



# МКМ

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В МЕДИЦИНЕ  
№ 3 | 2020

Журнал-инструментарий  
для руководителей  
и специалистов  
медицинских  
организаций

ISSN: 2658-5898

DOI: 10.35400

РИНЦ

КУЛЬТУРА ОТВЕТСТВЕННОГО ОТНОШЕНИЯ К ЗДОРОВЬЮ | РИСК-МЕНЕДЖМЕНТ В ОНКОДИСПАНСЕРЕ  
| ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСТРЕННОЙ И НЕОТЛОЖНОЙ ПОМОЩИ | СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ  
КАЧЕСТВА | АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ МЕДСМОТРА | РЕГИОНАЛЬНЫЙ РЕГИСТР ОПЕРАЦИЙ  
КЕСАРЕВА СЕЧЕНИЯ | ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ | СОЦИАЛЬНЫЙ МАРКЕТИНГ  
В РОДДОМЕ | ТАБЛЕТ-ПИТАНИЕ ПАЦИЕНТОВ В СТАЦИОНАРЕ | РАССЛЕДОВАНИЕ НЕБЛАГОПРИЯТНЫХ  
ИСХОДОВ | ДАЧА ИНФОРМИРОВАННОГО СОГЛАСИЯ | КОММУНИКАЦИЯ ВРАЧА И ПАЦИЕНТА



БЕЗОПАСНОСТЬ  
ПАЦИЕНТОВ

ТЕЛЕМЕДИЦИНА  
В УСЛОВИЯХ COVID-19

КАЧЕСТВО  
ПАЛЛИАТИВНОЙ ПОМОЩИ





На обложке:  
Современная медицина развивается на стыке фундаментальных знаний и высоких технологий, с конвергенцией технологий из порой довольно далеких друг от друга дисциплин.

## МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В МЕДИЦИНЕ

№ 3(9)/2020

Журнал-инструментарий для руководителей и специалистов медицинских организаций

Издается с 2017 года

Свидетельство о регистрации от 29.10.2018

ПИ № ФС 77-74122

Международный стандартный номер  
серийного издания ISSN: 2658-5898

Входит в систему РИНЦ

Учредитель и издатель

Общество с ограниченной ответственностью  
«Рекламно-Информационное  
Агентство „Стандарты и качество“»



Председатель Совета директоров  
Н.Г. Томсон

Генеральный директор

С.С. Антонова

Телефон издателя: +7 (495) 771-66-52

E-mail издателя: secret@mirq.ru

Сайт издателя: www.gia-stk.ru

Телефон редакции: +7 (495) 988-84-34

E-mail редакции: abc@mirq.ru

Адрес издателя и редакции:

115280, г. Москва, ул. Мастеркова, д. 4,  
15-й эт., помещ. 1, комн. 8-13

РЕДАКЦИЯ ЖУРНАЛА

Главный редактор

С.С. Антонова

Заместитель главного редактора

И.Ю. Петрова

Дизайн-макет

Н.С. Зуева

Корректор

Л.Г. Сирина

Верстка, рисунки, компьютерная графика

Е.В. Валентини, О.Ю. Дунаева

Переводчик

М.В. Самсонова

Директор по развитию бизнеса

А.И. Анискин

Тел.: (495) 988-06-89

Руководитель международных проектов

Д.А. Подольский

E-mail: mkm@mirq.ru

Начальник отдела маркетинга

А.И. Колесников

Тел. (495) 771-66-52, доб. 140

Начальник отдела подписки

О.В. Абрамова

Тел.: (495) 258-84-36, доб. 170

E-mail: podpiska@mirq.ru

Подписано в печать 28.09.2020

Формат 60x90/8 уч.-изд. л. Печать офсетная  
Тираж 1000 экз. Заказ № 283113.

Отпечатано в типографии ООО «Вива-Стар»

Адрес типографии:

107023, Москва, ул. Электрозаводская, д. 20

Цена свободная. Распространяется по подписке.

Для лиц старше 16 лет

Мнение редакции может не совпадать с мнением авторов.

Воспроизведение, копирование и передача в любом  
формате опубликованных в журнале статей или  
их фрагментов (частей) без письменного разрешения  
редакции не допускается

© ООО «РИА „Стандарты и качество“», 2020

16+

### 1 Прямая речь

Игорь Иванов

«Обеспечение безопасности пациентов — одно из главных условий оказания медицинской помощи»

### 2 Главное. От первого лица

Глава Росздравнадзора Алла Самойлова:

«Миссия нашей службы — обеспечение эффективности, качества и безопасности системы здравоохранения»

### 11 Приоритет. Круглый стол

Развитие системы здравоохранения России в контексте формирования культуры ответственного отношения граждан к своему здоровью

### 19 Эпидбезопасность. Новые технологии

Андрей Тяжелников, Павел Кузьмин, Елена Сорокина, Елена Лукьянова,  
Елена Голубятникова, Игорь Святлов

Первый опыт работы Московского телемедицинского центра в условиях эпидемии COVID-19

### 30 Эпидбезопасность. Перспективные технологии

Вадим Сорокин, Вадим Ланидус, Алексей Фоменко, Всеволод Шербинин,  
Николай Саунин, Михаил Шербаков, Дмитрий Кузин, Марк Розно

Система мобильных эпидемиологических госпиталей быстрого реагирования

### 38 Бережливые технологии. Проект

Ирина Ходырева, Сабина Азборова

Уровни развития новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь

### 41 Эффективность организации. Ключевые подходы

Игорь Иванов, Татьяна Брескина, Анатолий Сафонов

Производительность труда в здравоохранении

### 46 Стандартизация. Практика

Михаил Нимкин, Елена Блохина, Ольга Кудрявцева, Надежда Князюк,  
Юлия Долинская

Организация экстренной и неотложной помощи в Забайкальском краевом онкологическом диспансере

### 55 Стандартизация. Вопрос эксперту

Как правильно: СМК, ИСМК или ИСМ?

### 56 Цифровизация. Система

Илюза Аюпова, Татьяна Брескина, Владислав Зотов

Совершенствование процессов проведения медицинских осмотров на основе информационных технологий

### 65 Цифровизация. Мониторинг

Николай Анкудинов, Наталья Зильбер, Алексей Ситников

Регистр операций кесарева сечения «КсРегистр» на примере Свердловской области. Автоматизация отчета по классификации М. Робсона операции кесарева сечения и оцифровка медицинской документации по оперативному родоразрешению



### 68 Цифровизация. Защита информации

*Ольга Пономарева*

Защита электронных персональных данных в медицинских организациях

### 72 Развитие персонала. Методика

*Елена Елканова, Эсмина Каибханова*

Адаптация, обучение и развитие медицинского персонала. Опыт Центра паллиативной помощи Департамента здравоохранения города Москвы

### 84 Пациентоориентированность. Инструменты

*Лада Иванова, Олег Куликов, Евгений Михайлин*

Принципы социально-этического маркетинга в медицинской деятельности. Опыт СПб ГБУЗ «Родильный дом № 10»

### 91 Менеджмент качества. Практика

*Егор Корчагин, Алексей Шешин, Надежда Николаева, Юлия Бычкова, Сергей Дранишников*

Организация таблет-питания пациентов с применением термобоксов в красноярской Краевой клинической больнице

### 97 Менеджмент качества. Методология

*Олег Куликов*

Стратегия качества как основная корпоративная стратегия медицинской организации на современном этапе. Часть 3. Интеграционный стратегический анализ

### 104 Медицинское право. Практика

*Сергей Ерофеев, Наталья Каменская, Юрий Шишкин, Николай Эделев*

Тактика взаимодействия медицинских организаций с правоохранительными органами при расследовании неблагоприятных исходов медицинской помощи

### 110 Медицинское право. Юридические коллизии

*Светлана Саяпина*

О неразрывной связи права с личностью. Возможна ли дача информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство от имени другого лица по доверенности?

### 116 Деонтология. Международный опыт

*Дмитрий Подольский, Сергей Умнов, Нико ван Верт, Харм Ян Дрессен*

Взаимодействие врача и пациента: эффективная коммуникация как фактор качества лечения

Реклама: ООО «РИА "Стандарты и качество"» — 2-я — 3-я с. обл. •

• Конгресс-оператор ООО «МЕДИ Экспо» — 4-я с. обл. •

• АО «Медицина» (клиника академика Ройтберга) — с. 83 •

• UMC expert — с. 119 •

### Михаил МИШУСТИН,

председатель Правительства Российской Федерации:



С распространением инфекции [COVID-19] значительная нагрузка легла на первичное звено — фундамент всей системы здравоохранения. Ключевая задача по его модернизации была поставлена Президентом. Для ее решения дополнительно будет выделено почти 500 млрд рублей на пять лет. При этом мы должны не только концентрироваться на создании новых, современных поликлиник, ФАП, но и устранить проблемы, которые возникли при оптимизации здравоохранения.

Из выступлений на заседании Госдумы с ежегодным отчетом премьер-министра Российской Федерации о результатах деятельности Правительства РФ (22.07.2020, rg.ru)

### Валентина МАТВИЕНКО,

Председатель Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации:



Наша система здравоохранения выдержала экзамен COVID-19, это правда. Благодаря многим факторам и мерам, принятым руководством страны, и благодаря мужеству наших врачей. Но мы все должны извлечь объективные уроки из COVID-19, в том числе и в целом по организации здравоохранения, и по медицинскому страхованию. Страховые компании не несут пока, к сожалению, ответственность за качество медицинского обслуживания наших граждан...

из выступления на заседании Совета по развитию финансового рынка при Совете Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (13.07.2020, flmarket.ru)

### Михаил МУРАШКО,

министр здравоохранения Российской Федерации:



До 30 октября в наш проект «Здравоохранение» будут внесены корректировки в связи с новыми национальными целями. В связи с этим обсуждается, каким образом национальные проекты и модернизация первичной медико-санитарной помощи должны взаимодействовать. Плюс модернизация инфекционной службы.

(28.08.2020, tass.ru)