

**федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Ивановская государственная медицинская академия»
Министерства здравоохранения Российской Федерации**

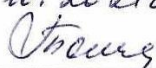
РАБОТА КЛИНИКИ И МЕДПУНКТА

**Документированная процедура системы менеджмента качества
СМК ОП 04.01 /РК 08**

Утверждена решением ученого совета
от 26 октября 2021 г., протокол № 10

Номер копии:	
--------------	--

Иваново 2021

Исполнитель: проректор по научной работе и международному сотрудничеству Томилова И.К.	Утвердил: и. о. ректора ФГБОУ ВО ИвГМА Минздрава России Борзов Е.В.
Дата 26.10.2021 Подпись 	Дата Подпись 





Содержание

	стр.
1. Назначение и область применения.....	3
2. Нормативные документы.....	3
3. Термины, определения, сокращения.....	3
4. Общие положения.....	5
5. Последовательность осуществления процесса.....	5
6. Ответственность.....	9
7. Мониторинг, измерение и оценка процесса.....	10
Приложение 1. Качественный и количественный анализ рисков по процессу «Клиническая работа» (вид работ «Работа Клиники»). Матрица рисков.....	12
Приложение 2 Качественный и количественный анализ рисков по процессу «Клиническая работа» (вид работ «Работа медицинского пункта»). Матрица рисков...	16
Лист согласования.....	19
Лист регистрации изменений.....	20
Лист ознакомления.....	21



1. Назначение и область применения

1.1. Настоящая процедура системы менеджмента качества устанавливает общие требования и порядок организации работ по реализации процесса «Клиническая работа» в ФГБОУ ВО ИвГМА Минздрава России.

1.2. Процедура распространяется на всех участников процесса «Клиническая работа».

1.3 Настоящая процедура является интеллектуальной собственностью ФГБОУ ВО ИвГМА Минздрава России и не может передаваться представителям сторонних предприятий и организация без разрешения ректора.

2. Нормативные документы

В настоящей процедуре системы менеджмента качества использованы ссылки на следующие документы:

- Федеральный закон Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- Федеральный закон Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации";
- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"
- Постановление Правительства РФ от 28.12.2020 г. № 2299 “ О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2021 год и на плановый период 2022 и 2023 годов”
- Устав ФГБОУ ВО ИвГМА Минздрава России;
- Положение о клинике;
- Положение о госпитализации пациентов, нуждающихся в оказании специализированной медицинской помощи, в клинику;
- Положение по организации оказания платных медицинских услуг в клинике;
- Программа стратегического развития ФГБОУ ВО ИвГМА Минздрава России на 2019-2023 гг.;
- СМК РК «Руководство по качеству»;
- СМК ДП СП 04/РК 10 «Несоответствия и корректирующие действия».

3. Термины, определения, сокращения

3.1. В настоящей процедуре применяются следующие термины с соответствующими определениями:

3.1.1. *Качество медицинской помощи* – совокупность характеристик, подтверждающих соответствие оказанной медицинской помощи имеющимся потребностям пациента (населения), его ожиданиям, современному уровню медицинской науки и технологии.

3.1.2. *Территориальный фонд обязательного медицинского страхования* – самостоятельное государственное некоммерческое финансово-кредитное учреждение, реализующее на территории субъекта Российской Федерации государственную политику в области обязательного медицинского страхования.

3.1.3. *Врачебная комиссия* – комиссия, созданная для коллегиального обсуждения и принятия решения по наиболее значимым вопросам качества медицинской помощи, вопросам диагностики, лечения, тактики ведения, реабилитации в соответствии с федеральными стандартами в сфере здравоохранения, решения конфликтных ситуаций, претензий пациентов и



их родственников, со стороны заинтересованных организаций, возникающих в процессе оказания медицинской помощи.

3.1.4. *Медицинский информационно-аналитический центр* – центр, деятельностью которого является формирование единой информационной системы здравоохранения Ивановской области путем организации на базе современных компьютерных технологий отраслевой системы сбора, обработки, хранения и представления информации, обеспечивающей динамическую оценку состояния здоровья и информационную поддержку принятия решений, направленных на его улучшение, а также гигиеническое воспитание и образование населения, формирование у него здорового образа жизни.

3.1.5. *Специализированная медицинская помощь* – форма медицинской помощи, оказываемая врачами-специалистами в предназначенных для этой цели лечебных учреждениях или отделениях.

3.1.6. *Койко-день* – единица учета деятельности стационара лечебно-профилактического учреждения, соответствующая дню, проведенному больным (родильницей) в стационаре; используется в отчетности, при анализе деятельности стационара, в планировании и финансировании стационарной медицинской помощи.

3.1.7. *Платные медицинские услуги* – медицинские услуги, предоставляемые пациентам на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств, не запрещенных законодательством Российской Федерации, на основании договоров; иные услуги, связанные с оказанием медицинских услуг: сервисные (размещение в палате повышенной комфортности и т.п.), дополнительное питание и другие услуги (работы) по оказанию медико-социальной помощи, включая услуги по уходу за больным, в том числе на дому, медико-транспортные и прочие услуги.

3.2. В процедуре применяются следующие сокращения:

ФГБОУ ВО ИвГМА Минздрава России – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ивановская государственная медицинская академия» Министерства здравоохранения Российской Федерации;

МЗ РФ – Министерство здравоохранения Российской Федерации;

АХР – административно-хозяйственная работа;

ВК – врачебная комиссия;

ДЗО – департамент здравоохранения;

ДППО – дополнительное и послевузовское профессиональное образование;

ЗО – заведующий отделением;

ИБ – история болезни;

КД – койко-день;

КМП – качество медицинской помощи;

КР – клиническая работа;

ЛН – листок нетрудоспособности;

ЛПУ – лечебно-профилактическое учреждение;

ЛС – лекарственные средства;

МИАЦ – медицинский информационно-аналитический центр;

МТБ – материально-техническая база;

ПМУ – платные медицинские услуги;

ПФУ – планово-финансовое управление;

ПО и КР – последиplomное образование и клиническая работа;

СМП – специализированная медицинская помощь;

ТПГГ – территориальная программа государственных гарантий;



ТФОМС – территориальный фонд обязательного медицинского страхования;
ФК – формулярная комиссия;
ФСС – Фонд социального страхования.
ЭВН – экспертиза временной нетрудоспособности;
ФФОМС – федеральный фонд обязательного медицинского страхования.

4. Общие положения

4.1. Цель процесса – оказание специализированной медицинской помощи (диагностической, консультативной, лечебной) жителям Российской Федерации.

4.2. Задачи процесса «Клиническая работа»:

- изучение и анализ требований заинтересованных сторон к объему и качеству оказания специализированной медицинской помощи;
- планирование деятельности Клиники ИвГМА для полного удовлетворения требований всех заинтересованных сторон;
- создание и внедрение форм работы, гарантирующих максимальную эффективность деятельности лечебно-профилактического учреждения при оптимальных затратах и высоком качестве оказания медицинской помощи;
- оказание жителям Российской Федерации СМП в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций, с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, по профилям заболеваний в соответствии с лицензией;
- анализ качества оказания СМП в Клинике ИвГМА и разработка предложений по улучшению организации клинической работы;
- проведение мероприятий по предупреждению и снижению заболеваемости сотрудников и студентов;
- подготовка отчетной документации.

5. Последовательность осуществления процесса

5.1. Процесс «Клиническая работа» включает два вида работ: «Работа Клиники» и «Работа медицинского пункта».

Процесс «Клиническая работа» включает в себя следующие процессные шаги:

5.1.1. Анализ требований потребителей в лице ФФОМС, ТФОМС, частных лиц и организаций для определения потребности в объемах, профиле, условиях оказания (амбулаторная, дневной стационар), качестве и стоимости медицинской помощи, которая будет осуществляться в Клинике ИвГМА.

5.1.2. Планирование деятельности Клиники ИвГМА осуществляется с учетом рисков на основании анализа требований заказчиков, результатом которого является составление плана работы клиники и плана финансово-хозяйственной деятельности. План работы включает объемы оказания СМП в рамках плана-задания ФФОМС, ТФОМС и ДЗО Ивановской области. Составленный план финансово-хозяйственной деятельности на оказание СМП согласовывается с МЗ РФ.

5.1.3. Организация и обеспечение клинической работы проводится в соответствии с существующими нормативными документами по оказанию СМП. При этом формируются штатное расписание, МТБ. Клиника оснащается необходимым оборудованием, ЛС и изделиями медицинского назначения.

5.1.4. Оказание медицинской помощи осуществляется в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций, с учетом стандартов



медицинской помощи, утверждаемых уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, документируется в медицинских картах стационарных и амбулаторных больных.

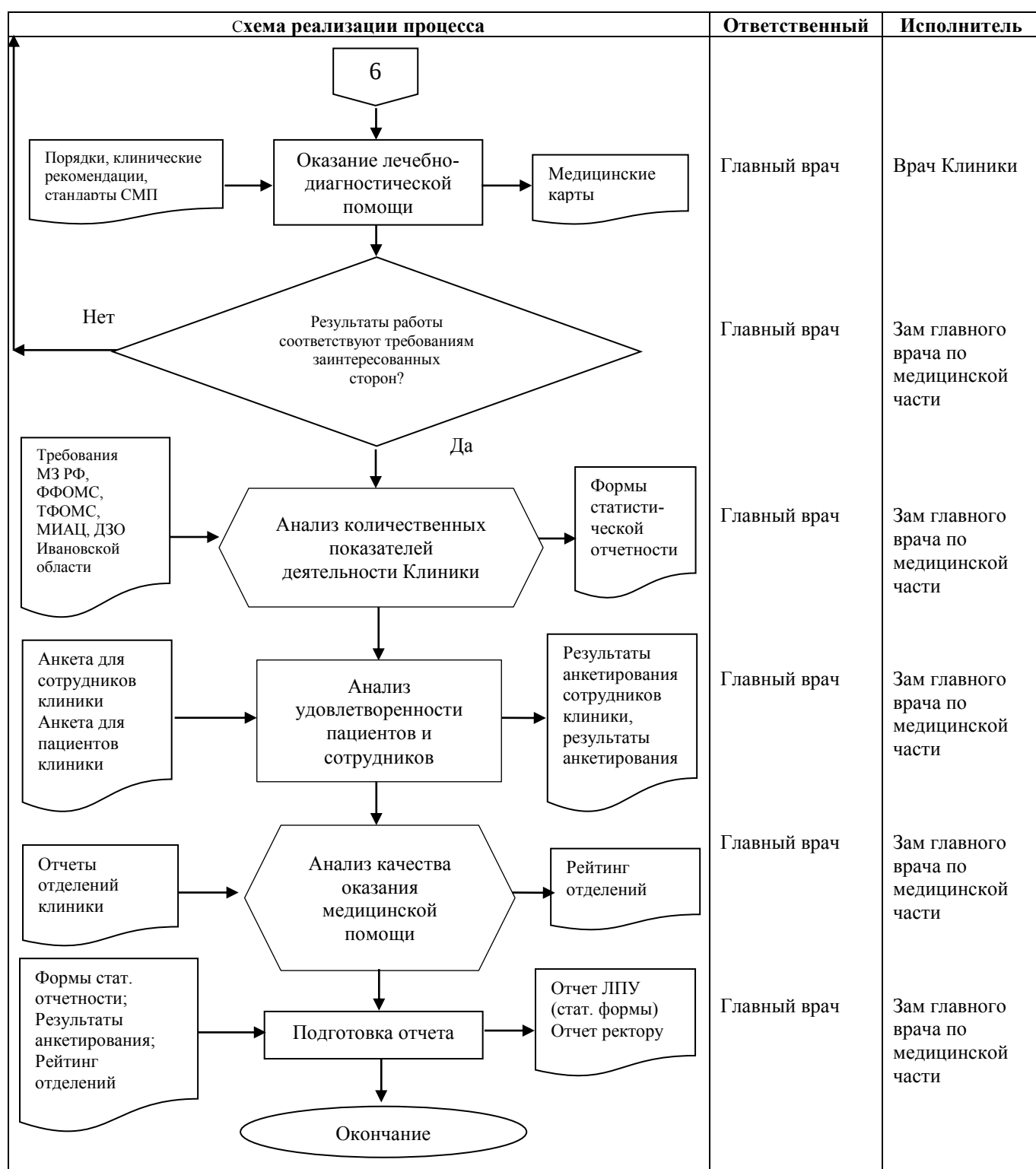
5.1.5. Анализ качества оказания медицинской помощи проводится заведующими отделениями ежемесячно и заместителем главного врача по медицинской части ежеквартально с предоставлением отчета, оформлением результатов мониторинга в дефектурных журналах. Результаты мониторинга обсуждаются на заседаниях ВК. Для получения информации об удовлетворенности КМП, комфортности пребывания, соблюдении этических норм проводится анкетирование пациентов. По результатам анализа мониторинга качества оказания СМП формируется план мероприятий по организации работы Клиники.

5.1.6. Подготовка отчетов. Ежеквартально и в конце отчетного года по результатам работы представляются отчеты в МЗ РФ, ФФОМС, ТФОМС, МИАЦ ДЗО Ивановской области, ректору Академии.

5.2.1 Порядок реализации и управления видом работ «Работа клиники» процесса «Клиническая работа» представлен в таблице 1.

Таблица 1

Схема реализации процесса	Ответственный	Исполнитель
<pre>graph TD; Start([Начало]) --> Analysis[Анализ требований потребителя]; Forms[Формы статистической отчетности по работе клиники] --> Analysis; Analysis --> Capacity[Мощность коечного фонда клиники]; Analysis --> Letter[Письмо-извещение в ФФОМС, ТФОМС по объемам оказания СМП]; Analysis --> Planning[Планирование деятельности клиники]; PlanningDocs[План-задание ФФОМС, ТПГГ, ТФОМС, План по оказанию ПМУ, Отчет о работе клиники за предыдущий год, Штатное расписание] --> Planning; Planning --> PlanWork[План работы клиники ИвГМА]; Planning --> PlanFin[План финансово-хозяйственной деятельности]; Planning --> Org[Организация и обеспечение КР]; PlanWork --> Org; PlanFin --> Org; Org --> End{{7}}; PlanFin --> Planning; Note[Переход в процесс ПП.01 «Закупки»] --- PlanFin;</pre>	Главный врач Главный врач Главный врач	Зам главного врача по медицинской части Зам главного врача по медицинской части Зам главного врача по медицинской части



5.2.2 Порядок реализации и управления видом работы «Работа медицинского пункта» процесса «Клиническая работа» представлен в табл. 2.



Таблица 2

Схема реализации процесса	Ответственный	Исполнитель
	Проректор по ППО и КР	Врач мед. пункта
	Проректор по ППО и КР	Врач мед. пункта
	Врач мед. пункта	Врач и медсестра мед пункта
	Проректор по ДППО и КР	Врач мед. пункта
	Проректор по ДППО и КР	Врач мед. пункта



6. Ответственность

6.1. Ответственность за процесс «Клиническая работа» в целом несет проректор по ППО и КР.

6.2. Ответственность за эффективную реализацию вида работ «Работа Клиники» процесса «Клиническая работа» несут Главный врач, сотрудники Клиники и других СП академии.

Матрица ответственности по виду работ «Работа Клиники».

№	Наименование процессного шага	Должности сотрудников, участвующих в процессе							
		Проректор по ПО и КР	Главный врач	Начальник ПФУ	Начальник управления кадров	Проректор по АХР	Зам. главного врача по медицинской части	Заведующий отделением	Сотрудники клиники
1.	Анализ требований потребителя	С	О				И		
2.	Планирование деятельности Клиники	С	О	У	У	У	И		
3.	Организация и обеспечение клинической работы		О	У	У	У	И	И	
4.	Оказание лечебно-диагностической помощи		О				И	И	И
5.	Анализ количественных показателей деятельности, качества оказания медицинской помощи и удовлетворенности пациентов и сотрудников		О				И	И	И
6.	Подготовка отчетов	С	О	У	У	У	И	У	

Примечание: в ячейках таблицы указаны буквы, обозначающие степень ответственности за выполнение процессного шага. Применяются следующие обозначения: **О** – ответственный, **И** – исполнитель, **С** – согласование, **У** – участник.

6.3. Ответственность за эффективную реализацию вида работ «Работа медицинского пункта» процесса «Клиническая работа» несут заведующий медицинским пунктом, сотрудники мед. пункта и других СП академии.



Матрица ответственности по виду работ «Работа медицинского пункта».

№	Наименование процессного шага	Должности сотрудников, участвующих в процессе				
		Проректор по ПО и КР	Заведующий мед. пунктом	Начальник ПФУ	Проректор по АХР	Сотрудники мед. пункта
1.	Анализ потребности в медицинской помощи	С	О			И
2.	Планирование деятельности мед. пункта	С	О	У		
3.	Организация и обеспечение работы мед.пункта		О	У	У	И
4.	Оказание лечебно-диагностической помощи		О			И
5.	Анализ количественных показателей деятельности, качества оказания медицинской помощи и удовлетворенности пациентов и сотрудников		О			И
6.	Подготовка отчетов	С	О	У		

Примечание: в ячейках таблицы указаны буквы, обозначающие степень ответственности за выполнение процессного шага. Применяются следующие обозначения: **О** – ответственный, **И** – исполнитель, **С** – согласование, **У** – участник.

7. Мониторинг, измерение и оценка процесса

7.1. Оценка результативности и эффективности по виду работ «Работа Клиники» процесса «Клиническая работа» осуществляется по следующим критериям:

- процент выполнения объемов оказания СМП;
- нормативные показатели работы клиники (койко-день, оборот койки, средняя продолжительность пребывания пациента на койке, использование оборудования (% простоя медицинского оборудования);
- коэффициент совместительства, процент укомплектованности кадров;
- процент пациентов, направленных на лечение в Клинику из других регионов РФ;
- наличие претензий со стороны заказчиков (МЗ РФ, ФФОМС, ТФОМС);
- количество обоснованных жалоб пациентов;
- процент привлеченных внебюджетных средств;
- процент удовлетворенности населения качеством оказываемой медицинской помощи в клинике;
- процент удовлетворенности сотрудников условиями работы в Клинике.

7.2 Оценка результативности и эффективности по виду работ «Работа медицинского пункта» процесса «Клиническая работа» осуществляется по следующим критериям:



-
- процент охвата нуждающихся студентов диспансерным наблюдением;
 - процент студентов, прошедших диспансерные осмотры;
 - процент укомплектованности кадров;
 - процент пациентов, прошедших вакцинацию в мед. пункте;
 - количество обоснованных жалоб пациентов;
 - процент удовлетворенности студентов качеством оказываемой медицинской помощи в мед. пункте.

7.3. Оценка процесса «Клиническая работа» проводится проректором по ПО и КР
ФГБОУ ВО ИвГМА Минздрава России.



Приложение 1

Качественный и количественный анализ рисков
по процессу « Клиническая работа»
(вид работ – «Работа Клиники»)

Виды работ/деятельности по процессу/подпроцессу	События / опасности	Причины возникновения события / опасности	Мероприятия, позволяющие снизить риск/предотвратить возникновение события/опасности	Вероятность появления события (В)	Последствие	Тяжесть последствия (Тп)	Риск (R=B*Тп)
Планирование деятельности Клиники	1. Уменьшение или прекращение финансирования в сфере ОМС 2. Появление конкурентоспособной медицинской организации.	1. Уменьшение финансирования в сфере ОМС 2. Рост и развитие платных медицинских услуг.	1. Развитие платных медицинских услуг для граждан и организаций. 2. Увеличение плана по оказанию платных медицинских услуг. 3. Привлечение пациентов из других областей 4. Мониторинг внешней среды 5. Проведение анализа работы конкурентоспособных медицинских организаций 6. Реклама клиники	Очень редко (1 балл)	Банкротство, закрытие клиники.	Катастрофические (100 баллов)	1*100=100
Организация и обеспечение клинической работы	Поломка, выход из строя дорогостоящего оборудования.	1. Нарушение техники безопасности при работе с оборудованием. 2. Увеличение срока эксплуатации оборудования. 3. Низкое качество технологического обслуживания.	1. Инструктаж по технике безопасности сотрудников клиники. 2. Закупка современного оборудования. 3. Заключение договоров с благонадежными организациями по технологическому обслуживанию, зарекомендовавшими себя на рынке оказания услуг.	Очень редко (1 балл)	1. Неточный/не полный диагноз. 2. Не выполнены стандарты оказания мед. помощи. 3. Жалобы пациентов на некачественную мед. помощь.	Очень тяжелые (50 баллов)	1*50=50



Виды работ/деятельности по процессу/подпроцессу	События / опасности	Причины возникновения события / опасности	Мероприятия, позволяющие снизить риск/предотвратить возникновение события/опасности	Вероятность появления события (В)	Последствие	Тяжесть последствия (Тп)	Риск (R=В*Тп)
	Отсутствует квалифицированный персонал (врачи, психологи, средний мед. персонал)	Отсутствует специалист (невролог, инструктор ЛФК, эрготерапевт, др.)	1. Заключение контракта с мед. академией на работу в клинике выпускников академии, колледжа. 2. Повышение квалификации своих специалистов (учеба, получение категории, переподготовка) 3. Создание оптимальных условий труда сотрудникам клиники. 4. Повышение заработной платы (эффективный контракт)	Иногда (3 балла)	1. Некачественное оказание медицинских услуг. 2. Жалобы пациентов на некачественную мед. помощь.	Очень тяжелые (50 баллов) Тяжелые (10 баллов)	3*50=150 3*10=30
Оказание лечебно-диагностической помощи	Некачественно оказана медицинская услуга	Большая нагрузка на специалиста	100% укомплектованность кадрами Снижение коэффициента совместительства Прием на работу высококвалифицированных специалистов (опыт, стаж работы, категория, др.) Повышение качества информационного сопровождения	Иногда (3 балла)	1. Жалобы пациентов на некачественную мед. помощь.	Тяжелые (10 баллов) Ограниченные (5 баллов)	3*10=30 3*5=15
	Не в полном объеме выполнены лечебно-	1. Отсутствует специалист (невролог, инструктор ЛФК,	Внутренний контроль качества оказания мед. помощи 100% укомплектованность кадрами	Иногда (3 балла)	1. Неточный/не полный диагноз. 2. Не выполнены стандарты	Очень тяжелые (50 баллов) Тяжелые	3*50=150 3*10=30



Виды работ/деятельности по процессу/подпроцессу	События / опасности	Причины возникновения события / опасности	Мероприятия, позволяющие снизить риск/предотвратить возникновение события/опасности	Вероятность появления события (В)	Последствие	Тяжесть последствия (Тп)	Риск (R=B*Тп)
	диагностические мероприятия	эрготерапевт, др.) 2. Отсутствие необходимого оборудования.	Повышение квалификации своих специалистов (учеба, переподготовка) Прием на работу высококвалифицированных специалистов (опыт, стаж работы, категория, др.) Своевременная закупка и ремонт оборудования.		оказания мед. помощи. 3. Жалобы пациентов на некачественную мед. помощь.	(10 баллов)	

**Матрица рисков
по процессу « Клиническая работа»
(вид работ – «Работа Клиники»)**

Последствия Вероятность	Незначительные 1	Ограниченные 5	Тяжелые 10	Очень тяжелые 50	Катастрофические 100
Очень редко (1 раз в 12 месяцев - 1 балл)	1	5	10	1. Неточный/не полный диагноз в случае поломки дорогостоящего оборудования. 2. Не выполнены стандарты оказания мед. помощи. 3. Жалобы пациентов на некачественную мед. помощь.	Банкротство, закрытие клиники.



Редко (1 раз в 6 месяцев - 2 балла)	2	10	20	100	200
Иногда (1 раз в 3 месяца - 3 балла)	3	1. Жалобы пациентов на некачественную мед. помощь.	1. Некачественное оказание медицинских услуг. 2. Жалобы пациентов на некачественную мед. помощь. 3. Неточный/не полный диагноз из-за отсутствия квалифицированных специалистов. 4. Не выполнены стандарты оказания мед. помощи из-за отсутствия квалифицированных специалистов.	1. Некачественное оказание медицинских услуг. 2. Жалобы пациентов на некачественную мед. помощь. 3. Неточный/не полный диагноз из-за отсутствия квалифицированных специалистов. 4. Не выполнены стандарты оказания мед. Помощи из-за отсутствия квалифицированных специалистов.	300
Часто (1 раз в месяц - 4 балла)	4	20	40	200	400
Очень часто (1 раз в неделю - 5 баллов)	5	25	50	250	500



Приложение 2

Качественный и количественный анализ рисков
по процессу « Клиническая работа»
(вид работ – «Работа медицинского пункта»)

Виды работ/деятельности по процессу/подпроцессу	События / опасности	Причины возникновения события / опасности	Мероприятия, позволяющие снизить риск/предотвратить возникновение события/опасности	Вероятность появления события (В)	Последствие	Тяжесть последствия (Тп)	Риск (R=В*Тп)
Планирование деятельности мед. пункта	1. Ошибки в учёте лиц, подлежащих диспансерному наблюдению в медицинском пункте.	1. Некорректное представление информации о состоянии здоровья абитуриентов (справок формы 086/у) и студентов (медицинская карта амбулаторного пациента уч.ф.025/у). 2. Неявка студентов на ежегодные медицинские осмотры	1. Корректное ведение медицинской документации. 2. Взаимодействие с лечебными учреждениями по месту жительства студентов и сотрудников.	Очень редко (1 балл)	Не обеспечивается необходимый контроль за состоянием здоровья обучающихся и сотрудников.	Тяжёлые (10 баллов)	1*10=10
Организация и обеспечение деятельности медицинского пункта	Отсутствие финансирования для закупок лекарственных препаратов и перевязочных материалов, а также медицинского	Нарушение порядков оказания неотложной медицинской помощи.	1. Создание необходимого запаса лекарственных средств и расходных материалов. 2. Закупка более дешёвых аналогов лекарственных препаратов.. 3. Заключение договоров с благонадежными организациями по технологическому	Очень редко (1 балл)	1. Неточный/не полный диагноз. 2. Не выполнены стандарты оказания мед. помощи. 3. Жалобы пациентов на некачественную	Очень тяжёлые (50 баллов)	1*50=50



Виды работ/деятельности по процессу/подпроцессу	События / опасности	Причины возникновения события / опасности	Мероприятия, позволяющие снизить риск/предотвратить возникновение события/опасности	Вероятность появления события (В)	Последствие	Тяжесть последствия (Тп)	Риск (R=В*Тп)
	оборудования, необходимых для оказания неотложной медицинской помощи.		обслуживанию, зарекомендовавшими себя на рынке оказания услуг.		мед. помощь.		
	Отсутствует квалифицированный персонал (врач, средний мед. персонал)	Отсутствует специалист (сертифицированный врач-терапевт, медицинская сестра (фельдшер)).	1. Заключение контракта с мед. академией на работу в медицинском пункте сотрудников, выпускников академии, мед. колледжа. 2. Повышение квалификации имеющихся специалистов (получение категории, переподготовка) 3. Создание оптимальных условий труда сотрудникам мед. пункта. 4. Повышение заработной платы (эффективный контракт)	Иногда (3 балла)	1. Несвоевременное или некачественное оказание медицинских услуг. 2. Жалобы пациентов на несвоевременную или некачественную мед. помощь.	Очень тяжелые (50 баллов)	3*50=150



**Матрица рисков по виду работы «работа медицинского пункта»
по процессу «Клиническая работа»
(вид работ – «Работа медицинского пункта»)**

Последствия Вероятность	Незначительные 1	Ограниченные 5	Тяжелые 10	Очень тяжелые 50	Катастрофические 100
Очень редко (1 раз в 12 месяцев - 1 балл)	1	5	Не обеспечивается необходимый контроль за состоянием здоровья обучающихся и сотрудников.	1. Неточный/не полный диагноз. 2. Не выполнены стандарты оказания мед. помощи. 3. Жалобы пациентов на некачественную мед. помощь.	
Редко (1 раз в 6 месяцев - 2 балла)	2	10	20	100	200
Иногда (1 раз в 3 месяца - 3 балла)	3			1. Несвоевременное или некачественное оказание медицинских услуг. 2. Жалобы пациентов на несвоевременную или некачественную мед. помощь.	300
Часто (1 раз в месяц - 4 балла)	4	20	40	200	400
Очень часто (1 раз в неделю - 5 баллов)	5	25	50	250	500



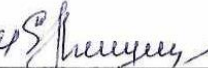
Приложение 3

Лист согласования

Представитель высшего руководства

ФГБОУ ВО ИвГМА Минздрава РФ

должность

26.10.2021 

дата, подпись

И.Е. Мишина

инициалы и фамилия

Согласовано:

И.о. проректор по ПО и КР

должность

26.10.21 

дата, подпись

В.В. Полозов

инициалы и фамилия

Помощник ректора по качеству

должность

26.10.2021 

дата, подпись

И.И. Корягина

инициалы и фамилия

Ведущий юрисконсульт

должность

26.10.2021 

дата, подпись

Л.В. Грабовенко

инициалы и фамилия



Лист регистрации изменений

№ изменения	Идентификационны й номер документа, номер страницы	Содержание изменения	Подпись ответственного, который внес изменение	Дата утверждения документа

