الهيئـــة العـــامة
للاعتمـاد والرقـابة الصحيـة
General Authority for Healthcare Accreditation and Regulation

قواعـــــد
الرقـابة الصحيـة والتفتيـش

2025

الهيئـــــــة العـــــــامة
للاعتماد والرقابة الصحية

قواعـــــــد
الرقـابة الصحيـــة والتفتيـــش

2025

يحتوي إصدار قواعد الرقابة الصحية والتفتيش على البنود الآتية:

أولاً: مقدمة عن الخلفية القانونية التي يستند إليها عمل الرقابة الصحية

ثانياً: قواعد عمل الرقابة الصحية وتشمل:

1. مجال عمل الرقابة الصحية
2. مهام الرقابة الصحية
3. آليات عمل الرقابة الصحية
4. قواعد تنفيذ الزيارات الميدانية
5. صلاحيات الرقابة الصحية
6. مرجعيات عمل الرقابة الصحية

ثالثاً: قـواعــد عــامـة خاصة بالمؤسسات الصحية

رابعاً: مراجعة وتحديث الإصدار

أولاً: مقـــدمة

تعنى الإدارة المركزية للرقابة الصحية بتنفيذ الدور الرقابي والإشرافي للهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية فيما يخص استدامة الالتزام بهدف ضمان جودة الخدمات الصحية و التحسين المستمر لها، وتوكيد الثقة في جودة مخرجات الخدمات الصحية بجمهورية مصر العربية وضبط وتنظيم تقديم الخدمات الصحية التأمينية وتنظيم القطاع الصحي بما يضمن سلامته واستقراره وتنميته وتحسين جودته، والعمل على توازن حقوق المتعاملين فيه وذلك إنفاذاً للمهام الموكلة للهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية والسلطات الممنوحة لها طبقاً للقانون رقم (٢) لسنة ٢٠١٨ والذي نص في مواده على الآتي:

مادة ٢٧:

تهدف هيئة الاعتماد والرقابة إلى **ضمان جودة الخدمات الصحية، والتحسين المستمر لها، وتوكيد الثقة في جودة مُخرجات الخدمات الصحية** بجمهورية مصر العربية على كافة المستويات المحلية والإقليمية والدولية، **وضبط وتنظيم تقديم الخدمات الصحية التأمينية** وفقاً لمعايير محددة للجودة والاعتماد على النحو الذي تبينه اللائحة التنفيذية لهذا القانون، **وتنظيم القطاع الصحي بما يضمن سلامته واستقراره وتنميته وتحسين جودته، والعمل على توازن حقوق المتعاملين فيه.**

مادة ٢٨:

لهيئة الاعتماد والرقابة في سبيل تحقيق أهدافها اتخاذ كافة الإجراءات والقرارات اللازمة لذلك، ولها على الأخص ما يأتي:

فقرة ٣: الإشراف والرقابة على جميع المنشآت الطبية، وأعضاء المهن الطبية العاملين في قطاع تقديم الخدمات الطبية والصحية، وفقاً لأحكام هذا القانون.

فقرة ٤: إجراء التفتيش الإداري الدوري على المنشآت المعتمدة والمسجلة للعمل في النظام.

فقرة ٥: إيقاف الاعتماد أو التسجيل **حال مخالفة المنشأة الطبية لأي من اشتراطات** منح الاعتماد والتسجيل أو إلغاؤه.

فقرة ٦: الاعتماد والتسجيل لأعضاء المهن الطبية وفقاً للتخصصات والمستويات المختلفة للعمل بالنظام، **وإجراء التفتيش الدوري عليهم بالجهات المعتمدة والمسجلة للعمل في هذا النظام.**

فقرة ٧: إيقاف الاعتماد أو التسجيل لأعضاء المهن الطبية للعمل بالنظام **حال مخالفة أي من اشتراطات منح الاعتماد أو التسجيل** أو إلغاؤه.

فقرة ٨: توفير الوسائل التي تضمن كفاءة النظام وشفافية الأنشطة التي تُمارس فيه وإصدار القواعد والنظم اللازمة لذلك.

فقرة ٩: التنسيق والتعاون مع هيئات الرقابة الطبية في الخارج، والجمعيات والمنظمات الدولية التي تجمعها أو تنظم عملها.

فقرة ١٠: التنسيق مع المنشآت الطبية بما يكفل الوصول إلى منظومة متكاملة من المعايير **وقواعد مقارنات التطوير وآليات قياس الأداء** وفقاً للمعايير الدولية.

فقرة ١٢: توعية وإعلام المجتمع **بمستوى جودة الخدمات بالمنشآت الطبية.**

مادة ٣٠:

مجلس إدارة هيئة الاعتماد والرقابة هو السلطة العليا المهيمنة على شئونها ويتولى إدارتها ووضع وتنفيذ السياسات اللازمة لتحقيق أغراضها وأهدافها، وله أن يتخذ ما يراه لازما من قرارات نهائية لمباشرة اختصاصاتها، وذلك دون حاجة لاعتمادها من أي جهة أخرى، وله على الأخص ما يأتي:

فقرة ٣: وضع قواعد الرقابة والتفتيش على **الجهات الخاضعة لرقابة هيئة الاعتماد والرقابة.**

مادة ٣٩:

يتعين على أجهزة الدولة والمؤسسات الصحية معاونة هيئة الاعتماد والرقابة في أداء مهامها وتيسير مباشرتها للأعمال اللازمة لتحقيق أهدافها. **وتزويدها بما تطلبه من بيانات أو معلومات تتعلق بذلك**

المادة ٦٢

يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن ستة أشهر وبغرامة لا تقل عن ألفي جنيه ولا تجاوز عشرة آلاف جنيه، أو بإحدى هاتين العقوبتين، كل من أعطى بيانات غير صحيحة أو امتنع عن إعطاء البيانات المنصوص عليها في هذا القانون أو في اللوائح أو القرارات المنفذة له إذا ترتب على ذلك الحصول على أموال من الهيئة بغير حق.

ويعاقب بالحبس مدة لا تقل عن ستة أشهر وبغرامة لا تقل عن عشرين ألف جنيه ولا تجاوز مائة ألف جنيه أو بإحدى هاتين العقوبتين كل من منع العاملين بالهيئة ممن لهم صفة الضبطية القضائية من دخول محل العمل،

أو لم يمكنهم من الاطلاع على السجلات والدفاتر والمستندات والأوراق التي يتطلبها تنفيذ هذا القانون، أو تعمد عن طريق إعطاء بيانات خاطئة، عدم الوفاء بمستحقات الهيئة.

كما نصت اللائحة التنفيذية للقانون رقم (٢) لسنة ٢٠١٨ والصادرة بقرار السيد رئيس مجلس الوزراء رقم (٩٠٩) لسنة ٢٠١٨ في موادها على

مادة ٢٦:

تختص هيئة الاعتماد والرقابة **بالتأكد من توافر المواصفات القياسية** في جهات تقديم الخدمة، **وتقديم الخدمة للمرضى على النحو المقبول وذلك بصفة دورية**، ويجوز لها إيقاف التعامل على خدمة محددة أو أكثر **في حالة تدني الخدمة بها بناءً على نتائج التدقيق والمراجعة.**

ثانياً قواعد عمل الرقابة الصحية

١. مجال عمل الرقابة الصحية

يشمل مجال عمل الرقابة الصحية متابعة كل ما يتم تقديمه من خدمات تحت مظلة التأمين الصحي الشامل كما تؤدي دوراً رئيسياً في متابعة استدامة التزام المؤسسات الصحية المسجلة و المعتمدة من الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية بإصدارات الهيئة؛ وتشمل أعمال الرقابة الصحية جميع المؤسسات الصحية المسجلة و المعتمدة من الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية وكذلك المؤسسات الصحية المقدمة لخدمات التأمين الصحي الشامل وجميع أعضاء المهن الطبية العاملين بها بالإضافة إلى جميع المتعاملين مع نظام التأمين الصحي الشامل من مرضى وعاملين بالمؤسسات الصحية المقدمة للخدمات بنظام التأمين الصحي الشامل.

تغطي أنشطة الرقابة الصحية جميع أيام الأسبوع على مدار الساعة، وتشمل أنشطة متابعة استدامة الالتزام والتدقيق والتفتيش الإداري الدوري ومتابعة ودعم المتعاملين مع نظام التأمين الصحي الشامل من مرضى وعاملين بالمؤسسات الصحية المقدمة للخدمات بالنظام.

كما تلتزم الإدارة المركزية للرقابة الصحية بتنفيذ المهام ومشروعات المتابعة الصادر بها تكليف من السلطة المختصة خارج النطاق المذكور بعاليه.

٢. مهام الرقابة الصحية

٢,١. متابعة استدامة الالتزام بإصدارات الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية

٢,١,١. متابعة مدى الالتزام بمتطلبات التسجيل ومعايير الاعتماد لكل من المؤسسات الصحية وأعضاء المهن الطبية العاملين بها وإصدارات الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية

٢,١,٢. متابعة التطابق مع القوانين واللوائح والقرارات والقواعد السارية حسب مرجعيات عمل الرقابة الصحية بالإضافة إلى التعليمات والكتب الدورية الصادرة من الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية والمُلزمة للمؤسسات الصحية وأعضاء المهن الطبية المسجلين والمعتمدين لديها.

٢,١,٣. تلقي الإبلاغ عن الأحداث الجسيمة وتحليل الأسباب الجذرية لها وخطة الإجراءات التصحيحية ومتابعة تنفيذها

٢,٢. متابعة كفاءة النظام وشفافية الأنظمة التي تمارس فيه وتوازن حقوق المتعاملين

ويشمل التأكد من تقديم الخدمات الصحية التأمينية وفقاً للأسس المعمول بها بنظام التأمين الصحي الشامل وطبقاً

لما ورد بقانون رقم (٢) لسنة ٢٠١٨ بشأن نظام التأمين الصحي الشامل وضمان حسن استخدام موارد النظام والحد من الإهدار، وسوء الاستخدام، ومنع الاحتيال ،والتضليل. كما يشمل التأكد من شمولية التغطية التأمينية الصحية وقيام أطراف العلاقة التأمينية الصحية بتنفيذ المهام والمسؤوليات المنوطة بهم بما يضمن تنظيم تقديم الخدمات الصحية التأمينية وتوازن حقوق المتعاملين مع النظام.

٢,٣. الرقابة على الخدمات الصحية المقدمة تحت مظلة التأمين الصحي الشامل

ويشمل التحقق من تقديم الخدمات بشكل يتوافق مع الأصول العلمية والمهنية المعمول بها والأدلة الاسترشادية المعتمدة والأدلة والأكواد القومية وإصدارات الهيئة المختلفة والتي تغطى كافة مناحي الخدمة الطبية لتحقيق أمان المريض ومنها على سبيل المثال الأمان العام للمريض وأمان الأدوية وأمان التداخلات الجراحية والأمان البيئي وكفاءة وأمان الخدمات التشخيصية والمساندة ومكافحة العدوى.

٢,٤. التحقق من كفاءة أعضاء المهن الطبية

ويشمل التحقق من تسجيل أعضاء المهن الطبية لدى الهيئة ومراجعة استيفاء ملفاتهم.

٢,٥. إجراء التفتيش الإداري الدوري على المؤسسات الصحية وأعضاء المهن الطبية

ويشمل متابعة الأوجه الإدارية بالمنشأة والمتعلقة باستدامة تقديم الخدمة الصحية على الوجه الصحيح على خلفية ما ورد بإصدارات الهيئة ومنها على سبيل المثال لا الحصر التراخيص، حسن استخدام الموارد المادية والبشرية لتقديم واستدامة الخدمة الصحية، الجوانب التنظيمية واختصاصات العمل، مراجعة الوثائق، الدفاتر والسجلات ذات العلاقة بتقديم الخدمة واستخدام الموارد حسب القوانين واللوائح ، مراجعة أداء العاملين وذلك ضمن نطاق الرقابة على تقديم الرعاية الصحية وفي ضوء إصدارات الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية.

٢,٦. الرقابة على آليات تطبيق التأمين الصحي الشامل

ويشمل متابعة الأجزاء الأساسية للنظام مثل نسبة التغطية، الإحالة ، توافر واستدامة وتواصل الخدمة الصحية، الملف الطبي والميكنة ومراجعة مدى التكامل بين الخدمات المقدمة بين مؤسسات الرعاية الصحية المختلفة وبين المستويات المختلفة (أولية – ثانوية – ثالثية) بما يضمن تحقيق أهداف نظام التأمين الصحي الشامل.

٢,٧. دعم المتعاملين مع النظام من المرضى والعاملين بالمؤسسات الصحية

٢,٧,١. التحقق من جودة إدارة منظومة الشكاوى وإجـراءات الحـل بالمؤسسات الصحية المقدمة للخدمات بنظام التأمين الصحي الشامل

٢,٧,٢. مراجعة تطبيق المؤسسات لحقوق المتعاملين مع النظام.

٢,٧,٣. استطلاع رأي المتعاملين ومتابعة نقاط عدم الرضا

٢,٧,٤. الإحالة لتنفيذ زيارات ميدانية موجهة على المؤسسات الصحية وأعضاء المهن الطبية محل الشكوى ذات الخطورة (الشكاوى التي تمس سلامة المرضى والعاملين).

ولا يقع في نطاق عمل الرقابة الصحية الشكاوى الآتية:

- الشكاوى بحق الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية
- الشكاوى التي ترد مُجهّلة أو منقوصة البيانات
- الشكاوى التي تختص بعلاقات العمل الداخلية بين العاملين بالمؤسسات الصحية
- الشكاوى الموجهة بحق الهيئات العامة
- الشكاوى التى تختص جهات حكومية أخرى بفحصها.
- الشكاوى الإدارية التى تختص النيابة الإدارية لفحصها.
- المخالفات المالية ووقائع الفساد المالى والإدارى.
- الوقائع قيد البحث أمام النيابة أوالقضاء.
- الشكاوى بشأن المحاسبة المالية للمرضى غير المؤمن عليهم بنظام التأمين الصحى الشامل.
- الشكاوى الخاصة بتوفير أماكن وأسرة للمرضى وقوائم انتظار المرضى نظرا لاختصاص الهيئة العامة للتأمين الصحى الشامل بها.

ويجوز للرقابة الصحية بالهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية فحص الشكاوى التي تمس تطبيق المعايير ومتطلبات الاعتماد والتسجيل وإصدارات الهيئة ثم الإحالة لجهات الاختصاص.

٣. آليات عمل الرقابة الصحية

٣,١. تنفيذ الزيارات الميدانية المجدولة والطارئة بأنواعها حسب نطاق عمل الإدارات

٣,٢. تنفيذ زيارات فرق استطلاع آراء المتعاملين مع نظام التأمين الصحي الشامل

٣,٣. تنفيذ الزيارات المشتركة مع الجهات الرقابية عند التكليف بذلك

٣,٤. فحص ومتابعة البيانات الواردة من المؤسسات الصحية والكيانات التابعة لها تلك المؤسسات الصحية في إطار متابعة مؤشرات الأداء والإجراءات التصحيحية والأحداث الجسيمة

٣,٥. التحقق من صحة ومصداقية البيانات والمعلومات الواردة من المؤسسات الصحية

٣,٦. متابعة الشكاوى الواردة على نظام إدارة علاقات المتعاملين CRM

٣,٧. مشاريع المتابعة الميدانية والتي تركز على جانب أو أكثر من اختصاصات الرقابة الصحية

٣,٨. فحص الشكاوى ذات الخطورة و/أو المتكررة والتي تقع في مجال عمل الرقابة الصحية

٣,٩. متابعة وتحليل نتائج الزيارات الميدانية للرقابة بما يوضح أوجه القصور المرصودة ووجود أنماط سائدة من عدمه فيما يخص أداء المؤسسات الصحية وأعضاء المهن الطبية والشكاوى ونتائج استطلاعات الرأي

٣,١٠. رفع التقارير الدورية للمدير التنفيذي والسلطة المختصة حسب التكليفات الواردة والسياسات المعتمدة بالهيئة

٤. قواعد تنفيذ الزيارات الميدانية

٤,١. تشمل الزيارات الميدانية زيارات مخططة وغير مخططة بالإضافة للاستجابة للتكليفات المباشرة، وتكون الزيارات من فريق أو أكثر من فرق الرقابة الصحية من المقر الرئيسي وفروع الهيئة بالمحافظات.

٤,٢. تنفذ الزيارات الميدانية إدارة أو أكثر من الإدارات التابعة للإدارة المركزية للرقابة الصحية حسب إطار تنفيذ المهام المكلف بها فريق الزيارة.

٤,٣. تنفذ فرق الزيارات الميدانية زيارات مشتركة مع الجهات الرقابية بالدولة حسب التكليفات الصادرة

٤,٤. تنفذ الإدارات التابعة للإدارة المركزية للرقابة الصحية زيارات لمتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية بالمؤسسات الصحية كلٌ في نطاق عمله وتشمل الزيارات:

٤,٤,١. متابعة الإجراءات التصحيحية لتقارير الرقابة الصحية

٤,٤,٢. متابعة الإجراءات التصحيحية لتقارير المراجعين

٤,٤,٣. متابعة الإجراءات التصحيحية للأحداث الجسيمة

٤,٥. يلتزم رئيس الفريق بمقابلة مدير المؤسسة الصحية محل الزيارة أو من ينوب عنه في حال غيابه وتعريف شخصه وأفراد الفريق (وذلك بإظهار كارت التعريف الخاص بالهيئة أو بطاقة الرقم القومي) وتوضيح المهمة المكلفين بها.

٤,٦. تلتزم المؤسسة الصحية بتكليف الأشخاص المعنيين بالتواجد أثناء الزيارة واصطحاب أفراد الفريق اثناء المرور على أقسام وخدمات المؤسسة الصحية ضمن أنشطة الزيارة.

٤,٧. يحق لرئيس الفريق عقد جتماعات مغلقة للفريق خلال الزيارة لمتابعة العمل والتأكد من استيفاء جميع إجراءات الزيارة بكفاءة وتلتزم المؤسسة الصحية بتوفير مكان مناسب.

٤,٨. ينفذ الفريق الميداني الزيارة في إطار التكليفات المنوطة به مع الالتزام بالسلوك المهني وحسن استخدام أوقات العمل وموارد الهيئة حسب لائحة الموارد البشرية بالهيئة.

٤,٩. يحق لرئيس الفريق مد أجل الزيارة الميدانية أو توسيع إطار التكليف أو إنهاء الزيارة قبل موعد

انتهائها المقرر الحصول على الموافقات اللازمة طبقاً لسياسات ونظام العمل بالإدارة المركزية للرقابة الصحية؛ وفي حالة الموافقة يتم الإفادة بها لمدير المؤسسة عن طريق البريد الالكتروني الرسمي المسجل لدى الهيئة.

٤,١٠. يحق للرقابة الصحية تنفيذ زيارات ميدانية لفحص الأحداث الجسيمة بالمؤسسات الصحية في نطاق عملها حال التكليف بذلك.

١١,٤. تلتزم الإدارة / الإدارات المعنية بالزيارة الميدانية بإصدار تقرير الزيارة وعرضه على الرئيس المباشر في موعد أقصاه ١٥ يوم عمل من تاريخ إنهاء الزيارة ، شاملاً التوصيات حسب الملاحظات المرصودة بالتقرير والتى تشمل ولا تقتصر على:

٤,١١,١. مخاطبة الهيئة الحاكمة للمنشأة بالتقرير لإعمال شئونها نحو الملاحظات الواردة بالتقرير.

٤,١١,٢. موافاة الإدارة بخطة تصحيحية للملاحظات الواردة بالتقرير خلال المدة المقررة.

٤,١١,٣. رفع التقرير للجنة اعتماد المنشآت الصحية لاتخاذ ما تراه حيال الملاحظات الواردة بالتقرير.

٤,١١,٤. مخاطبة الإدارة المختصة بالهيئة لإعمال شئونها نحو الملاحظات الواردة بالتقرير.

٤,١١,٥. مخاطبة جهات خارجية لاتخاذ ما يلزم حيال الملاحظات الواردة بالتقرير طبقا للاختصاص بطبيعة تلك الملاحظات.

٤,١٢. يتم إرسال تقارير الزيارات الميدانية من مكتب السيد الدكتور المدير التنفيذي للهيئة وذلك لمخاطبة الجهات الحاكمة للمؤسسات الحكومية محل الزيارات الميدانية للرقابة الصحية.

٤,١٣. يتم إرسال تقارير الزيارات الميدانية من البريد الرسمي للإدارة العامة المختصة بواسطة الموظف المختص وذلك فيما يخص الجهات غير الحكومية.

٤,١٤. تلتزم المؤسسات الصحية محل الزيارات الميدانية بإعداد خطة تصحيحية مبنية على الملاحظات الواردة بالتقرير وإرسالها على البريد الالكتروني الرسمي للإدارة في موعد أقصاه ١٠ أيام عمل من تاريخ استلام التقرير.

٥. صلاحيات الرقابة الصحية

تندرج جميع أنشطة الإدارة المركزية للرقابة الصحية في إطار الإشراف والرقابة على جميع المؤسسات الصحية المقدمة لخدمات التأمين الصحي الشامل وأعضاء المهن الطبية العاملين بها وفقا لأحكام القانون رقم ٢ لسنة ٢٠١٨ بشأن نظام التأمين الصحى الشامل، وإجراء التفتيش الإداري الدوري على المؤسسات الصحية المعتمدة والمسجلة للعمل في نظام التأمين الصحى الشامل طبقا للبند (٣) والبند (٤) من المادة (٢٨) من القانون المذكور، وبالتالى يكون لجميع أعضاء الإدارة المركزية للرقابة الصحية في حدود مهامهم الوظيفية المكلفين بها سلطة الضبط الإدارى على جميع المؤسسات الصحية محل رقابتهم والذى يقتضى القيام بمهامهم الرقابية وإعداد ورفع تقارير تلك المهام للمدير التنفيذى للهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية لاتخاذ الإجراء الإدارى اللازم.

وتشمل صلاحيات الرقابة الصحية ما يلي:

٥,١. إجراء الزيارات الميدانية للمؤسسات الصحية المعتمدة والمعتمدة مبدئيا أو التي تقدم خدمات التأمين الصحي الشامل وأعضاء المهن الطبية العاملين بها.

٥,٢. الحصول على المعلومات والبيانات والمستندات ذات الصلة بطبيعة المهمة .

٥,٣. الاطلاع على الوثائق الرسمية ذات الصلة بموضوع الزيارة الميدانية والحصول على نسخة رسمية منها عند طلبها.

٥,٤. مقابلة وسؤال العاملين أو المرضى بالمؤسسات الصحية حسب طبيعة المهمة

٥,٥. زيارة جميع الأماكن والمرافق بالمؤسسات الصحية في نطاق عمل الرقابة الصحية وملاحظة وتقييم كافة إجراءاتها وعملياتها الفنية والإدارية فى أي وقت ضمن أوقات عمل المنشأة.

٥,٦. فحص الملفات الطبية الورقية والالكترونية لجميع المرضى بالمؤسسات الصحية للتأكد من مستوى الخدمات المقدمة للمستحقين وتوازن حقوق المتعاملين وتقييم التوافق مع المعايير واللوائح والقوانين المُلزمة والحصول على نسخة رسمية منها عند طلبها.

٥,٧. الإطلاع على نتائج الإحصائيات ومؤشرات الأداء والحصول على إفادة رسمية أو صورة رسمية منها.

٥,٨. جمع البيانات والمعلومات والتحقق منها ومقارنتها بشأن أى جانب من جوانب الخدمة أو نشاط يخص عمل المنشأة الصحية الخاضعة للرقابة؛ وتحليل البيانات للاستدلال على النتائج.

٥,٩. الاطلاع والتحقق من جميع التراخيص والأوراق الرسمية الخاصة بالمنشأة.

٥,١٠. الاطلاع والتحقق من جميع التراخيص وبطاقات عضوية النقابات والتحقق من شخصية أعضاء المهن الطبية العاملين بالمؤسسة محل الزيارة الميدانية.

٥,١١. إجراء الفحص اللازم لأي من أنشطة وعمليات وإجراءات ووثائق المؤسسات الصحية بهدف التحقق من كفاءة استخدام موارد النظام وشفافية الأنشطة التي تمارس به.

٥,١٢. متابعة نظام حالات الإحالة من منشآت الرعاية الصحية الأولية شاملة التغذية الراجعة من المؤسسات الصحية المُحال إليها.

٥,١٣. التوصية بتشكيل لجان مراجعة الأنداد peer review committees الداخلية والخارجية فيما يخص الإجراءات الإكلينيكية موضع التقييم أو الشكاوى محل الفحص.

٥,١٤. متابعة نظام إدارة علاقات المتعاملين CRM وفحص شكاوى المتعاملين مع نظام التأمين الصحي الشامل.

٥,١٥. التواصل مع المتقدمين بالشكاوى بشكل رسمي سواءً شخصيا أو تليفونيا أو عبر البريد أو البريد الإلكترونى أو أى وسيلة اتصال رسمية لمعرفة تفاصيل الشكوى ومتابعة اتخاذ الإجراءات اللازمة حيالها ومدى معرفة الشاكى بالإجراءات المتخذة ومدى رضائه عنها.

٥,١٦. جمع البيانات عن آراء المتعاملين مع النظام من المرضى وأسرهم ومقدمي الرعاية الصحية والعاملين بالنظام و كل ما يخص مسببات عدم رضاء المتعاملين مع النظام.

٥,١٧. ضبط الحالات المحتملة للتحايل على النظام أو التربح وما شابهها من المخالفات ذات الصلة بالنظام.

٥,١٨. التوصية بإحالة المخالفات المرصودة إلى جهات الاختصاص

٥,١٩. التعاون البناء مع الجهات الحكومية والهيئات العامة والجهات الرقابية بالدولة فيما يخص مجال عمل الرقابة الصحية.

وتجدر هنا الإشارة إلى أن تعطيل أو منع أو تضليل أو الاعتداء على موظفى الإدارة المركزية للرقابة الصحية أثناء أداء عملهم فى المؤسسات الصحية يُعد إخلالا متعمدا بالقانون رقم ٢ لسنة ٢٠١٨ بشأن نظام التأمين الصحى الشامل ولائحته التنفيذية وإضرارا متعمدا بنظام التأمين الصحى الشامل ومصالح المرضى والمتعاملين والعاملين بالنظام والمواطنين وإهداراً لهيبة الدولة وسيادة القانون لا سيما أن الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية تخضع

للإشراف العام لفخامة السيد رئيس الجمهورية، وبناءً عليه يتم اتخاذ الإجراءات الإدارية والقانونية الرادعة حيال الأشخاص والمؤسسات الصحية وإدارتها عند حدوث ذلك بأى شكل من الأشكال.

٦. مرجعيات عمل الرقابة الصحية

تتضمن مرجعيات الرقابة على المؤسسات الصحية والمهنيين الصحيين جميع القواعد الحاكمة للمؤسسات الصحية المسجلة والمعتمدة لدى الهيئة والمؤسسات الصحية المقدمة لخدمات التأمين الصحى الشامل وأعضاء المهن الطبية العاملين بها وذلك طبقا للقانون رقم ٢ لسنة ٢٠١٨ وتتضمن هذه المرجعيات على سبيل المثال لا الحصرما يلي:

- القانون رقم ٢ لسنة ٢٠١٨ ولائحته التنفيذية.
- إصدارات الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية ومنها على سبيل المثال:
  - متطلبات التسجيل للمؤسسات الصحية بأنواعها.
  - معايير الاعتماد للمؤسسات الصحية بأنواعها.
- القوانين واللوائح ذات الصلة بكافة جوانب الرعاية الصحية المقدمة للمرضى و منها على سبيل المثال لا الحصر:
  - قانون البيئة رقم ٤ لسنة ١٩٩٤.
  - قانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣.
  - قانون رقم ١٤ لسنة ٢٠١٤ فى شأن تنظيم المهن الطبية.
  - قانون رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦ فى شأن الخدمة المدنية.
  - قانون رقم ٨١ لسنة ١٩٨١ المعدل بالقانون رقم ١٥٣ لسنة ٢٠٠٤ فى شأن تنظيم المؤسسات الطبية.
  - قانون رقم ٣٦٧ لسنة ١٩٥٤ بشأن معامل التحاليل.
  - قانون رقم ٥٩ لسنة ١٩٦٠ بشأن الأشعة المؤينة.

- قانون رقم ١٢٧ لسنة ١٩٥٥ بشأن الصيدلة.
- القوانين واللوائح والقرارات الواردة بإصدارات الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية

- أدلة العمل القومية (مثل دليل عمل سلامة الأغذية المصرية، الدليل القومي لمكافحة العدوى، أدلة نقل الدم القومية، أدلة عمل لجنة أخلاقيات البحث، الأدلة الاسترشادية لهيئة الدواء المصرية).
- الأكواد القومية (مثل الكود المصري للوقاية من الحريق)
- أدلة العمل الإرشادية الإكلينيكية القومية.
- متطلبات الترخيص للمؤسسات الصحية بأنواعها
- المعايير التصميمية للمنشآت الصحية الصادرة عن المركز القومى لبحوث الإسكان والبناء.
- جميع القوانين واللوائح والقرارات ذات الصلة بإدارة المؤسسات الصحية الحكومية وغير الحكومية وترخيصها وتقديم الخدمات الصحية بها.
- جميع قوانين ولوائح وقواعد مزاولة المهن الصحية ولوائح آداب المهنة والقواعد المهنية المتعارف عليها بكل منها.
- قواعد الرقابة الصحية الصادرة عن الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية.
- القرارات واللوائح والكتب الدورية الصادرة عن الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية.
- السياسات المعتمدة من الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية.

ثالثاً: قواعـــد عـــــامة خاصة بالمؤسسات الصحية

- تخضع جميع المؤسسات الصحية بمختلف أنواعها للرقابة الصحية فور تسجيلها / اعتمادها بالهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية.

- يختص أعضاء الإدارة المركزية للرقابة الصحية دون غيرهم بتنفيذ مهام الرقابة الصحية على المؤسسات الصحية حسب مهامهم الوظيفية وتكليفات السلطة المختصة وبموجب قواعد الرقابة وإصدارات الهيئة ومرجعيات عمل الرقابة الصحية.

- يتم تنفيذ زيارات ميدانية للمنشآت الصحية بغرض متابعة استدامة الالتزام، متابعة الإجراءات التصحيحية، التفتيش الإداري الدوري، متابعة مؤشرات الأداء، استطلاع آراء المتعاملين، فحص الشكاوى المبلغة، تنفيذ مشروعات المتابعة وتقييم النظام بالإضافة إلى أي تكليفات صادرة من السلطة المختصة.

- يتم فحص ومتابعة حل شكاوى المتعاملين مع نظام التأمين الصحي الشامل.

- تلتزم المؤسسات الصحية المسجلة والمعتمدة والمؤسسات المقدمة للخدمة الصحية بنظام التأمين الصحي الشامل بإتاحة المعلومات الصحيحة لفرق الرقابة الصحية على اختلاف مهامها.

- تلتزم المؤسسات الصحية المسجلة والمعتمدة بقياس وإبلاغ مؤشرات الأداء التي تقررها الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية في الإطار الزمني المحدد لها؛ ويحق لفريق الرقابة الصحية المكلف التحقق من صحة البيانات والمعلومات المرسلة.

- تلتزم المؤسسات الصحية المسجلة والمعتمدة بتنفيذ خطوات التحسين اللازمة لسد فجوات الأداء والتوافق مع إصدارات الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية.

- تعتبر المعايير والمتطلبات والاشتراطات واللوائح والقوانين وقواعد الرقابة الصحية والكتب الدورية الصادرة من الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية بالإضافة إلى الأدلة القومية وخطوط العمل الإرشادية والمعايير والأكواد القومية هي المرجع الرئيسي لعمل الرقابة الصحية.

- تعتبر التقارير والبيانات الصادرة من الإدارة المركزية للرقابة الصحية مصدراً أساسياً لإعلام المجتمع بمستوى الخدمات الصحية حسب نصوص القانون رقم (٢) لسنة ٢٠١٨ وبالتوافق مع السياسة الإعلامية المعتمدة بالهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية.

- في حالة مخالفة المؤسسة الصحية لأيٍ من قواعد الرقابة الصحية أو الامتناع عن موافاة الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية أو أي من منتسبيها المكلفين بالبيانات، أو المعلومات، أو المستندات أو الوثائق التي يتم طلبها في إطار أعمال الرقابة الصحية أو إعاقة عمل منتسبي الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية بأي شكل من الإشكال أو الإساءة لأي من منتسبي الهيئة، تقوم الهيئة باتخاذ اللازم قانونياً وإدارياً نحو المخالفات المذكورة.

رابعاً : مراجعة وتحديث الإصدار

يتم مراجعة وتحديث الإصدار كل عامين اعتبارًا من تاريخ صدوره وذلك بمشاركة ممثلين من الرقابة الصحية ما لم يستجد ما يدعو للتحديث قبل التاريخ المحدد وطبقاً لتعليمات السلطة المختصة.

يتم التحديث في ضوء تعديلات وتحديثات القوانين والقرارات واللوائح ذات الصلة، وإصدارات الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية، والمستجدات والمبادرات القومية والتوجيهات الرئاسية، والأزمات والكوارث والجوائح، بالإضافة إلى ملاحظات الزيارات الميدانية للرقابة الصحية والتقارير الرقابية.

الجـــودة
مســـــار
إجبـــاري

gaharegypt