



**Общество с ограниченной ответственностью  
«Центр доказательной медицины»  
(ООО «Центр доказательной медицины»)**

Положение о контроле качества и безопасности  
медицинской деятельности

Версия 1.0

**ПРИНЯТО**

Общим собранием учредителей  
(протокол № 02)  
27 июля 2016 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор  
\_\_\_\_\_ А. В. Яковлева  
27 июля 2016 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О КОНТРОЛЕ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ  
МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
Медицинского центра  
общества с ограниченной ответственностью  
«Центр доказательной медицины»  
(ООО «Центр доказательной медицины»)**

**Версия 1.0**

**Дата введения: 27 июля 2016 г.**

	<i>Должность</i>	<i>Фамилия/ Подпись</i>	<i>Дата</i>
<i>Разработал</i>	<i>Директор</i>	<i>А.В. Яковлева/</i>	<i>27.07.2016 г.</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Главный врач</i>	<i>Михайлюк И.Г.</i>	

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности в Медицинском центре общества с ограниченной ответственностью «Центр доказательной медицины» (далее по тексту – Медицинский центр) устанавливает порядок организации и проведения внутреннего контроля соответствия качества выполняемых медицинских работ (услуг) установленным требованиям и безопасностью медицинской помощи, оказываемой гражданам в Медицинском центре.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 21.11.2011 г № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.04.2012 № 291 «О лицензировании медицинской деятельности»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.12 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 05.05.2012г. № 502н « Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».

1.3. Целью внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности (далее по тексту – контроля качества медицинской деятельности) является обеспечение прав граждан на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества в Медицинском центре, на основе стандартов медицинской помощи, установленных требований к оказанию медицинской помощи, а также требований, обычно предъявляемых к медицинской помощи в медицинской практике, с учетом современного уровня развития медицинской науки и медицинских технологий.

1.4. Задачами контроля качества медицинской помощи являются:

- проведение контроля качества медицинской помощи, оказанной конкретным
- пациентам (получателям услуг);
- выявление дефектов медицинской помощи, установление причин их возникновения и степени их влияния на здоровье конкретных пациентов (получателей услуг);
- регистрация результатов проведенного контроля качества медицинской помощи;
- оценка оптимальности использования кадровых и материально-технических средств, при оказании медицинской помощи;
- изучение удовлетворенности граждан оказанной медицинской помощью;
- анализ данных, полученных при проведении мониторинга качества оказания медицинской помощи;
- подготовка предложений, направленных на устранение причин возникновения дефектов медицинской помощи, повышение качества эффективности оказываемой медицинской помощи.

1.5. По итогам проведенного контроля качества медицинской помощи в Медицинском центре разрабатываются и реализуются мероприятия по управлению качеством медицинской помощи:

ООО «Центр доказательной медицины»	Версия 1.0
Положение о контроле качества и безопасности медицинской деятельности	Стр. 2 из 11

1.5.1. Принятие директором ООО «Центр доказательной медицины» управленческих решений, направленных на устранение причин возникновения дефектов медицинской помощи, повышение качества и эффективности оказываемой медицинской помощи, совершенствование организационных технологий оказания медицинской помощи;

1.5.2. Планирование мероприятий, направленных на устранение причин возникновения дефектов медицинской помощи, повышение качества и эффективности оказываемой медицинской помощи, совершенствование организационных технологий оказания медицинской помощи;

1.5.3. Осуществление контроля реализации принятых управленческих решений или выполнения плана мероприятий.

## **2. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ**

2.1. Контроль качества медицинской помощи осуществляется работниками, назначенными приказами директора ООО «Центр доказательной медицины» ответственными за проведение контроля качества медицинской помощи (далее по тексту – Ответственными).

2.2. Контроль качества медицинской помощи не может проводиться Ответственными в случаях, когда медицинская помощь оказывалась самими Ответственными.

2.3. Ответственные несут ответственность за объективность оценки качества оказанной медицинской помощи при проведении контроля качества медицинской помощи в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

2.4. Ответственным за организацию контроля качества медицинской помощи в Медицинском центре является главный врач Медицинского центра.

2.5. В необходимых случаях для проведения контроля качества медицинской помощи могут привлекаться (по согласованию) в качестве экспертов работники учреждений здравоохранения.

В необходимых случаях при проведении контроля качества медицинской помощи может проводиться осмотр пациента (получателя услуг).

2.6. Контроль качества медицинской помощи осуществляется на трех уровнях:

**первый уровень контроля** – внутренние эксперты по контролю качества и безопасности медицинской деятельности Медицинского центра (далее по тексту – Внутренние эксперты), назначенные приказом директора ООО «Центр доказательной медицины»;

**второй уровень контроля** – главный врач Медицинского центра;

В обязательном порядке контролю качества медицинской помощи подлежат следующие случаи:

- случаи летальных исходов;
- случаи внутрибольничного инфицирования и нежелательных реакций на применение лекарственных препаратов;
- случаи заболеваний со значительно (более 30% от средних) удлинёнными или укороченными сроками лечения;
- случаи, сопровождавшиеся жалобами пациентов или их законных представителей на качество оказания медицинской помощи;
- иные случаи, указанные в нормативно-правовых документах, регламентирующих порядок осуществления контроля качества оказания медицинской помощи;

ООО «Центр доказательной медицины»	Версия 1.0
Положение о контроле качества и безопасности медицинской деятельности	Стр. 3 из 11

**третий уровень контроля** – комиссия по контролю качества оказания медицинской помощи (далее по тексту – Комиссия).

2.6.1. Внутренние эксперты Медицинского центра в течение месяца обязаны провести контроль качества медицинской помощи по всем законченным случаям лечения, используя очный и ретроспективный анализ каждого случая.

2.6.2. Выявленные недостатки в оказании медицинской помощи анализируются и докладываются с предложениями в виде служебных записок ежемесячно главному врачу Медицинского центра для принятия управленческого решения.

2.6.3. Главный врач Медицинского центра осуществляет контроль в соответствии с приказом директора ООО «Центр доказательной медицины» и должностной инструкцией. Главный врач проводит контроль не менее 5 экспертиз законченных случаев в течение квартала с оформлением результатов в Журнале учета работы ООО «Центр доказательной медицины» (ф. 035/у-02).

2.6.4. Комиссия осуществляет контроль качества медицинской помощи на третьем уровне.

При осуществлении контроля качества оказанной медицинской помощи комиссия:

- проводит проверку качества оказания медицинской помощи в Медицинском центре, а также ежеквартально проводит целевые экспертизы;
- рассматривает обращения физических и юридических лиц по вопросам качества медицинской помощи;

2.7. Контроль качества медицинской помощи проводится по случаям медицинской помощи (законченным или незаконченным), оказанной в Медицинском центре, независимо от источника финансирования оказанной медицинской помощи, должностей и квалификации работников, оказывавших медицинскую помощь, диагноза, возраста пациентов (получателей услуг).

2.8. Контроль качества медицинской помощи проводится по медицинской документации (амбулаторной карты пациента (получателя услуг), иной медицинской документации, содержащей информацию о медицинской помощи, оказанной в конкретном проверяемом случае).

2.9. Случаи, подлежащие контролю качества медицинской помощи в обязательном порядке, отбираются для проверки и проверяются в первую очередь. Все случаи оказания медицинской помощи должны иметь одинаковую возможность быть подвергнутыми проверке.

2.10. В целях повышения эффективности контрольных мероприятий и своевременного устранения причин дефектов медицинской помощи проведение контроля качества медицинской помощи на первом уровне осуществляется в текущем режиме.

2.11. Проведение контроля качества медицинской помощи конкретному пациенту (получателю услуг) предусматривает оценку ее соответствия стандартам медицинской помощи, протоколам ведения больных, зарегистрированным медицинским технологиям, установленным или обычно предъявляемым в медицинской практике требованиям к проведению диагностических, лечебных, профилактических мероприятий, оформлению медицинской документации, с учетом современного уровня развития медицинской науки, медицинских технологий и клинических особенностей каждого конкретного случая оказания медицинской помощи.

2.12. При проведении контроля качества медицинской помощи Ответственные руководствуются: федеральными стандартами медицинской помощи, региональными

ООО «Центр доказательной медицины»	Версия 1.0
Положение о контроле качества и безопасности медицинской деятельности	Стр. 4 из 11

стандартами медицинской помощи, другими нормативными правовыми документами, клиническими рекомендациями, формулярными статьями и другими источниками доказательной медицинской практики.

2.13. Контроль качества медицинской помощи проводится по методике экспертной оценки конкретного случая оказания медицинской помощи, заключающейся в проведении последовательной оценки каждой составляющей конкретного случая оказания медицинской помощи, с учетом его клинических особенностей:

- сбор жалоб и анамнеза;
- проведение диагностических мероприятий;
- проведение диагноза;
- проведение лечебных мероприятий;
- проведение профилактических мероприятий;
- проведение экспертизы временной нетрудоспособности;
- оформление медицинской документации.

2.14. При проведении контроля качества медицинской помощи используются следующие критерии качества медицинской помощи:

- **критерий своевременности оказания медицинской помощи** – отражает своевременность оказанной медицинской помощи объективным потребностям конкретного пациента (получателя услуг);
- **критерий объемов оказания медицинской помощи** – отражает соответствие объемов оказанной медицинской помощи объективным потребностям конкретного пациента (получателя услуг);
- **критерий преемственности оказания медицинской помощи** – отражает соблюдение преемственности при оказании медицинской помощи медицинскими работниками;
- **критерий соблюдения медицинских технологий** – отражает соблюдение медицинскими работниками зарегистрированных медицинских технологий при их назначении и непосредственно в процессе оказания медицинской помощи;
- **критерий безопасности оказания медицинской помощи** – отражает оптимальность выбора медицинских технологий при оказании медицинской помощи, с учетом минимизации риска их применения для конкретного пациента, а также соблюдение в Медицинском центре правил хранения и применения лекарственных препаратов и расходных материалов;
- **критерий эффективности оказания медицинской помощи** – отражает достижение целевых результатов оказания медицинской помощи конкретному пациенту (получателю услуг).

2.15. Результаты проверки каждого случая оказания медицинской помощи регистрируются в журнале контроля качества медицинской помощи, который ведётся каждым Ответственным и за проведение контроля на 2 уровне контроля.

Учет результатов контроля качества медицинской помощи, проведенного комиссией, осуществляется в соответствии с действующими нормативными правовыми документами Российской Федерации.

2.16. По результатам проверки каждого случая оказания медицинской помощи ответственные за проведение контроля кратко формулируют в журналах контроля качества медицинской помощи дефекты медицинской помощи, выявленные по каждой

ООО «Центр доказательной медицины»	Версия 1.0
Положение о контроле качества и безопасности медицинской деятельности	Стр. 5 из 11

составляющей случая оказания медицинской помощи, а также итоговое заключение о качестве медицинской помощи в каждом конкретном случае оказания медицинской помощи:

- качественно оказанная медицинская помощь;
- качественно оказанная медицинская помощь, сопровождавшаяся единичными дефектами медицинской помощи, которые не привели и не могли привести к ухудшению состояния здоровья пациента или его смерти;
- некачественно оказанная медицинская помощь.

2.17. В случаях выявления дефектов медицинской помощи или некачественно оказанной медицинской помощи информация о результатах контроля качества медицинской помощи доводится до сведения медицинских работников, оказывавших медицинскую помощь в конкретном проверенном случае, при необходимости – под роспись.

2.18. Ответственными за проведение контроля по результатам контроля качества медицинской помощи незамедлительно принимаются меры по недопущению повторения выявленных дефектов медицинской помощи в случаях, если принятие вышеназванных мер находится в пределах их полномочий. В иных случаях предложения доводятся до директора ООО «Центр доказательной медицины».

2.19. Журналы контроля качества медицинской помощи хранятся в ООО «Центр доказательной медицины» не менее 3 лет.

2.20. Учет результатов проведенного контроля качества медицинской помощи осуществляется в учреждении в форме отчетов ежемесячно и по итогам прошедшего года на каждом уровне контроля качества медицинской помощи и по Медицинскому центру в целом.

2.21. Отчеты о проведенном контроле качества медицинской помощи могут содержать следующие сведения:

- 1) отчетный период;
- 2) объемы проведенного контроля качества медицинской помощи: количество проверенных случаев; количество проверенных случаев, из числа подлежащих контролю в обязательном порядке и др.
- 3) результаты проведенного контроля качества медицинской помощи:
  - количество случаев качественно оказанной медицинской помощи;
  - количество случаев качественно оказанной медицинской помощи, сопровождавшихся единичными дефектами медицинской помощи;
  - количество случаев некачественно оказанной медицинской помощи (в абсолютных цифрах случаев) – общее и в разрезе проверенных медицинских работников;
  - количество выявленных дефектов медицинской помощи по их видам (структура дефектов):
    - дефекты сбора жалоб или анамнеза;
    - дефекты диагностических мероприятий;
    - дефекты оформления диагноза;
    - дефекты лечебных мероприятий;
    - дефекты профилактических мероприятий;
    - дефекты экспертизы временной нетрудоспособности;
    - дефекты оформления медицинской документации;

ООО «Центр доказательной медицины»	Версия 1.0
Положение о контроле качества и безопасности медицинской деятельности	Стр. 6 из 11

4) краткие сведения о мерах, принятых Ответственным по итогам проведенного контроля качества медицинской помощи;

5) предложения по итогам проведенного контроля качества медицинской помощи для директора ООО «Центр доказательной медицины»;

6) Ф.И.О., должность, подпись ответственного за проведение контроля.

2.22. Отчеты о проведенном контроле качества медицинской помощи по Медицинскому центру в целом доводятся до директора ООО «Центр доказательной медицины» ежемесячно, до сведения медицинских работников Медицинского центра, не реже, чем 1 раз в квартал.

2.23. Отчеты о проведенном контроле качества медицинской помощи по итогам прошедшего года хранятся в ООО «Центр доказательной медицины» не менее 3 лет.

2.24. По результатам проведенного контроля медицинской помощи в Медицинском центре планируются и реализуются мероприятия, направленные на устранение причин, вызвавших возникновение дефектов медицинской помощи, на повышение качества и эффективности оказываемой медицинской помощи:

- организационные мероприятия – проведение совещаний, конференций, инструктажей, издание приказов, инструкций, регламентов, совершенствование организационных технологий оказания медицинской помощи и другие;
- образовательные мероприятия – проведение клинических разборов, направление медицинских работников на повышение квалификации (в том числе внеплановое), научно практические конференции, обеспечение медицинских работников современной медицинской литературой (в том числе через Интернет) и другие;
- дисциплинарные мероприятия – принятие дисциплинарных взысканий в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями работников;
- экономические мероприятия – применение материальных взысканий;
- мероприятия по совершенствованию материально-технической базы,
- информатизации организации здравоохранения;
- мероприятия по совершенствованию укомплектованности Медицинского центра медицинскими работниками.

2.25. Контроль реализации принятых управленческих решений по вопросам управления качеством медицинской помощи обеспечивается главным врачом Медицинского центра.

### **3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ**

3.1. Обращения граждан могут поступать в Медицинский центр ООО «Центр доказательной медицины» в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге отзывов и предложений) или по электронной почте.

3.2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к директору ООО «Центр доказательной медицины», главному врачу Медицинского центра лично или через своего законного представителя.

3.3. В целях реализации прав граждан на обращение в Медицинском центре обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;

ООО «Центр доказательной медицины»	Версия 1.0
Положение о контроле качества и безопасности медицинской деятельности	Стр. 7 из 11

- регистрация и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответов заявителям;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

3.4. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц ООО «Центр доказательной медицины», к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;
- об адресах электронной почты и Интернет-сайта ООО «Центр доказательной медицины»;
- о графике личного приема граждан директором ООО «Центр доказательной медицины»;
- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций (Управление Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Ярославской области, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ярославской области и др.)

3.5. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления в ООО «Центр доказательной медицины».

Делопроизводство по обращениям граждан ведется в ООО «Центр доказательной медицины» отдельно от других видов делопроизводства.

Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям граждан определяется соответствующим приказом директора ООО «Центр доказательной медицины».

В дело по рассмотрению обращения гражданина входят:

- обращение гражданина,
- письменное поручение или приказ директора ООО «Центр доказательной медицины» о рассмотрении обращения,
- материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю.

Срок хранения дел по обращениям граждан в ООО «Центр доказательной медицины» составляет 5 (Пять) лет с даты регистрации обращения.

3.6. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в ООО «Центр доказательной медицины» в журнале регистрации обращений граждан.

Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается приказом директора ООО «Центр доказательной медицины».

Учету подлежат все обращения, поступающие в ООО «Центр доказательной медицины» в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книгах отзывов и предложений или направленные из других органов или организаций.

В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый номер;

ООО «Центр доказательной медицины»	Версия 1.0
Положение о контроле качества и безопасности медицинской деятельности	Стр. 8 из 11



- фамилия, имя, отчество, заявителя;
- адрес места жительства заявителя;
- наименование организации, направившей обращения;
- дата поступления обращения;
- дата и номер регистрации обращения;
- краткое содержание (повод) обращения;
- фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения;
- результат рассмотрения обращения;
- дата и номер регистрации ответа на обращение.

3.7. Все поступившие в ООО «Центр доказательной медицины» обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику принимает директор ООО «Центр доказательной медицины» в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику Медицинского центра, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

3.8. Работник, получивший поручение директора ООО «Центр доказательной медицины» о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

3.9. Работник, получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников Медицинского центра, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

Работник, получивший поручение директора о рассмотрении обращения, несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

3.10. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, директор ООО «Центр доказательной медицины» принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.11. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Медицинского центра, в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

3.12. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено Медицинским центром ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, директор ООО «Центр

ООО «Центр доказательной медицины»	Версия 1.0
Положение о контроле качества и безопасности медицинской деятельности	Стр. 9 из 11

доказательной медицины» вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.13. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

Ответы на обращения граждан оформляются на фирменном бланке ООО «Центр доказательной медицины» и подписываются директором.

В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указывается меры, принятые к виновным работникам.

3.14. В случае, если обращение поступило в ООО «Центр доказательной медицины» в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

В случае, если обращение поступило в ООО «Центр доказательной медицины» по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

3.15. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

3.16. В ООО «Центр доказательной медицины» не реже одного раза в квартал проводится анализ поступивших обращений.

3.17. Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года поступают директору ООО «Центр доказательной медицины».

3.18. Устные обращения рассматриваются руководителем Медицинского центра, к которому обратился гражданин (директор ООО «Центр доказательной медицины», главный врач) в ходе личного приема.

3.19. Директор ООО «Центр доказательной медицины» проводит личный прием граждан с периодичностью, не реже 1 раза в неделю.

Место, дни и часы личного приема граждан устанавливаются директором ООО «Центр доказательной медицины».

Информация о принятых руководителем Медицинского центра заявителях фиксируется в журнале личного приема граждан.

3.20. В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан.

3.21. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться к директору ООО «Центр доказательной медицины», в контролирующие инстанции или в суд.

#### **4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ АНКЕТИРОВАНИЯ ГРАЖДАН**

4.1. В целях изучения удовлетворенности пациентов (получателей услуг) оказанной медицинской помощью в ООО «Центр доказательной медицины» организуется проведение анонимного анкетирования пациентов с периодичностью 1 раз в квартал.

4.2. Форма анкеты разрабатывается специалистами Медицинского центра и должна отражать объективную оценку пациентами (получателями услуг) качества оказания медицинской помощи в Медицинском центре.

4.3. Информация о результатах проведенного анкетирования является открытой.

ООО «Центр доказательной медицины»	Версия 1.0
Положение о контроле качества и безопасности медицинской деятельности	Стр. 10 из 11

4.4. Результаты проведенного анкетирования используются директором у ООО «Центр доказательной медицины» в целях совершенствования качества медицинской помощи, оказываемой гражданам и совершенствования организационных технологий оказания медицинской помощи.

ООО «Центр доказательной медицины»	Версия 1.0
Положение о контроле качества и безопасности медицинской деятельности	Стр. 11 из 11