



Тип документа	РУКОВОДСТВО					Страница 1 из 3
Назначение	Все медицинские центры и отделения ТОО «B.V.NURA» в Республике Казахстан					 <b>B.V.NURA</b> Hospitals Group
Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А5	Редакция	001	
Название	<b>КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРОЦЕССОВ, ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ВНЕШНИМИ ПОСТАВЩИКАМИ</b>					
Разработано	Главная медицинская сестра		Кондратьева О.О.			
Согласовано	Медицинский директор		Аубакиров М.Е.			
Подписано	Генеральный директор		Эргезер М.Ф.			
Утверждено	Приказом Генерального директора ТОО «B.V.NURA» №78 от 30.12.2016 г.					
К внедрению с	01.01.2017 г.					

**Цель:**

- всегда предоставлять услуги, отвечающие требованиям потребителей и иных заинтересованных сторон и соответствующие обязательным требованиям;
- повышать удовлетворенность потребителей и иных заинтересованных сторон посредством эффективного применения системы управления и контроля качества, включая процессы постоянного ее улучшения, и обеспечивать соответствие требованиям потребителей и иных заинтересованных сторон и соответствующим обязательным требованиям.

№	Положения
1.	Услуги, предоставляемые поставщиками (контрагентами) ориентированы на удовлетворение потребностей пациента.
2.	ТОО «B.V.NURA» имеет установленную систему работы с поставщиками по оказанию услуг.
3.	Все поставщики услуг должны соответствовать национальным стандартам, законам и правилам.
4.	Контрагенты предоставляют правоустанавливающие документы юридического/физического лица, сертификаты качества (если применимо)
5.	Информация касательно деятельности поставщика предоставляется по запросу организации.
6.	Организация должна обеспечить, чтобы услуги, поставляемые поставщиками, не оказывали негативного влияния на способность организации предоставлять пациентам соответствующую медицинскую помощь.
7.	В зависимости от предоставляемой услуги поставщиком, разрабатываются Алгоритмы по проведению мониторинга качества оказываемых услуг.
8.	ТОО «B.V.NURA» должна обеспечить соответствие процессов, продукции и услуг, предоставляемых внешними поставщиками, определенным требованиям.
9.	ТОО «B.V.NURA» должна определять средства управления, применимые для процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, в тех случаях, когда: <ul style="list-style-type: none"> <li>а) продукция и услуги от внешних поставщиков предназначены для включения их в состав продукции и услуг, предлагаемых самой организацией;</li> <li>б) продукция и услуги поставляются внешними поставщиками напрямую потребителю(ям) от имени организации;</li> <li>в) процесс или его часть выполняется внешним поставщиком в результате принятия решения организацией.</li> </ul>
10.	ТОО «B.V.NURA» должна определить и применять критерии оценки, выбора, мониторинга результатов деятельности, а также повторной оценки внешних поставщиков, исходя из их способности выполнять процессы или поставлять продукцию и услуги в соответствии с требованиями.
11.	ТОО «B.V.NURA» должна регистрировать и сохранять документированную информацию об этих действиях и о любых необходимых действиях, вытекающих из оценок.
12.	ТОО «B.V.NURA» должна обеспечить, чтобы процессы, продукция и услуги, предоставляемые внешними поставщиками, не оказывали негативного влияния на способность организации постоянно поставлять своим потребителям соответствующую продукцию и услуги.

Тип	РУКОВОДСТВО	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А5	Редакция	001	Страница а 2 из 3	
Название	КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРОЦЕССОВ, ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ВНЕШНИМИ ПОСТАВЩИКАМИ								

	<p>ТОО «В.В.НУРА» должна:</p> <p>а) обеспечивать, чтобы процессы, поставляемые внешними поставщиками, находились под управлением ее системы менеджмента качества;</p> <p>б) определять средства управления, которые она планирует применять как в отношении внешнего поставщика, так и к поставляемым им результатам;</p> <p>в) учитывать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• возможное влияние процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, на способность организации постоянно обеспечивать соответствие требованиям потребителей и применимым законодательным и нормативным правовым требованиям;</li> <li>• результативность средств управления, применяемых внешним поставщиком;</li> </ul> <p>д) определять верификацию или другие действия, необходимые для обеспечения соответствия процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, требованиям.</p>
14.	ТОО «В.В.НУРА» должна обеспечивать достаточность требований до их сообщения внешнему поставщику.
15.	<p>ТОО «В.В.НУРА» должна сообщать внешним поставщикам свои требования, относящиеся:</p> <p>а) к поставляемым процессам, продукции и услугам;</p> <p>б) одобрению:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• продукции и услуг;</li> <li>• методов, процессов и оборудования;</li> <li>• выпуска продукции и услуг;</li> </ul> <p>в) к компетентности персонала, включая любые требуемые меры подтверждения квалификации;</p> <p>г) взаимодействию внешнего поставщика с организацией;</p> <p>д) применяемым организацией управлением и мониторингу результатов деятельности внешнего поставщика;</p> <p>е) деятельности по верификации или валидации, которые организация или ее потребитель предполагают осуществлять на месте у внешнего поставщика.</p>

<b>Составлено на основании:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Кодекс Республики Казахстан от 18 сентября 2009 №193-IV «О здоровье народа и системе здравоохранения»,</li> <li>• Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 2 октября 2012 года № 676 «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций» (с изменениями и дополнениями от 08.04.2016 г.),</li> <li>• Аккредитационные стандарты для больниц Международной объединенной комиссии (JCI), 5 издание, 2013 г., США,</li> <li>• Международный Стандарт ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» (5 редакция, 2015г).</li> </ul>

