



# Цифровая Система Менеджмента Качества

медицинской деятельности

# УПРАВЛЯЙТЕ РИСКАМИ С ПОМОЩЬЮ ЦИФРОВОЙ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА



## ЛЕГКИЙ СТАРТ ПРОГРАММЫ

Стандартизированное внесение данных из ФРМО, ФРМР и МДЛП Честный знак  
Система проверит на соответствие, сформирует необходимый пакет документов  
и будет поддерживать их актуальность



## АЛГОРИТМЫ ОСНОВАНЫ НА НИР\*

Ранжированный реестр нежелательных событий с подсказками, анализом  
последствий и корректирующими мероприятиями  
Подсветит главное и подскажет что делать. Заранее напомнит о важном  
Упростит проведение проверок, проверит актуальность документации



## ВЫПОЛНИТЕ ЗАДАЧИ ВКК НА 100%

Готовые планы, реестры, бланки, чек-листы, отчеты и учебные материалы  
Все что нужно для правильного и быстрого выполнения задач ВКК



\*Научно исследовательская работа «Нежелательные события в медицинской деятельности» рег. № [124101500500-1](#)

# КОЛИЧЕСТВО ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ И ЖАЛОБ РАСТЕТ С КАЖДЫМ ГОДОМ

Скрывается информация об осложнениях, замене материалов и т.д.



Стоматологи все больше вовлекаются в судебные процессы вызванные завышенными ожиданиями пациентов и их недостаточной информированностью, а иногда и потребительским экстремизмом

**Судебные разбирательства несут за собой большие риски и потери как для врачей, так и для медицинской организации:**

- » **денежные** (оплата услуг юриста, судебные издержки, компенсации и простой в работе на время разбирательства)
- » **репутационные** (доверие пациентов падает, они не готовы идти на прием к врачам, которые находятся под следствием, появляются негативные отзывы)
- » **реальное уголовное наказание**, если не будет предоставлена достаточная доказательная база невиновности врача и медицинской организации

**МЕДИЦИНСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НЕСЕТ В СЕБЕ ВЫСОКИЕ РИСКИ.  
ЦСМК – ИНСТРУМЕНТ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ ЭТИМИ РИСКАМИ**

## Структура исковых претензий в 2013-2022 г. в стоматологии



# НЕЛЬЗЯ ПОЛНОСТЬЮ ИСКЛЮЧИТЬ РИСКИ, НО МОЖНО ИМИ УПРАВЛЯТЬ



ЦСМК — это простой в пользовании виртуальный помощник руководителя медицинской организации или уполномоченного по качеству и безопасности медицинской деятельности, позволяющий цифровизировать мероприятия внутреннего контроля качества, быстро реагировать на нежелательные события и принимать оптимальные управленческие решения на основе анализа рисков, предлагаемого платформой.

## Подключаясь к ЦСМК вы получаете

- ✓ Осведомленность обо всех изменениях законодательства и автоматическую актуализацию всей необходимой юридической документации
- ✓ Вовлечение персонала в обеспечение ВКК и БМД, предоставляя инструментарий облегчающий рутинные процессы
- ✓ Алгоритмы действий в спорных ситуациях, сопровождаемые оценкой правовых и финансовых рисков
- ✓ Автоматический сбор юридически важной информации об удовлетворенности потребителей услуг, их правовой и психологический анализ
- ✓ Экспертное освещение всех вопросов, с которыми сталкиваются руководители медицинских организаций ( в т.ч. **оперативную юридическую поддержку**)
- ✓ Оптимизацию временных затрат на проведение внутреннего контроля качества, повышение его эффективности
- ✓ Моментальное внедрение новых требований регуляторов
- ✓ Простой механизм сбора и анализа информации
- ✓ Сокращение числа нежелательных событий, конфликтных ситуаций в здравоохранении вызванных непониманием своих прав и обязанностей
- ✓ Эффективная система менеджмента рисков для медицинских организаций основанная на анализе правовых последствий
- ✓ Объективный анализ удовлетворенности услугами
- ✓ Информационный канал с учетом профиля клиники
- ✓ Единую коммуникационную платформу для персонала



# СОБЛЮДАТЬ ЗАКОН С ЦСМК – ПРОСТО!

Цифровая система менеджмента качества **полностью обеспечит исполнение приказа Минздрава России от 31.07.2020 n 785н «Об утверждении требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»**



# МУЛЬТИДИСЦИПЛИНАРНЫЙ ПОДХОД И СИЛЬНАЯ КОМАНДА ЭКСПЕРТОВ



ИТ

Медицина

Право

Психология

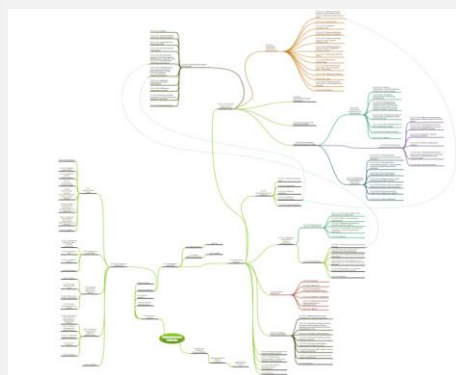
Биоэтика

Качество

Мы создали не просто инструмент контроля качества, а **настоящий «автопилот» основанный на научном исследовании** мультидисциплинарной группы ученых и содержащий пакеты документов по всем направлениям деятельности медицинской организации с учетом профиля медицинской помощи

Страница 3	Страница 6	Страница 15
Страница 4	Страница 10	Страница 16

Расчет интегральных показателей качества и безопасности медицинской деятельности на основе системного многофакторного анализа



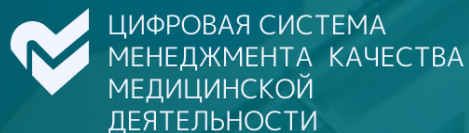
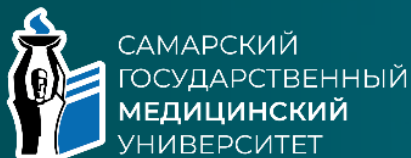
Классификатор нежелательных событий в деятельности стоматологической организации — научно отредактированные термины в системе сопровождаются определениями и ключевыми симптомами и сгруппированы с учетом вида причинно-следственной связи между выполняемыми медицинскими технологиями и наступившими неблагоприятными для пациента последствиями.

# ЭКОСИСТЕМА ОСНОВАННАЯ НА 17 778 ЧАСОВ НАУЧНЫХ ИЗЫСКАНИЙ

Исследования проводились на базе Самарского Государственного Медицинского Университета и к его разработке были привлечены десятки специалистов из разных областей.

НИР «Нежелательные события в медицинской деятельности»  
Научный руководитель — заведующий кафедрой медицинского права и биоэтики  
Шмелев Игорь Анатольевич от 15 октября 2024 г. № 124101500500-1

Приложение и ПО официально зарегистрированы и запатентованы



«КТО НЕ УПРАВЛЯЕТ РИСКАМИ, ТОТ ИХ СОЗДАЕТ»

# ЦСМК СОЗДАНА ДЛЯ ЗАБОТЫ О ВРАЧАХ



Система менеджмента качества — совместная работа СамГМУ и ООО «Высокие Технологии» и имеет под собой доказательную базу, подкреплённую НИР



**НАША МИССИЯ —**  
**максимальное содействие**  
**качеству медицинской помощи**



Воссоздать, систематизировать и дополнить единые методологические и организационные принципы ВКК и БМД

Предоставить единые и измеримые инструменты оценки и анализа нежелательных событий.

**НАША ЦЕЛЬ — СПОКОЙНАЯ РАБОТА ВРАЧЕЙ**

Качество и безопасность в действии — юридическая защита врачей и медицинских организаций

Медицина – это искусство, а угнетающую рутину мы берем на себя!





# ЭКСПЕРТНАЯ ПОДДЕРЖКА 24/7/365



Наша команда **обеспечивает юридическую, консультационную и экспертную поддержку** пользователей системы и находится на связи в любое время

Все обращения обрабатываются реальными людьми, экспертами в своём деле, а за счёт подключения к единой системе вам не нужно несколько раз дублировать информацию! При обращении эксперт сразу видит все данные, которые вы ранее вносили в программу и может дать ответ оперативно без лишних пояснений


Постоянное совершенствование алгоритмов и подходов, на основании реальных инцидентов




# ЭЛЕМЕНТЫ ЦИФРОВОЙ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (ЦСМК)




QR для отзывов




Telegram бот  
для сотрудников



Мобильное ПО  
для ВКК





ЦСМК  
Стоматология




Центральный сегмент

База данных



Юридическая  
поддержка





**ВМЕСТО ТЫСЯЧИ СЛОВ...**

**РЕАЛЬНЫЕ КЕЙСЫ И ОТЗЫВЫ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ЦСМК**

# ОТТОРЖЕНИЕ ИМПЛАНТА



**У пациента повторный периимплантит (дважды отторгся имплантат), доктор в замешательстве - первый подобный случай в его практике, явных причин не установлено.**

Конфликта с пациентом нет (пока), но необходимо выяснить причину, чтобы определить тактику дальнейшего лечения и объяснить случившееся пациенту.

Доктор фиксирует в чат-боте нежелательное событие, проходит опросник и выявляет ряд противопоказаний и сопутствующих заболеваний пациента, которые могли стать причиной периимплантита.

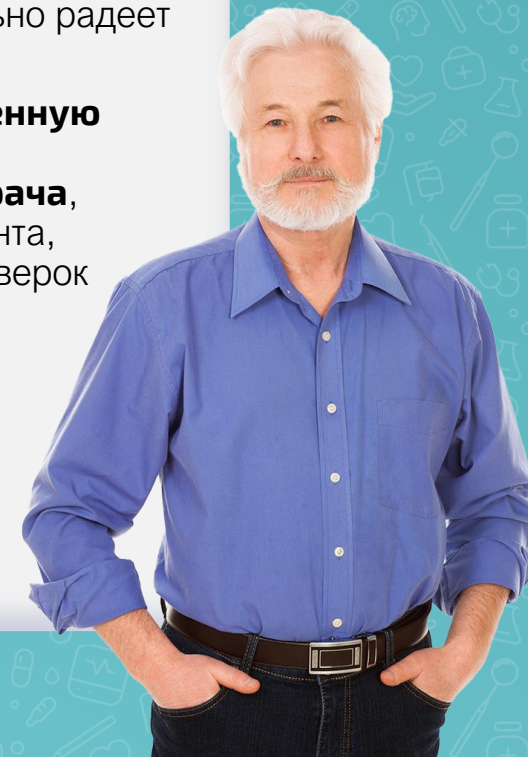
Отчет по НС используется для подготовки протокола врачебной комиссии и ознакомления пациента с итогами расследования.

**Итог: Врач смог разобраться в причинах НС** и сопутствующих ему факторах, утвердился в том, что все сделал правильно, не виноват в неблагоприятном исходе и не подлежит ответственности и смог подобрать наиболее убедительные аргументы для объяснения случившегося пациенту,

правильно и безопасно для себя оформил медицинскую документацию, сохранил репутацию в глазах руководства.

**Пациент почувствовал заботу и ответственность врача и клиники**, когда узнал, что по его поводу проводилась внутренняя проверка (расследование НС) и получил понятные и логичные объяснения, почему медицинское вмешательство не достигло своей цели, увидел, что в клинике налажена система контроля качества и персонал действительно радует за результаты лечения и безопасность.

**Клиника получила правильно оформленную документацию, понимание причин НС и уверенность в том, что это не вина врача**, сохранила репутацию и лояльность пациента, избежала конфликта, жалоб, внешних проверок и судебных тяжб.



# НЕ ОБОСНОВАННАЯ ЖАЛОБА КЛИЕНТА



**Пациент указал в жалобе, что был инфицирован входе медицинского вмешательства и требует компенсации.** Клиника проводит расследование ИСПМ по результатам которого готовится пакет документов (отчет о НС, заполняются журнал НС и учитывается случай подозрения на ИСМП). Расследование позволяет оценить соответствие случая пациента стандарту определения внутрибольничного инфицирования.

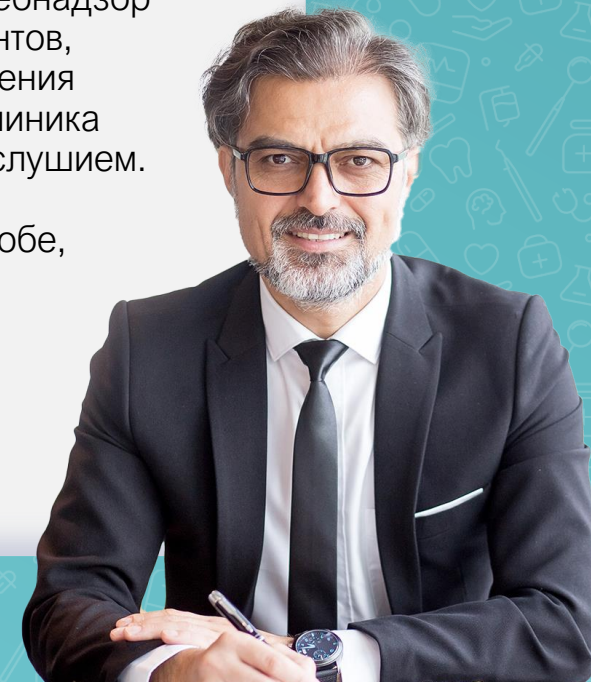
Установлено, что сроки и клинические проявления не совпадают со стандартом определения ИСМП, тем не менее руководство клиники принимает решение провести проверку с помощью мобильного приложения "Профилактика ИСМП".

**В силу возможностей мобильного приложения отчет о проверки содержит пакет копий обязательных договоров (о медосмотрах сотрудников, о лабораторных исследованиях, дезинфекционных мероприятиях) и уже является добротным доказательством невиновности медицинского персонала.** Выявленные нарушения незамедлительно устраняются.

Результаты проверок излагают в ответе на претензию пациента. Но выясняется, что **пациент одновременно подал жалобу в Роспотребнадзор. Роспотребнадзор истребует документы и проводит выездную проверку, но не находит нарушений** - поскольку клиника проводя внутреннюю проверку отлично подготовилась.

**Итог: У клиники мощная доказательственная база невиновности, порядок в документах и безопасная среда.**

Проверка прошла без нарушений, репутация сохранена, штрафов не будет. Роспотребнадзор получил исчерпывающий пакет документов, чтобы самостоятельно не искать нарушения клиники, выезд был формальностью, клиника удивила своей готовностью и законопослушием. Пациент увидел с какой серьезностью и скрупулёзностью отнеслись к его жалобе, получил аргументированный ответ.



# НОВЫЙ СОТРУДНИК



В штат приняли новую медицинскую сестру совсем без опыта работы. **Как объяснить ей суть её обязанностей, сферу ответственности и тяжесть последствий в случае неисполнения этих самых обязанностей?**

Руководитель поручает новой медсестре провести проверку хранения лекарственных препаратов, эпидемиологический режим и профилактику внутрибольничного инфицирования и вручает планшет с мобильным приложением для проведения проверок и 3мя проверочными листами.

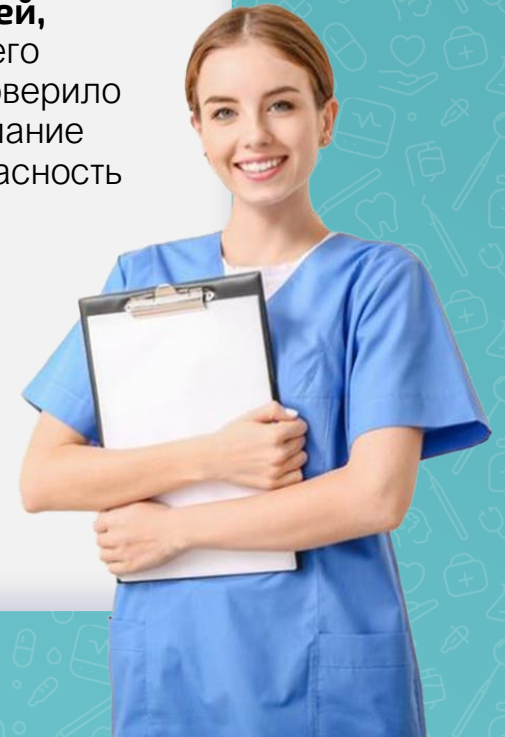
**Медицинская сестра с планшетом сама, никого не отвлекая, осматривает территорию медицинской организации, читает подсказки системы, делает фотографии, фиксирует нарушения и примеры исполнения обязательных требований.**

Закончив выполнение задачи она задает руководству предметные вопросы и передает результаты проверки.

Система обрабатывает заполненные проверочные листы и выдает список корректирующих мер, персонал получает задачи об исправлении выявленных нарушений.

**Медицинская сестра сориентировалась в реперных точках своей ежедневной работы, поняла как правильно исполнять свои обязанности**, нашла все оборудование, расходные материалы, дез.средства и уборочный инвентарь, могла продемонстрировать руководству свою компетентность, указала, что хотела бы поменять (оптимизировать) вверяемых ей процессах с опорой на действующее законодательство.

**Руководство клиники сэкономило время и силы на объяснения круга обязанностей, получило результаты проверки** нынешнего состояния производственного контроля, проверило компетентность нового сотрудника и его желание сделать вклад к борьбе за качество и безопасность медицинской деятельности.



# НОВЫЙ ГЛАВВРАЧ

В клинике новый главный врач. **Ему тревожно принимать дела предшественника и кажется, что на оценку ситуации уйдет полгода минимум.**

Но благодаря ЦСМК все ресурсы и процессы как на ладони — все можно оценить, измерить и **составить план работы с расстановкой приоритетов, следить за показателями и доказать руководству (собственнику) позитивную динамику буквально с первого месяца работы.**

А еще понимание сферы своей ответственности, **возможность разобраться в инцидентах** и доказать правильность действий **дает ощущение безопасности и контроля.**

С ЦСМК не страшно пропустить отчет (органайзер подскажет) или изменение нормативов (в новостях будет статья с разъяснением).

И всегда можно обратиться за помощью к экспертам.





# ВРАЧ-НОВИЧОК



**«Я врач-новичок — все страшно, хоть с учебником на работу ходи** (как у Булгакова в "Записки юного врача"), но руководство клиники всех подключило к ЦСМК и **когда преодолевают сомнения можно зайти в миниапс, чтобы оценить перспективы той или иной манипуляции и морально подготовиться.**

**Инструкции к технике тоже "под рукой",** до этого искал в интернете — это было долго (пока разберешься в комплектации конкретной аппаратуры, забьешь полное название, найдешь нужную ссылку...беда).

**Можно спросить совета коллег никого особенно не отвлекая во внутреннем чате** и эти самые коллеги потом не скажут: "Я такого не говорил...".

**Перестал забывать заказывать материалы** — сразу фиксирую НС - отсутствие необходимого медицинского изделия (**3 клика вместо вечно теряющихся листочков**)

и наконец-то мне пылесос починили на установке — я НС зарегистрировал и руководству клиники стало некуда деваться, я там в опроснике таких ужасов понажимал: и про вдыхание фрагментов пломб и про инфицирование.

До ЦСМК месяц через медсестру передавал почти каждый день, что плохо работает аспирационная система - ничего не менялось. **Регистрация НС помогла привлечь внимание к проблеме — зато теперь работаю с удовольствием, чего и вам желаю.»**



# КОНТАКТЫ

Москва, ул. Ленинская Слобода,  
д. 21 к. 1, помещ. 206, 207

+7 (495) 252-60-77

+7 (495) 974-79-79

[vt@it.ru](mailto:vt@it.ru)

**«ДАЙ МНЕ СИЛУ, ВОЛЮ И СПОСОБНОСТИ  
ДЛЯ РАСШИРЕНИЯ МОИХ ЗНАНИЙ ТАК,  
ЧТОБЫ ДУХ МОЙ МОГ ОБНАРУЖИТЬ  
И ОСОЗНАТЬ ОШИБКИ»  
МАЙМОНИД (1138 – 1204)**