



## **Правовые основы оказания медицинской помощи.**

- **Гражданский кодекс Российской Федерации.**
- **Закон Российской Федерации от 07.02.92 N 2300-1 «О защите прав потребителей».**
- **Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».**
- **Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».**
- **Приказ Министерства здравоохранения РФ от 23 января 2015 г. N 12н «Об утверждении Административного регламента Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по исполнению государственной функции по осуществлению государственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности путем проведения проверок применения осуществляющими медицинскую деятельность организациями и индивидуальными предпринимателями порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи».**
- **Приказ Министерства здравоохранения РФ от 16 мая 2017 г. N 226н «Об утверждении Порядка осуществления экспертизы качества медицинской помощи, за исключением медицинской помощи, оказываемой в соответствии с законодательством Российской Федерации об обязательном медицинском страховании».**

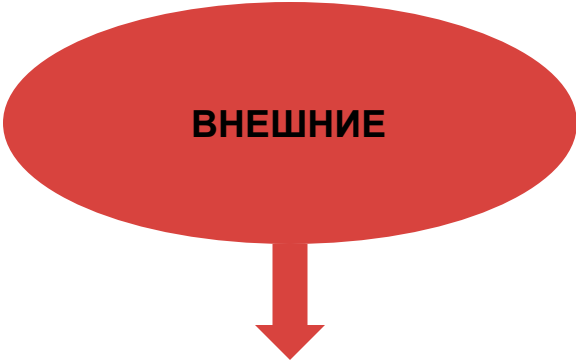
## **Правовые основы оказания медицинской помощи.**

- **Приказ Министерства здравоохранения РФ от 10 мая 2017 г. N 203н «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи» и Письмо Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения от 31 мая 2017 г. N 01И-1273/17 «Об использовании в практической деятельности приказа Минздрава России».**
- **Письмо Министерства здравоохранения РФ от 30 апреля 2013 г. N 13-2/10/2-3113 «О применении стандартов и порядков оказания медицинской помощи».**
- **Приказ МЗ РФ от 28 ноября 2014 г. N 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями».**
- **Приказ МЗ РФ от 14 мая 2015 г. N 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями».**
- **Приказ МЗ РФ от 30 декабря 2014 г. N 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».**



## Контролеры качества.

### ВНЕШНИЕ



- Росздравнадзор
- Роспотребнадзор
- Министерство здравоохранения
- Страховая компания
- Прокуратура, СК, МВД
- Судебные органы
- Депутатские запросы

### ВНУТРЕННИЕ



- Менеджмент МО (ЗО-ЗГВ по КЭР-Главный врач)
- Врач-эксперт МО, менеджер по качеству
- Бюро СМЭ
- АНО «Центры медицинских экспертиз»
- Врачи-консультанты сети «второе мнение»
- Юридическая служба
- Клиентский сервис

- **Наполнение услуги.**
- **Своевременность оказания медицинской помощи.**
- **Необходимый объем.**
- **Достижение запланированного результата.**
- **Движение в правовом поле (стандарты, порядки оказания, клинические рекомендации, судебная практика).**
- **Сервисная составляющая (регистратура, call-center).**
- **Доступность услуги (финансовая, социальная, техническая).**
- **Диджитализация услуги (социальные сети, профессиональные сообщества).**
- **Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности.**
- **Санитарно-эпидемиологические правила.**
- **Автоматизация проверки медицинской документации.**



## **Отношение к пациенту до и после.**

- **Пациент или клиент / застрахованный?**
- **Формальное анкетирование или работа с обращениями? Судебные иски.**
- **Личный кабинет как фактор мониторинга медицинской организации.**
- **Боязнь ошибки.**

## Профессиональная среда.

- **Профессиональная среда** - это целая философия, внутренняя культура медицинского производства, которая позволяет формировать ответственность персонала для того, чтобы она переросла в супер качество.
- **Управление качеством** - из множества вариантов отфильтровать главное.



**Благодарю за внимание !**

