

№ 01-04/360-26 от 11.09. 20 26 г.

Приказ

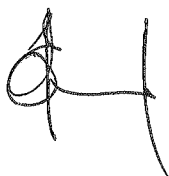
Об утверждении и введении в действие Издания 1 Ревизии 0 П-16.03-02

В целях установления стратегических приоритетов руководства медико-санитарной части дирекции по медицинскому обеспечению АО «Международный аэропорт «Внуково»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Издание 1 Ревизию 0 П-16.03-02 «Политика и цели в области качества медико-санитарной части дирекции по медицинскому обеспечению АО «Международный аэропорт «Внуково» (далее по тексту – Политика). Срок исполнения – с 24.09.2026 г.
2. Директору – главному врачу медико-санитарной части дирекции по медицинскому обеспечению организовать ознакомление подчинённых работников с Политикой. Срок исполнения – до 24.09.2026 г.
3. Начальнику службы качества:
 - 3.1. Организовать размещение контрольного электронного экземпляра Политики на корпоративном портале общего пользования <https://portal.vnukovo.ru/>.
 - 3.2. Обеспечить подготовку оптимизированных версий политики и целей в области качества медико-санитарной части дирекции по медицинскому обеспечению для публикации на официальном сайте медико-санитарной части дирекции по медицинскому обеспечению med.vnukovo.ru.
 - 3.3. Направить оптимизированные версии документов, указанных в пп.3.2. приказа, в адрес директора – главного врача медико-санитарной части дирекции по медицинскому обеспечению.Срок исполнения – до 21.09.2026 г.
4. Директору – главному врачу медико-санитарной части дирекции по медицинскому обеспечению организовать размещение оптимизированных версий документов, указанных в пп. 3.2. приказа, на официальном сайте медико-санитарной части дирекции по медицинскому обеспечению med.vnukovo.ru. Срок исполнения – до 24.09.2026 г.
5. Контроль исполнения приказа возложить на директора – главного врача медико-санитарной части дирекции по медицинскому обеспечению.

Генеральный директор



Д.Ю. Ерзакович

 Внуково Международный аэропорт	Политика и цели в области качества медико-санитарной части дирекции по медицинскому обеспечению АО «Международный аэропорт «Внуково»	П-16.03-02
		Издание 1 Ревизия 0 Стр.1 из 7

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ «ВНУКОВО»

УТВЕРЖДЕНА

приказом АО «Международный аэропорт «Внуково»

от 11.09.2026 г. № 01-04/360-26

**Политика и цели в области качества
медико-санитарной части
дирекции по медицинскому обеспечению
АО «Международный аэропорт «Внуково»**

МОСКВА-2026

*Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности на ресурсе:
для работников Организации – <https://portal.vnukovo.ru/раздел/Документы>;
для партнёров Организации – <https://partner.vnukovo.ru/>*

	Политика и цели в области качества медико-санитарной части дирекции по медицинскому обеспечению АО «Международный аэропорт «Внуково»	П-16.03-02
		Издание 1 Ревизия 0 Стр.2 из 7

Реквизиты текущего статуса документа

Номер документа:	П-16.03-02
Тип документа:	ПОЛИТИКА
Наименование документа:	Политика и цели в области качества медико-санитарной части дирекции по медицинскому обеспечению АО «Международный аэропорт «Внуково»
Издание документа:	1
Действует с:	<u>24.09.2026</u> г.
Ответственный исполнитель/соисполнитель:	Директор – главный врач медико-санитарной части дирекции по медицинскому обеспечению Геворкян Э.М.
Разработчик:	Начальник отдела документационно-технологического обеспечения службы качества Рабчук И.Ю. Ведущий специалист группы документационного обеспечения отдела документационно-технологического обеспечения службы качества Данилова М.С.
Актуальная редакция документа в электронном виде размещена:	для работников Организации: https://portal.vnukovo.ru/раздел Документы
	для партнёров Организации: не требуется

Запись истории документа

Издание	Ревизия	Реквизиты документа	Примечание
1	0	Приказ от <u>11.09.2026</u> г. № <u>01-04/360-26</u>	Введён в действие впервые

Перечень держателей документа

№ экз.	Статус экземпляра	Состав экземпляра	Вид носителя	Местоположение экземпляра	Держатель
1	Подлинный	Полный	Бумажный	Канцелярия	Начальник канцелярии
2	Контрольный	Полный	Электронный	https://portal.vnukovo.ru/	Начальник службы качества

Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности на ресурсе:
 для работников Организации – <https://portal.vnukovo.ru/раздел Документы>;
 для партнёров Организации – <https://partner.vnukovo.ru/>

 Внуково Международный аэропорт	Политика и цели в области качества медико-санитарной части дирекции по медицинскому обеспечению АО «Международный аэропорт «Внуково»	П-16.03-02
		Издание 1 Ревизия 0 Стр.3 из 7

Оглавление

1	Введение	4
2	Область применения.....	4
3	Нормативные ссылки	4
4	Термины и определения, обозначения и сокращения.....	4
5	Миссия и цели в области качества МСЧ.....	5
6	Основные принципы Политики МСЧ	6
7	Политика в области качества	6
8	Обязательства руководства в области качества	6
9	Роль персонала МСЧ и культура безопасности.....	7
10	Порядок пересмотра и актуализации Политики.....	7

 Внуково Международный аэропорт	Политика и цели в области качества медико-санитарной части дирекции по медицинскому обеспечению АО «Международный аэропорт «Внуково»	П-16.03-02
		Издание 1 Ревизия 0 Стр.4 из 7

1 Введение

Настоящая П-16.03-02 «Политика и цели в области качества медико-санитарной части дирекции по медицинскому обеспечению АО «Международный аэропорт «Внуково» (далее по тексту – Политика) определяет стратегические приоритеты руководства медико-санитарной части дирекции по медицинскому обеспечению АО «Международный аэропорт «Внуково». Политика разработана на принципах национального стандарта РФ ГОСТ Р 71549-2024 «Система менеджмента человекоцентричной медицинской организации. Общие требования» и ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования».

Политика направлена на непрерывное повышение удовлетворённости потребителей и обеспечение высокой эффективности оказываемых медицинских услуг.

2 Область применения

Соблюдение положений Политики обязательно для всех работников медико-санитарной части дирекции по медицинскому обеспечению АО «Международный аэропорт «Внуково», задействованных в процессе предоставления медицинских услуг, оказываемых медико-санитарной частью дирекции по медицинскому обеспечению АО «Международный аэропорт «Внуково».

3 Нормативные ссылки

В настоящей Политике учтены требования следующих международных, федеральных и ведомственных нормативных актов, а также внутренних нормативных документов АО «Международный аэропорт «Внуково»:

Международный стандарт ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» (далее по тексту – ISO 9001:2015);

Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

Приказ Минздрава России от 31.07.2020 № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»;

Приказ Минздрава России от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 71549-2024 «Система менеджмента человекоцентричной медицинской организации. Общие требования» (далее по тексту – ГОСТ Р 71549-2024);

СТО-15.01-01 «Документационное обеспечение управления. Порядок работы с организационно-распорядительными и нормативными документами по основной деятельности»;

СТО-15.01-03 «Требования к содержанию и оформлению документов по основной деятельности».

4 Термины и определения, обозначения и сокращения

4.1 В Политике применены следующие термины с соответствующими определениями:

Пациент – субъект системы менеджмента качества медицинской части, физическое лицо, обратившееся за медицинской помощью любого профиля;

Система менеджмента качества (СМК) – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

4.2 В Политике использованы следующие обозначения и сокращения:

МСЧ – медико-санитарная часть дирекции по медицинскому обеспечению АО «Международный аэропорт «Внуково»;

СОП – стандартная операционная процедура.

5 Миссия и цели в области качества МСЧ

5.1 Миссия МСЧ заключается в сохранении здоровья, поддержании высокого качества жизни и благополучия пациентов посредством оказания своевременной, безопасной, эффективной и человекоцентричной медико-санитарной помощи, отвечающей самым высоким современным стандартам медицинской деятельности.

5.2 Стратегическая цель МСЧ

Стратегической целью МСЧ является функционирование, поддержание и непрерывное развитие риск-ориентированной СМК. Деятельность СМК направлена на обеспечение стабильно высокого качества и безопасности медицинских услуг, соответствие требованиям стандартов ГОСТ Р 71549-2024 и ISO 9001:2015, а также на максимальное удовлетворение потребностей и ожиданий потребителей медицинских услуг.

5.3 Тактические (операционные) цели МСЧ в области качества

5.3.1 В области качества и безопасности медицинской деятельности:

- сведение к минимуму рисков причинения вреда пациентам при оказании всех видов медицинских услуг;
- обеспечение 100% точности, объективности и достоверности результатов медицинских осмотров, экспертиз и диагностических исследований;
- принятие клинических решений строго на принципах доказательной медицины, актуальных порядков, стандартов и клинических рекомендаций.

5.3.2 В области человекоцентричности и удовлетворённости потребителей:

- уважение прав, достоинства и автономии каждого пациента, вовлечение его в процесс принятия решений по вопросам лечения;
- оптимизация маршрутизации пациентов и сокращение времени ожидания услуг за счёт цифровизации и улучшения внутренних процессов;
- достижение и удержание целевого уровня удовлетворённости пациентов качеством обслуживания на уровне не менее 80-85%.

5.3.3 В области управления персоналом и внутренней культуры:

- обеспечение непрерывного повышения квалификации и профессионального развития медицинского персонала;
- вовлечённость персонала – качество поведения и общения с пациентами;
- развитие «культуры безопасности» – среды, в которой работники открыто заявляют о системных рисках и несоответствиях с целью предотвращения ошибок (нежелательных событий).

5.3.4 В области материально-технического обеспечения и работы с поставщиками:

- обеспечение 100% верификации (входного контроля) поступающих лекарственных средств, расходных материалов и медицинских изделий;
- регулярный мониторинг и оценка результативности внешних подрядчиков, осуществляющих техническое обслуживание, калибровку и поверку медицинского оборудования.

6 Основные принципы Политики МСЧ

Реализация Политики в области качества МСЧ базируется на следующих управленческих и клинических принципах:

6.1 Ориентация на потребителя и человекоцентричность: систематическое изучение, выполнение и предвосхищение потребностей пациентов и заинтересованных сторон, обеспечение равного и беспрепятственного доступа к предоставляемым медицинским услугам.

6.2 Лидерство руководства: обеспечение единства целей, создание условий для вовлечённости персонала и персональная ответственность руководителей за ресурсное обеспечение СМК.

6.3 Риск-ориентированное мышление: перенос фокуса с устранения последствий на предупреждение потенциальных несоответствий и минимизацию клинических рисков.

6.4 Процессный подход: достижение прогнозируемых результатов за счёт управления деятельностью МСЧ как совокупностью взаимосвязанных процессов.

6.5 Принятие решений на основе свидетельств: использование объективных данных, результатов мониторинга и принципов доказательной медицины при вынесении любых экспертных и управленческих заключений.

6.6 Менеджмент взаимоотношений: обеспечение прослеживаемости и качества услуг через жёсткие требования к верификации и оценке результативности внешних поставщиков.

7 Политика в области качества

МСЧ оказывает медицинские услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательством в области охраны здоровья, на основании лицензии выданной Департаментом здравоохранения г. Москвы и Устава АО «Международный аэропорт «Внуково». МСЧ берёт на себя ответственность за разработку, внедрение и непрерывное улучшение СМК в соответствии с ISO 9001:2015.

8 Обязательства руководства в области качества

Руководство МСЧ несёт персональную ответственность за выполнение настоящей Политики и развитие СМК в МСЧ.

Для достижения поставленных целей руководство берет на себя следующие обязательства:

- обеспечивать МСЧ необходимыми ресурсами. Своевременно закупать современное медицинское оборудование, качественные медикаменты и расходные материалы. Исключать дефицит средств для оказания медицинской помощи;
- создавать безопасную и комфортную среду. Поддерживать строгий санитарно-эпидемиологический режим. Обеспечивать чистоту, эргономику и комфорт в помещениях для пациентов и персонала;
- внедрять современные цифровые технологии. Развивать медицинские информационные системы для ускорения обслуживания, сокращения очередей и быстрой маршрутизации пациентов;
- непрерывно развивать медицинский персонал. Обеспечивать регулярное повышение квалификации медицинского персонала;
- развивать открытую культуру безопасности. Мотивировать персонал честно и открыто сообщать о системных рисках и сбоях для их своевременного исправления;
- обеспечивать систематический контроль внешних поставщиков. Проводить 100% входной контроль поступающих медикаментов. Проверять качество работы подрядчиков по ремонту и поверке медицинской техники;

*Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности на ресурсе:
для работников Организации – <https://portal.vnukovo.ru/раздел/Документы>;
для партнёров Организации – <https://partner.vnukovo.ru/>*

 Внуково Международный аэропорт	Политика и цели в области качества медико-санитарной части дирекции по медицинскому обеспечению АО «Международный аэропорт «Внуково»	П-16.03-02
		Издание 1 Ревизия 0 Стр.7 из 7

- регулярно оценивать результативность СМК. Минимум один раз в год проверять работу МСЧ на основе измеряемых показателей и реальных отзывов пациентов. Оперативно устранять любые выявленные несоответствия.

9 Роль персонала МСЧ и культура безопасности

Качество медицинских услуг и безопасность пациентов напрямую зависят от вклада каждого работника МСЧ. Персонал всех уровней является главным участником реализации настоящей Политики.

Для обеспечения высокого качества работы каждый работник МСЧ обязуется:

- разделять ценность пациентоориентированности;
- соблюдать установленные стандарты безопасности медицинской деятельности;
- проводить медицинские процедуры, диагностические исследования и осмотры в соответствии с СОП и клиническими рекомендациями. Не допускать отклонений от утверждённых регламентов;
- непрерывно повышать квалификацию. Активно участвовать в программах корпоративного обучения, развивать свои профессиональные навыки и поддерживать высокий уровень личной компетентности;
- проявлять бдительность к рискам. Немедленно фиксировать любые явные или скрытые сбои в процессах, дефекты материалов или оборудования. Своевременно сообщать руководству о потенциальных угрозах безопасности пациентов;
- участвовать в улучшении процессов. Проявлять инициативу и предлагать решения по устранению скрытых потерь, оптимизации рабочих мест и повышению удобства обслуживания;
- соблюдать правила санитарного режима. Строго выполнять требования инфекционной и эксплуатационной безопасности. Заботиться о поддержании чистоты и порядка на своём рабочем месте.

10 Порядок пересмотра и актуализации Политики

Политика анализируется на актуальность руководством МСЧ не реже одного раза в год в рамках планового анализа СМК со стороны руководства.

Данные о проверке документа

П-16.03-02 «Политика и цели в области качества медико-санитарной части
дирекции по медицинскому обеспечению АО «Международный аэропорт «Внуково»
Издание 1 Ревизия 0

№ п/п	Дата внесения	Решение	Должность	Подпись	И.О. Фамилия
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Лист ознакомления

с П-16.03-02 «Политика и цели в области качества медико-санитарной части
дирекции по медицинскому обеспечению АО «Международный аэропорт «Внуково»
Издание 1 Ревизия 0

Подразделение: _____

№ п/п	Фамилия, инициалы	Дата ознакомления	С документом ознакомлен. Подпись
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			