

Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

В целях реализации Федерального закона от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях согласно приложению № 1.

2. Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях согласно приложению № 2.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра здравоохранения Российской Федерации И.Н. Каграманяна.

Министр

В.И. Скворцова

Приложение № 1
к приказу Министерства здравоохранения
Российской Федерации

от «___» _____ 2014 г. № ____

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества
оказания услуг медицинскими организациями
в амбулаторных условиях**

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации:

- 1.1. уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1);
- 1.2. полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл);
- 1.3. наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл);
- 1.4. доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг достаточным, от числа опрошенных (%);
- 1.5. доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%).

2. Показатели, характеризующие комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

- 2.1. доля пациентов, которые записались на прием у врача при первом обращении в медицинскую организацию (%);
- 2.2. средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием;
- 2.3. доступность записи на прием к врачу, в том числе:
 - 2.3.1. по телефону,
 - 2.3.2. с использованием сети «Интернет»,
 - 2.3.3. в регистратуре,
 - 2.3.4. посредством личного общения с лечащим врачом.

3. Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги:

- 3.1. время ожидания посещения врача в очереди (мин.);
- 3.2. время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию;
- 3.3. время ожидания результатов диагностического исследования.

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:

4.1. доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинских организаций (%);

4.2. доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников (%).

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации:

5.1. удовлетворенность условиями ожидания приема у врача в очереди;

5.2. доступность получения медицинской помощи на дому;

5.3. удовлетворенность посещением медицинской организации;

5.4. доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%).

Приложение № 2
к приказу Министерства здравоохранения
Российской Федерации

от «___» _____ 2014 г. № ____

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества
оказания услуг медицинскими организациями
в стационарных условиях**

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации:

- 1.1. уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1);
- 1.2. полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл);
- 1.3. наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл);
- 1.4. доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг достаточным, от числа опрошенных (%);
- 1.5. доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%).

2. Показатели, характеризующие комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

- 2.1. доля пациентов, у которых не возникла необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет (%);
- 2.2. доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (%).

3. Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги:

- 3.1. время ожидания в приемном отделении (в минутах);
- 3.2. срок ожидания плановой госпитализации по направлению врачей поликлиник (в днях);
- 3.3. соблюдение назначенного срока плановой госпитализации (в срок, с нарушением срока).

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:

4.1. доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинских организаций (%);

4.2. доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников (%).

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации:

5.1. доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи (%);

5.2. доля пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%);

5.3. доля пациентов, удовлетворенных продолжительностью, условиями ожидания, отношением персонала больницы в приемном покое;

5.4. удовлетворенность действиями врачей и медсестер по обезболиванию;

5.5. удовлетворенность отношением врачей и медсестер во время пребывания в медицинской организации;

5.6. доля пациентов, удовлетворенных питанием в медицинской организации;

5.7. удовлетворенность пребыванием в медицинской организации в ночное время;

5.8. доля пациентов, удовлетворенных качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом;

5.9. удовлетворенность действиями персонала медицинской организации по уходу.