пароль состоит из буквенных и цифровых символов, генерируемых случайным образом датчиком случайных чисел. Слушателю одновременно с направлением логина и пароля также направляется инструкция пользователя по работе в СДО. Введя логин и пароль, слушатель получает доступ к электронным информационным ресурсам и электронным образовательным ресурсам.

Электронные информационные ресурсы представляют собой базу законодательных, нормативных правовых актов, нормативно-технических документов, национальных стандартов по дополнительной профессиональной программе.

Электронные образовательные ресурсы представляют собой учебные материалы, разработанные на основе законодательных, нормативно-правовых актов, нормативно-технических документов, национальных образовательных стандартов. Учебный материал

собран таким образом, чтобы достичь планируемых результатов обучения согласно учебному плану, представлен в лекционном и презентационном формате, а также содержит дополнительный материал.

Итоговая аттестация проводится в электронной информационно-образовательной среде с рабочего места слушателя с использованием программного обеспечения электронной информационно-образовательной среды в форме тестирования.

12. Сетевая форма реализации: нет

13. Основа обучения:

Бюджетные ассигнования	Внебюджетные средства	Средства ТФОМС
нет	да	да

14. Стоимость обучения:

Стоимость обучения одного слушателя за счет внебюджетных средств, руб.	Стоимость обучения одного слушателя за счет средств ТФОМС
3 000 руб.	3 000 руб.

Основание: Приказ директора АНО ДПО «МИСО» «Об установлении стоимости оказания платных образовательных услуг по программам повышения квалификации, размещенных на портале НМФО на 2022 год» от 10.01.2022г № 21011001.

15. Рекомендация к реализации

в рамках «аккредитационного» пятилетнего цикла	за счет средств ТФОМС
Да	Да

16. Год утверждения программы: 2022

17. Адрес размещения программы в сети «Интернет»:

<http://misokmv.ru/org-info/education-program?id=139>

II. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Специальность: Терапия

Дополнительные специальности: Гастроэнтерология, Детская онкология, Лечебное дело, Общая врачебная практика (семейная медицина), Клиническая лабораторная диагностика, Оториноларингология, Неврология, Рефлексотерапия, Хирургия, Медицинская биохимия, Функциональная диагностика, Неонатология, Ультразвуковая диагностика, Психиатрия, Трансфузиология, Организация здравоохранения и общественное здоровье, Детская урология-андрология, Онкология, Патологическая анатомия, Травматология и ортопедия, Фтизиатрия, Эндокринология, Общая гигиена, Социальная гигиена и организация госсанэпидслужбы, Эпидемиология, Судебно-медицинская экспертиза, Детская хирургия, Генетика, Стоматология общей практики, Аллергология и иммунология, Физиотерапия, Радиотерапия, Детская

кардиология, Детская эндокринология, Ревматология, Психотерапия, Авиационная и космическая медицина, Профпатология, Лечебная физкультура и спортивная медицина, Пластическая хирургия, Урология, Челюстно-лицевая хирургия, Медико-социальная экспертиза, Вирусология, Гигиена детей и подростков, Гигиена питания, Гигиена труда, Гигиеническое воспитание, Коммунальная гигиена, Радиационная гигиена, Дезинфектология, Паразитология, Стоматология детская, Стоматология ортопедическая, Стоматология терапевтическая, Стоматология хирургическая, Токсикология, Косметология, Колопроктология, Нейрохирургия, Рентгенэндоваскулярные диагностика и лечение, Сердечно-сосудистая хирургия, Торакальная хирургия, Санитарно-гигиенические лабораторные исследования, Ортодонтия, Радиология, Бактериология, Дерматовенерология, Рентгенология, Эндоскопия, Нефрология, Акушерство и гинекология, Офтальмология, Медико-профилактическое дело, Пульмонология, Анестезиология-реаниматология, Клиническая фармакология, Диетология, Психиатрия-наркология, Скорая медицинская помощь, Педиатрия, Мануальная терапия, Гематология, Кардиология, Гериатрия

Обоснование целевой аудитории в соответствии с категорией ДПП ПК

Врач любой специальности должен уметь выстраивать эффективные коммуникации и управлять конфликтными ситуациями, возникающими в процессе выполнения трудовых функций, предусмотренных профессиональными стандартами и должностных обязанностей, предусмотренных Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения" (приказ Минздравсоцразвития РФ от 23.07.2010 №541н). Этим обусловлено включение всех врачебных специальностей в целевую аудиторию программы.

Программа направлена на совершенствование *надпрофессиональной компетенции*, способствующей повышению уровня эффективности профессиональной деятельности любого врача:

- *Готовность выстраивать эффективные коммуникации в процессе медицинской деятельности (ПК-1)*

и включает в себя вопросы разделы УМК: Общеврачебные темы. Психология профессиональной деятельности.

III. УЧЕБНЫЙ ПЛАН ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ «КОНФЛИКТЫ В МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Объем программы: 18 ак.ч.

Режим занятий: не более 8 ак.ч. в день, не более 6 дней в неделю

Общая продолжительность программы: 3 дня, 0,5 недель

Форма обучения: заочная

п/п	Наименование модулей	Объем, ак.ч.	Лекция	Самост. работа (в т.ч. консультации)	Формируемые компетенции	Форма контроля
1	Основы конфликтологии	6	5	1	ПК-1	
2	Бесконфликтное общение, основанное на психотипе пациента	11	10	1	ПК-1	
Итоговая аттестация (итоговое тестирование)		1	-	1		Тестирование
ИТОГО		18	15	3		

**IV. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«КОНФЛИКТЫ В МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Объем программы: 18 ак.ч.

Режим занятий: не более 8 ак.ч. в день, не более 6 дней в неделю

Общая продолжительность программы: 3 дня, 0,5 недель

Форма обучения: заочная

№ п/п	Наименование модулей, разделов и тем	Общее кол-во часов	Лекция	Самост. работа (в т.ч. консультации)	Форма контроля
1	Основы конфликтологии	6	5	1	
1.1	Конфликт как основная категория конфликтологии. Типология конфликтов. Теории возникновения	1	1	-	
1.2	Общие характеристики конфликтов: структура, этапы, конфликтное поведение, информационная модель конфликтной ситуации, функции	1	1	-	
1.3	Психология конфликта. Психологическая защита. Управление эмоциями	1	1	-	
1.4	Управление конфликтом: диагностика, прогнозирование. Технологии предупреждения конфликта	1	1		

1.5	Техника эффективного общения и коммуникаций для урегулирования конфликтных ситуаций	2	1	1	
2	Бесконфликтное общение, основанное на психотипе пациента	11	10	1	
2.1	Психология общения врача с пациентом и членами его семьи	1	1	-	
2.2	Выявление уровней коммуникативного послания	1	1	-	
2.3	Основы стратегической коммуникации в работе врача	1	1	-	
2.4	Техники стратегической коммуникации	1	1	-	
2.5	Алгоритм стратегической коммуникации для достижения целей лечения	2	1	1	
2.6	Триалог и его применение в профессиональной врачебной практике	1	1	-	
2.7	Когнитивные уровни взаимодействия и их использование специалистом	1	1	-	
2.8	Воздействие и речевая агрессия во взаимодействии врач-пациент	1	1	-	
2.9	Распознавание и противостояние манипуляциям пациента	1	1	-	
2.10	Правила установления психологического контакта	1	1	-	
	Итоговая аттестация (итоговое тестирование)	1	-	1	Тестирование
	ИТОГО	18	15	3	

**V. КАЛЕНДАРНЫЙ ГРАФИК УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА ПО
ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«КОНФЛИКТЫ В МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

№ дня	1	2	3
Виды учебной нагрузки¹	Л, СР	Л, СР	Л, СР, ИА

**VI. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ И
МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

Для реализации ДПП ПК «Конфликты в медицинской деятельности» Автономная

¹ Л – лекции; СР – самостоятельная работа; ИА – итоговая аттестация

некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Международный институт современного образования» использует систему дистанционного обучения «СДО АНО ДПО «МИСО» на платформе Indigo», которая обеспечивает возможность обучающимся не только знакомиться с учебными материалами, но и взаимодействовать с преподавателями по возникающим вопросам в режиме чата. Все учебные материалы разрабатывают высококвалифицированные преподаватели, имеющие практический опыт работы по профилю ДПП ПК.

VII. ФОРМА АТТЕСТАЦИИ

Итоговый контроль знаний (итоговая аттестация) – задания в форме теста, которые обучающемуся предлагается выполнить после освоения теоретической части ДПП ПК.

Для проведения итогового контроля знаний используется тест, содержащий в себе 15 вопросов по всем модулям ДПП ПК. Тестирование считается пройденным успешно, если даны верные ответы на более чем 70% вопросов.

Обучающимся, успешно прошедшим итоговую аттестацию выдается удостоверение о повышении квалификации установленного АНО ДПО «МИСО» образца. Обучающимся, получившим на итоговой аттестации неудовлетворительный результат, выдается справка об обучении или о периоде обучения.

VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Примерные вопросы для итоговой аттестации

1. Выберите вариант поведения, характерный для позиции «Родителя»:
 - а) требует, оценивает, проявляет беспомощность
 - б) руководит, рассуждает, анализирует
 - в) разговаривает на равных, проявляет чувство обиды, покровительствует
 - г) требует, осуждает, учит

2. Выберите вариант поведения, характерный для «Ребенка»:
 - а) требует, рассуждает, анализирует
 - б) осуждает, учит, покровительствует
 - в) подчиняется, одобряет, уточняет ситуацию
 - г) проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит

3. Выберите вариант поведения, характерный для «Взрослого»:
 - а) уточняет ситуацию, рассуждает, анализирует
 - б) осуждает, учит, покровительствует
 - в) подчиняется, одобряет, уточняет ситуацию
 - г) проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит

4. Модель взаимоотношений врача и пациента, в основе которого лежит принцип равноправия:
 - а) патерналистская
 - б) контрактная
 - в) коллегиальная
 - г) технократическая

5. В системе «врач-больной» выделяют конфликты:
- а) объективные
 - б) субъективные
 - в) нереалистические
 - г) все вышеперечисленные
6. Модель взаимоотношений врача и пациента, оптимальная для геронтологии:
- а) патерналистская
 - б) контрактная
 - в) коллегиальная
 - г) технократическая
7. Манипулятивные приемы используются при:
- а) внутриличностном конфликте
 - б) межгрупповом конфликте
 - в) межличностном конфликте
 - г) межнациональном конфликте
8. Способ «Я-высказываний» относится к методам управления конфликтом:
- а) межличностным
 - б) внутриличностным
 - в) структурным
 - г) групповым
9. Модель взаимоотношений врача и пациента, противоречащая принципу уважения прав и достоинства личности:
- а) патерналистская
 - б) контрактная
 - в) коллегиальная
 - г) технократическая
10. Конфликт – это:
- а) острая дискуссия по поводу противоречий
 - б) спор большого количества людей с противодействием и негативными эмоциями
 - в) острый способ разрешения значимых противоречий, заключающийся в противодействии субъектов и сопровождающийся негативными эмоциями
 - г) эмоциональное обсуждение важных вопросов, возникших на фоне противоречий

IX. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Список литературы

1. Воропаева С.В. Основы общей психопатологии: учебное пособие/ Воропаева С.В. – М.: Прометей, Московский педагогический государственный университет, 2012.– 160 с.
2. Конфликтология /отв.ред. А.Я. Гуськов. Изд-во: Проспект, 2013.
3. Светлов В.А. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов: учебное пособие/ Светлов В.А.– Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.– 279 с
4. Семенов В.А. Конфликтология. История, теория, методология: учебное пособие/ Семенов В.А.– Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.– 384 с.

5. Фролова Ю.Г. Медицинская психология: учебное пособие/ Фролова Ю.Г.— Минск: Высшая школа, 2011.—383 с
6. Артамонова Г.В. Менеджмент и маркетинг в здравоохранении. Психология управления. Часть 1: учебное пособие/ Артамонова Г.В., Богомолова Н.Д.— Кемерово: Кемеровская государственная медицинская академия, 2006.— 128 с.
7. Светлов В.А. Словарь по конфликтологии/ Светлов В.А.— Электрон. текстовые данные – Саратов: Вузовское образование, 2013.— 325 с.
8. Деловое общение: учебник для вузов /под ред.проф. П. И. Сидорова - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2004. 844с.
9. Сидоров, П.И. Клиническая психология: учебник / П.И. Сидоров, А. В. Парняков. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2010. - 880с.: ил.
10. Волчанский М.Е., Фомина Т.К. Основные направления современных исследований в медицинской конфликтологии. Социология медицины. 2012. № 2(21). С. 45-46. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/osnovnye-napravleniya-sovremennyh-issledovaniy-v-meditsinskoy-konfliktologii>
11. Конфликты в медицине Александрова М.А. [и др.] Бюллетень медицинских Интернет-конференций. 2016. Т.6. №1. С. 237 Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/konflikty-v-meditsine>
12. Кузнецова Т.Н., Сальникова К.М. Конфликты в сфере здравоохранения. Бюллетень медицинских Интернет-конференций. 2015. Т.5, № 5. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/konflikty-v-sfere-zdravoohraneniya>
13. Управление конфликтами в медицине: формирование специфических компетенций в процессе подготовки организаторов здравоохранения Чернышева М.Л. [и др.]. Социально-экономические явления и процессы. Т.9, № 12. С.348-352. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-konfliktami-v-meditsine-formirovanie-spetsificheskikh-kompetentsiy-v-protse-ss-podgotovki-organizatorov-zdravoohraneniya>

Электронные ресурсы, информационно-справочные системы

1. Электронная медицинская библиотека "Консультант врача": <http://www.rosmedlib.ru>
2. Электронная медицинская библиотека "Консультант студента": <http://www.studmedlib.ru>
3. Интернет-сайт Ассоциации Медицинских сестер России <http://www.medsestre.ru/>
4. Русский медицинский журнал: <https://www.rmj.ru>
5. Справочник лекарств по ГРЛС МинЗдрава РФ: <https://medi.ru>
6. Справочник лекарственных препаратов Видаль: <https://www.vidal.ru>
7. Научная электронная библиотека: www.elibrary.ru
8. Электронная библиотечная система Университетская библиотека онлайн: <https://biblioclub.ru>
9. Электронная библиотечная система Лань: <https://e.lanbook.com>
10. Электронная библиотечная система IPRbooks: <https://www.iprbookshop.ru>
11. Министерство здравоохранения РФ: <https://minzdrav.gov.ru>

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 603332450510203670830559428146817986133868575795

Владелец Шелыгина Елена Владимировна

Действителен с 04.06.2021 по 04.06.2022