

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ООО «Ивановская  
клиника офтальмохирургии»



Н.Н. Куканова  
2023

**Положение  
о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг  
в ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии»**

**I. Общие положения**

1. Настоящее Положение определяет порядок и условия предоставления ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии» гражданам платных медицинских услуг.

2. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

"платные медицинские услуги" - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договор);

"заказчик" - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором;

"исполнитель" - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги заказчиком (ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии»).

3. Платные медицинские услуги предоставляются ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии» на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

4. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

5. Настоящее Положение в наглядной и доступной форме доводится до сведения заказчика.

**II. Условия предоставления платных медицинских услуг**

6. При заключении договора заказчику предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи.

7. Порядок определения цен (тарифов) на медицинские услуги, предоставляемые ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии», устанавливается самостоятельно.

8. При предоставлении платных медицинских услуг обязательно соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

9. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи (по решению врачебной комиссии).

**III. Информация об исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах**

10. ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии» предоставляет посредством размещения на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационных стендах (стойках) медицинской организации информацию, содержащую следующие сведения:

а) наименование и фирменное наименование;

б) адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);

г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

д) сведения о медицинских работниках, предоставляющих платные медицинские услуги, об уровне их профессионального образования и квалификации;

е) режим работы ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии», график работы медицинских работников, предоставляющих платные медицинские услуги;

ж) адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

11. Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии». Информационные стенды (стойки) располагаются в доступном для посетителей месте и оформляются таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

12. Исполнитель предоставляет для ознакомления по требованию заказчика:

а) копию учредительного документа ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии»;

б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией.

13. При заключении договора по требованию заказчика ему должна предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

а) порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

б) информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

14. До заключения договора исполнитель в письменной форме уведомляет заказчика о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья заказчика.

#### IV. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

15. Договор заключается заказчиком и исполнителем в письменной форме.

16. Договор должен содержать:

а) сведения об исполнителе:

наименование и фирменное наименование, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;

б) фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;

- наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица;
- в) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;
- г) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;
- д) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;
- е) должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется) заказчика и его подпись. В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;
- ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;
- з) порядок изменения и расторжения договора;
- и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

17. Договор составляется в 2 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика.

18. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию заказчика или исполнителя является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора.

19. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом заказчика.

Без согласия заказчика исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

20. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни заказчика при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

21. В случае отказа заказчика после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует заказчика о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом заказчик оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

22. Заказчик обязан оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

23. Заказчику в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца)).

24. Исполнителем после исполнения договора выдаются заказчику медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

25. Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации "Об организации страхового дела в Российской Федерации".

## V. Порядок предоставления платных медицинских услуг

26. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

В случае если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

27. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия заказчика, данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

28. Исполнитель предоставляет заказчику по его требованию и в доступной для него форме информацию:

о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

29. Исполнитель обязан при оказании платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

## VII. Ответственность исполнителя и контроль за предоставлением платных медицинских услуг

30. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

31. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ООО «ИВАНОВСКАЯ КЛИНИКА ОФТАЛЬМОХИРУРГИИ»**

### **1. Общие положения**

1.1. Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности (далее - внутренний контроль) осуществляется с целью обеспечения прав граждан на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, с учетом стандартов медицинской помощи и на основе клинических рекомендаций, а также соблюдения обязательных требований к обеспечению качества и безопасности медицинской деятельности.

1.2. Организация и проведение внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии» направлены на решение следующие задач:

совершенствование подходов к осуществлению медицинской деятельности для предупреждения, выявления и предотвращения рисков, создающих угрозу жизни и здоровью граждан, и минимизации последствий их наступления;

обеспечение и оценка соблюдения прав граждан в сфере охраны здоровья при осуществлении медицинской деятельности;

обеспечение и оценка применения порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи;

обеспечение и оценка соблюдения порядков проведения медицинских экспертиз, диспансеризации, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований;

обеспечение и оценка соблюдения медицинскими работниками ограничений, налагаемых на указанных лиц при осуществлении ими профессиональной деятельности в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

обеспечение и оценка соответствия оказываемой медицинской помощи критериям оценки качества медицинской помощи (в соответствии с действующими нормативными актами Министерства здравоохранения РФ и Росздравнадзора), а также рассмотрение причин возникновения несоответствия качества оказываемой медицинской помощи указанным критериям;

выполнение медицинскими работниками должностных инструкций в части обеспечения качества и безопасности медицинской деятельности;

предупреждение нарушений при оказании медицинской помощи, являющихся результатом: несоответствия оказанной медицинской помощи состоянию здоровья пациента с учетом степени поражения органов и (или) систем организма либо нарушений их функций, обусловленной заболеванием или состоянием либо их осложнением;

невыполнения, несвоевременного или ненадлежащего выполнения необходимых пациенту профилактических, диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, с учетом стандартов медицинской помощи и на основе клинических рекомендаций;

несоблюдения сроков ожидания медицинской помощи, оказываемой в плановой форме, включая сроки ожидания оказания медицинской помощи в стационарных условиях, проведения отдельных диагностических обследований и консультаций врачей-специалистов;

принятие мер по пресечению и (или) устранению последствий и причин нарушений, выявленных в рамках государственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности, ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности, объемов, сроков и условий оказания медицинской помощи, выявленных в рамках контроля качества медицинской помощи фондами обязательного медицинского страхования и страховыми медицинскими организациями в соответствии с законодательством Российской Федерации об обязательном медицинском страховании;

принятие управленческих решений по совершенствованию подходов к осуществлению медицинской деятельности.

1.3. Организация и проведение внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии» основаны на следующих принципах:

непрерывное улучшение на основе реализации цикла «Планирование-Выполнение-Контроль-Улучшение»

вовлечение персонала

непрерывное обучение персонала с ежегодной оценкой компетенции персонала

пациентоориентированность

мониторинг по утверждаемым ежегодно показателям для количественной и качественной оценки подразделений и клиники в целом

риск-ориентированный подход в соответствии с практическими рекомендациями РЗН

1.4. Внутренний контроль осуществляется в ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии» в соответствии с настоящим Положением.

1.5. Ответственным за организацию и проведение внутреннего контроля является руководитель ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии».

1.6. Внутренний контроль организуется и проводится Комиссией по внутреннему контролю (далее - Комиссия), включающей работников медицинской организации.

1.7. Настоящее положение о порядке организации и проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии», регламентирует:

функции и порядок взаимодействия Комиссии, руководителя и (или) уполномоченных работников структурных подразделений медицинской организации, врачебной комиссии медицинской организации в рамках организации и проведения внутреннего контроля;

цель, задачи и сроки проведения внутреннего контроля;

основания для проведения внутреннего контроля;

права и обязанности лиц, участвующих в организации и проведении внутреннего контроля;

порядок регистрации и анализа результатов внутреннего контроля;

порядок использования результатов внутреннего контроля в целях управления качеством и безопасностью медицинской деятельности.

1.8. По решению руководителя ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии» разрабатываются иные локальные акты в рамках внутреннего контроля (стандартные операционные процедуры, алгоритмы действий работников организации) в соответствии с нормативными правовыми актами, регламентирующими вопросы организации медицинской деятельности, в том числе порядками оказания медицинской помощи, а также с учетом стандартов медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций.

1.9. По решению руководителя ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии» для осуществления мероприятий внутреннего контроля могут привлекаться научные и иные организации, ученые и специалисты.

## **2. Организация проведения мероприятий, осуществляемых в рамках внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии»**

2.1. Внутренний контроль включает следующие мероприятия:

- оценку качества и безопасности медицинской деятельности медицинской организации, ее структурных подразделений путем проведения плановых и целевых (внеплановых) проверок;

- сбор статистических данных, характеризующих качество и безопасность медицинской деятельности медицинской организации, и их анализ;

- учет нежелательных событий при осуществлении медицинской деятельности (фактов и обстоятельств, создающих угрозу причинения или повлекших причинение вреда жизни и здоровью граждан и (или) медицинских работников, а также приведших к удлинению сроков оказания медицинской помощи);

- мониторинг наличия лекарственных препаратов и медицинских изделий в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, с учетом стандартов медицинской помощи и на основе клинических рекомендаций;

- анализ информации о побочных действиях, нежелательных реакциях, серьезных нежелательных реакциях, непредвиденных нежелательных реакциях при применении лекарственных препаратов, об индивидуальной непереносимости, отсутствии эффективности лекарственных препаратов, а также об иных фактах и обстоятельствах, представляющих угрозу жизни или здоровью человека при применении лекарственных препаратов и выявленных на всех этапах обращения лекарственных препаратов, сообщаемой медицинской организацией в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти;

- анализ информации обо всех случаях выявления побочных действий, не указанных в инструкции по применению или руководстве по эксплуатации медицинского изделия, о нежелательных реакциях при его применении, об особенностях взаимодействия медицинских изделий между собой, о фактах и об обстоятельствах, создающих угрозу жизни и здоровью граждан и медицинских работников при применении и эксплуатации медицинских изделий, сообщаемой медицинской организацией в Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения.

2.2. Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодным планом, утверждаемым руководителем медицинской организации, не реже 1 раза в квартал и не реже 2 раз в квартал в оперблоке и стационаре.

Предмет плановых и целевых (внеплановых) проверок определяется в соответствии с пунктом 2 настоящих Требований.

2.3. Целевые (внеплановые) проверки проводятся:

- при наличии отрицательной динамики статистических данных, характеризующих качество и безопасность медицинской деятельности медицинской организации, в том числе установленной в результате проведения плановой проверки;

- при поступлении жалоб граждан по вопросам качества и доступности медицинской помощи, а также жалоб по иным вопросам осуществления медицинской деятельности в медицинской организации, содержащим информацию об угрозе причинения и (или) причинении вреда жизни и здоровью граждан;

- во всех случаях:

летальных исходов;

внутрибольничного инфицирования и осложнений, вызванных медицинским вмешательством.

2.4. Проверки, в зависимости от поставленных задач, включают анализ случаев оказания медицинской помощи, отобранных методом случайной выборки и (или) по тематически однородной совокупности случаев (не менее 10% историй болезни и амбулаторных карт за месяц).

2.5. Проверка по тематически однородной совокупности случаев проводится в отношении определенной совокупности случаев, отобранных по тематическим признакам.

Выбор тематики для проведения проверки осуществляется на основании результатов анализа статистических данных, характеризующих качество и безопасность медицинской деятельности медицинской организации, ее структурных подразделений.

2.6. Анализ случаев оказания медицинской помощи в ходе плановых и целевых (внеплановых) проверок осуществляется для оценки качества и безопасности медицинской деятельности ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии», в том числе для оценки характера, частоты и причин возможных нарушений при оказании медицинской помощи пациенту, приведших к ухудшению состояния здоровья пациента, создавшего риск прогрессирования имеющегося заболевания, создавших риск возникновения нового заболевания, приведших к инвалидизации, к летальному исходу, а также к неэффективному использованию ресурсов медицинской организации, неудовлетворенности пациента медицинской помощью.

2.7. Срок проведения плановых и целевых (внеплановых) проверок устанавливается руководителем ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии», либо главным врачом в зависимости от предмета проверки, но не должен превышать 10 рабочих дней.

2.8. При проведении плановых и целевых (внеплановых) проверок Комиссия имеет право:

- осуществлять получение, сбор и анализ сведений о деятельности структурных подразделений подведомственной организации;

- знакомиться с документами, связанными с целями, задачами и предметом внутреннего контроля, в том числе с медицинской документацией, снимать копии с указанных документов, а также производить в необходимых случаях фото- и видеосъемку при осуществлении осмотра и обследования;

- знакомиться с результатами анкетирования и устных опросов пациентов и (или) их законных представителей, членов семьи пациента, работников медицинской организации, а также результата анализа жалоб и обращений граждан;

- доступа в структурные подразделения медицинской организации, а также в здания, строения, сооружения, помещения, к используемому оборудованию и транспортным средствам;

- организовывать проведение необходимых исследований, экспертиз, анализов и оценок.

2.9. Плановые и целевые (внеплановые) проверки, осуществляемые в рамках внутреннего контроля качества и безопасности ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии» предусматривают оценку следующих показателей:

1) наличие в ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии» нормативных правовых актов (в том числе, изданных федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления), регламентирующих вопросы организации медицинской деятельности, включая:

преемственность оказания медицинской помощи на всех этапах;

- оказание медицинской помощи, в том числе в условиях чрезвычайных ситуаций;  
маршрутизацию пациентов, включая организацию консультаций, дополнительных методов обследования в иных медицинских организациях;  
перевод пациента в другие медицинские организации, включая перечень медицинских показаний и медицинские организации для перевода;
- 2) обеспечение оказания медицинской помощи в ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии» в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, с учетом стандартов медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций;
  - 3) обеспечение взаимодействия ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии» с медицинскими организациями, оказывающими скорую, в том числе скорую специализированную, медицинскую помощь, центрами медицины катастроф, в том числе: передача информации из медицинских организаций, оказывающих скорую, в том числе скорую специализированную, медицинскую помощь, центров медицины катастроф;
  - 4) соблюдение безопасных условий при транспортировке пациента (в пределах ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии» и (или) переводе в другую медицинскую организацию);
  - 5) обеспечение преемственности оказания медицинской помощи на всех этапах (в том числе при переводе пациента, выписке из медицинской организации, передаче дежурства и иных обстоятельствах) с соблюдением требований к ведению медицинской документации;
  - 6) обеспечение получения информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;
  - 7) осуществление сортировки пациентов при поступлении и (или) обращении в зависимости от тяжести состояния и перечня необходимых медицинских вмешательств;
  - 8) обеспечение своевременного оказания медицинской помощи при поступлении и (или) обращении пациента, а также на всех этапах ее оказания;
  - 9) обеспечение экстренного оповещения и (или) сбора медицинских работников, не находящихся на дежурстве (при необходимости);
  - 10) обеспечение возможности вызова медицинских работников к пациентам, в том числе в палаты;
  - 11) обеспечение оказания гражданам медицинской помощи в экстренной форме, включая проведение регулярного обучения (тренингов), наличие в ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии» лекарственных препаратов и медицинских изделий для оказания медицинской помощи в экстренной форме;
  - 12) обеспечение соблюдения врачебной тайны, в том числе конфиденциальности персональных данных, используемых в медицинских информационных системах медицинских организаций, при осуществлении медицинской деятельности;
  - 13) обеспечение комфортных условий пребывания пациентов в медицинских организациях, включая организацию мест ожидания для пациентов, законных представителей и членов семей пациентов;
  - 14) осуществление мероприятий по организации безопасного применения лекарственных препаратов, в том числе:
    - обеспечение контроля сроков годности лекарственных препаратов;
    - обеспечение контроля условий хранения лекарственных препаратов, требующих особых условий хранения;
    - хранение лекарственных препаратов в специально оборудованных помещениях и (или) зонах для хранения;
    - соблюдение требований к назначению лекарственных препаратов, а также учет рисков при применении лекарственных препаратов (в том числе, аллергологического анамнеза,



особенностей взаимодействия и совместимости лекарственных препаратов) с внесением соответствующих сведений в медицинскую документацию);

- осуществление контроля качества письменных назначений лекарственных препаратов, в том числе использование унифицированных листов назначения

15) осуществление мероприятий по обеспечению эпидемиологической безопасности, в том числе:

- профилактика инфекций, связанных с оказанием медицинской помощи (в том числе внутрибольничных инфекций);

- проведение микробиологических исследований (включая случаи подозрения и (или) возникновения внутрибольничных инфекций);

- организация дезинфекции и стерилизации медицинских изделий;

- обеспечение эпидемиологической безопасности среды (включая расчет потребности в дезинфицирующих и антисептических средствах, контроль их наличия в медицинской организации; рациональный выбор дезинфицирующих средств и тактики дезинфекции; обращение с отходами);

- соблюдение технологий проведения инвазивных вмешательств;

- обеспечение условий оказания медицинской помощи пациентам, требующим изоляции (с инфекциями, передающимися воздушно-капельным путем, особо опасными инфекциями), в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, санитарно-гигиеническими требованиями;

- соблюдение правил гигиены медицинскими работниками, наличие оборудованных мест для мытья и обработки рук;

- профилактика инфекций, связанных с осуществлением медицинской деятельности, у медицинских работников (включая использование индивидуальных средств защиты: маски, перчатки, аптечка Анти-спид, антисептики);

- рациональное использование антибактериальных лекарственных препаратов для профилактики и лечения заболеваний и (или) состояний;

- проведение противоэпидемических мероприятий при возникновении случая инфекции;

16) проведение мониторинга длительности пребывания пациента в медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь в стационарных условиях;

17) подтверждение соответствия на всех этапах оказания медицинской помощи (включая применение лекарственных препаратов и медицинских изделий) личности пациента его персональным данным, содержащимся в том числе в документах, удостоверяющих личность (фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, возраст), и в медицинской документации;

18) осуществление мероприятий по безопасному применению медицинских изделий, в том числе:

- применение медицинских изделий в соответствии с технической и (или) эксплуатационной документацией, в соответствии с которой осуществляются производство, изготовление, хранение, транспортировка, монтаж, наладка, применение, эксплуатация, в том числе техническое обслуживание, а также ремонт, утилизация или уничтожение медицинского изделия;

- обучение работников медицинской организации применению, эксплуатации медицинских изделий;

19) осуществление мероприятий при хирургических вмешательствах (подготовка пациента к оперативному вмешательству, ведение пациента в периоперационном периоде, в палате пробуждения и послеоперационном периоде, при проведении перевязок) и профилактика рисков, связанных с ними, в том числе на основе клинических рекомендаций;

20) осуществление мероприятий по облегчению боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами;

21) осуществление мероприятий по организации безопасной среды для пациентов и работников медицинской организации, в том числе:

- создание рациональной планировки структурных подразделений медицинской организации (включая их размещение друг относительно друга, планировку помещений входной группы и приемного отделения, планировку внутри структурных подразделений);
- проведение мероприятий по снижению риска травматизма и профессиональных заболеваний (оборудование поручнями, подъемниками, парковкой);
- обеспечение защиты от травмирования элементами медицинских изделий;
- оснащение медицинской организации оборудованием для оказания медицинской помощи с учетом особых потребностей инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями здоровья;
- наличие и исправность систем жизнеобеспечения (включая резервное электроснабжение);
- соблюдение внутреннего распорядка медицинской организации;
- обеспечение охраны и безопасности в медицинской организации (включая организацию доступа в медицинскую организацию и ее структурные подразделения, предотвращение и принятие мер в случаях нападения на медицинских работников, угрозах со стороны пациентов или посетителей, в случаях суицида – тревожные кнопки, внутриведомственная охрана, камеры);
- соблюдение мероприятий по обеспечению безопасности при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций (пожарная и охранная сигнализация, правила внутреннего трудового распорядка);
- обеспечение беспрепятственного подъезда транспорта для медицинской эвакуации на территорию медицинской организации;
- сбор и анализ информации обо всех случаях нарушения безопасности среды (включая падения пациентов) в медицинской организации;

22) осуществление мероприятий по обеспечению ухода при оказании медицинской помощи, в том числе:

- кормление пациентов

23) организация мероприятий по профилактике неинфекционных заболеваний и формированию здорового образа жизни, в том числе информирование пациентов о методах профилактики неинфекционных заболеваний, основах здорового образа жизни (стенды, памятки по здоровому образу жизни);

24) организация мероприятий по раннему выявлению онкологических заболеваний, в том числе:

- создание условий для раннего выявления онкологических заболеваний;
- проведение обучения медицинских работников по вопросам раннего выявления онкологических заболеваний;
- мониторинг своевременности установления диагноза онкологического заболевания, анализ эффективности деятельности по раннему выявлению, лечению онкологических заболеваний, диспансерному наблюдению за пациентами с онкологическими заболеваниями;
- информирование пациентов по вопросам раннего выявления онкологических заболеваний и диспансерного наблюдения;

25) организация работы регистратуры, включая:

- деятельность структурных подразделений регистратуры, в том числе "стойки информации", "фронт-офиса", "картохранилища", контакт-центра, "call-центра";
- оформление листков временной нетрудоспособности, их учет и регистрация;
- предварительную запись пациентов на прием к врачу;
- соблюдение порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (информированное добровольное согласие МЗ РФ);

- систематизацию хранения медицинской документации и ее доставки в кабинеты приема врачей-специалистов;

- обеспечение навигационной информации для пациентов с учетом характера расположения помещений (стрелки, таблички);

- коммуникация работников регистратуры с пациентами, в том числе наличие "речевых модулей" на разные типы взаимодействия, порядка действия в случае жалоб пациентов и конфликтных ситуаций (алгоритм работы регистраторов);

26) организация управления потоками пациентов, в том числе при первичном обращении: распределение потоков пациентов, требующих оказания медицинской помощи в плановой, неотложной и экстренной формах;

направление пациентов в другие медицинские организации;

маршрутизация пациентов в особых случаях: в период эпидемий гриппа, иных острых респираторных вирусных инфекций и других инфекционных заболеваний;

порядок записи и отмены записи пациентов на прием при непосредственном обращении в поликлинику, по телефону, через медицинскую информационную систему;

порядок уведомления пациента об отмене приема по инициативе организации;

27) обеспечение функционирования медицинской информационной системы медицинской организации, включая информационное взаимодействие с государственными информационными системами в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации и единой государственной информационной системой в сфере здравоохранения, размещение в них сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации;

28) проведение информирования граждан в доступной форме, в том числе с использованием сети "Интернет", об осуществляемой медицинской деятельности и о медицинских работниках медицинской организации, об уровне их образования и об их квалификации;

29) организация работы дневного стационара в соответствии с порядками оказания медицинской помощи;

30) осуществление мероприятий по обеспечению профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации медицинских работников в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации, а также по формированию системы оценки деятельности и развитию кадрового потенциала работников медицинской организации;

31) обеспечение доступа работников медицинской организации к информации, содержащей клинические рекомендации, порядки оказания медицинской помощи, стандарты медицинской помощи, а также осуществление мероприятий по информированию работников медицинской организации об опубликовании новых клинических рекомендаций, порядков оказания медицинской помощи и их пересмотре.

2.10. Функционирование системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности осуществляется в ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии» на основе принципов СМК в соответствии со стандартом ИСО 9001.

Планирование включает:

- определение требований к качеству и безопасности медицинской деятельности
- определение критериев для выполнения требований к КК и БМД
- назначение ответственных лиц для контроля по каждому направлению контроля
- разработка чек-листов по каждому направлению контроля
- обучение медицинского и немедицинского персонала самоконтролю
- определение временных рамок проведения контрольных проверок

Выполнение: проведение контроля по всем указанным направлениям на разных уровнях (1-2 уровни) в соответствии с изложенными в соответствующих приложениях планом-графиком, ответственными лицами, объектами и критериями контроля (что, когда, кем, на основании чего?)

Контроль: оценка соответствия результатов контроля установленным критериям (адекватность, полнота, достаточность критериев), вопросы компетентности экспертов и аудиторов, вопросы объемов контроля и др.

Улучшение: по результатам внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности проводятся корректирующие действия в соответствии с ДП «Корректирующие действия»

Выбор критериев для оценки качества и безопасности осуществляется руководителем комиссии по контролю качества на основании требований нормативных документов Росздравнадзора, а также необходимых в контексте организации (собственных потребностей).

Критерии (индикаторы) по каждому процессу должны быть измеримыми, достаточными для объективной оценки качества и безопасности процесса. Критерии пересматриваются по мере необходимости и утверждаются Врачебной комиссией.

Критерии формируются с учетом уровней ответственности: административный уровень, уровень исполнителя.

Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности осуществляется на следующих уровнях:

- самоконтроль – лечащий врач, медицинская сестра
- первый уровень - заведующий отделением, главная медсестра, старшая медицинская опер.блока, эксперты из числа врачей и медсестер
- второй уровень – Врачебная комиссия

Самоконтроль осуществляется в отношении всех объектов контроля путем проверки соответствия выполняемой деятельности установленным требованиям, а при их отсутствии – обычаям деловой практики. В случае выявления отклонения показателей от индикаторных значений исполнитель незамедлительно информирует об этом руководителя подразделения. Кроме того, для анализа корневых причин, разработки КД информация подается в комиссию по контролю качества. Административных взысканий в случае своевременной подачи информации, несмотря на наличие проступка исполнителя (в зависимости от тяжести) не предусмотрено.

Первый уровень внутреннего контроля осуществляют руководители подразделений в пределах своей компетенции путем систематической проверки деятельности вверенного подразделения, персонала, а также обеспечивающих процессов. В случае выявления отклонений (несоответствий) при текущем контроле, руководитель подразделения подает информацию (по клиническим вопросам в комиссию по контролю качества) и, при возможности устраняет его. Если несоответствие выходит за рамки его компетенции, готовит аналитическую справку с предложениями по улучшению ситуации, разработке корректирующих действий. Проведение экспертизы качества первичной медицинской документации по чек-листам, разработанным на основе соответствующего Приказа МЗ РФ, а также организацию и проведение комплексных проверок по вопросам организации оказания медицинской помощи для оценки соответствия установленным требованиям к качеству и безопасности при оказании медицинских услуг.

Второй уровень внутреннего контроля осуществляет врачебная комиссия в соответствии с ее компетенцией и полномочиями.

2.11 Практические инструменты реализации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности:

- экспертизы (плановая, Внеплановая, текущая) первичной медицинской документации, которые проводятся группой подготовленных экспертов по «Картам внутреннего контроля качества и безопасности» и чек-листам;
- аудиты с использованием чек-листов, которые проводятся подготовленными аудиторами по каждому направлению;
- устный опрос (интервьюирование) персонала, пациентов и их представителей;
- анкетирование пациентов (не менее 10 % от числа пролеченных пациентов);

- административные обходы, комиссионные проверки мультифункциональными группами экспертов, аудиторов и др.;
- аудиты, проводимые независимыми (внешними) аудиторами и экспертами по инициативе руководства клиники;
- метод наблюдения за процессами медицинской деятельности.

#### 2.12. Сроки и периодичность контрольных мероприятий

- Мониторинг наличия лекарственных препаратов и медицинских изделий проводится по решению руководителя медицинской организации, но не реже, чем 1 раз в квартал;
- Анализ информации, указанной в абзацах шестом и седьмом пункта 2.1 настоящего Положения, проводится Комиссией не реже 1 раза в квартал.

#### 2.13 Распределение ответственности

Ответственность за непосредственное проведение внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в ООО «Ивановская клиника офтальмохирургии» возложена на главного врача клиники Наумова А.В.

Проведение контроля, актуализацию документов, анализ и обобщение результатов контроля с последующим информированием высшего руководства осуществляют руководители по направлениям контроля, назначенные приказом главного врача.

Сбор, систематизацию, обобщение результатов контроля по всем направлениям, представление на итоговое комиссии по контролю качества.

Контроль качества оказания медицинских услуг не может проводиться лицами, непосредственно оказывавшими данную медицинскую услугу.

Контролирующие лица несут ответственность за объективность оценки качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с действующим законодательством РФ, условиями трудового договора и должностными инструкциями.

Контроль за реализацией принятых управленческих решений по вопросам качества и безопасности медицинской деятельности обеспечивается руководителями по направлениям контроля.

### **3. Оформление результатов проведения мероприятий внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности**

3.1. По результатам плановых и целевых (внеплановых) проверок Комиссией составляется отчет, включающий в том числе выработку мероприятий по устранению выявленных нарушений и улучшению деятельности медицинской организации и медицинских работников.

3.2. По итогам проведенных мероприятий внутреннего контроля осуществляются:

- разработка предложений по устранению и предупреждению нарушений в процессе диагностики и лечения пациентов и их реализация;
- анализ результатов внутреннего контроля в целях их использования для совершенствования подходов к осуществлению медицинской деятельности;
- обеспечение реализации мер, принятых по итогам внутреннего контроля;
- формирование системы оценки деятельности медицинских работников;
- организационные мероприятия: проведение совещаний, конференций, инструктажей, издание приказов, инструкций, регламентов, совершенствование организационных технологий оказания медицинской помощи, административные обходы, административные дежурства в вечерние часы, выходные и праздничные дни, работа врачебных подкомиссий и др.;
- образовательные мероприятия: проведение клинических разборов, направление медицинских работников на циклы и курсы повышения квалификации (в том числе внеплановые), научно-практические конференции, обеспечение медицинских работников специализированными медицинскими изданиями, включая интернет-курсы;

- экономические мероприятия: использование показателей качества медицинской помощи при дифференцировании оплаты труда медицинских работников (премиальная часть в соответствии с положением о премировании), контроль за использованием ресурсов;
- мероприятия по совершенствованию материально-технической базы, информатизация медицинской деятельности, ремонт и обновление оборудования, обеспечение новыми информационными системами;
- мероприятия по повышению профессиональной компетентности персонала как по основной специальности, так и по общим и смежным вопросам;
- меры административного воздействия (дисциплинарные взыскания и проч.) применяются в отношении работников, допустивших нарушения, отразившиеся на качестве и безопасности медицинской деятельности (в соответствии с Трудовым кодексом РФ);
- по результатам оценки эффективности мероприятий по ВКК и БМД в план на следующий календарный период вносятся меры по улучшению.

3.3. Комиссией не реже 1 раза в полугодие, а также по итогам года формируется сводный отчет, содержащий информацию о состоянии качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации, на основании которого руководителем медицинской организации при необходимости утверждается перечень корректирующих мер.

3.4. Информация, указанная в пунктах 3.1-3.3 настоящего Положения, доводится до сведения сотрудников медицинской организации путем проведения совещаний, конференций, в том числе клинко-анатомических, клинических разборов и иных организационных мероприятий.

## VI. Порядок предоставления платных медицинских услуг

62. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

В случае если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

63. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия заказчика, данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

64. Исполнитель предоставляет заказчику по его требованию и в доступной для него форме информацию:

о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

65. Исполнитель обязан при оказании платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

## VII. Ответственность исполнителя и контроль за предоставлением платных медицинских услуг

66. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

67. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.