Оглавление

[Введение 3](#_Toc85642077)

[Методология исследования 3](#_Toc85642078)

[Результаты исследования 10](#_Toc85642079)

[Выводы 23](#_Toc85642080)

[Приложения 25](#_Toc85642081)

# Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

Основанием для проведения независимой оценки качества работы медицинских организаций является:постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизе».

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями инициирована Президентом Российской Федерации (Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»).

Цели независимой оценки:

- выявление общественного мнения о качестве работы медицинских организаций, оказывающих услуги в сфере здравоохранения Республики Бурятия;

- оказание методической помощи Министерству здравоохранения Республики Бурятия, Общественному совету при Министерстве здравоохранения Республики Бурятия по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее – Общественный совет), ответственным за проведение независимой оценки качества условий оказания услуг медицинских организаций.

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями проводится во всех медицинских организациях, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

# Методология исследования

Проблематика исследования

Деятельность медицинских организаций по оказанию услуг населению является одной из важнейших сфер развития государства в целом, а также для создания надлежащей базы для обеспечения жизни, здоровья и лечения его граждан.

Современное состояние здравоохранения отличается актуальностью проблемы качества медицинских услуг, включая как собственно качество услуг, так и качество условий оказания услуг медицинскими организациями. Спецификой актуальности проблемы качества медицинских услуг в Российской Федерации можно считать устойчивую неудовлетворённость населения медицинскими услугами[[1]](#footnote-1).

Это влечёт за собой возможные серьёзные социальные проблемы и снижает качество жизни населения.

Государственная политика в настоящее время определяет усиление внимания к проблемам оценки качества медицинских услуг в широком ключе.

В частности, это преследует цели государства предоставления населению страны гарантий оказания медицинской помощи.

Это относится как к содержанию самой медицинской услуги (медицинской помощи), так и к условиям оказания медицинской услуги. Комфорт и высокий сервис при оказании медицинских услуг является неотъемлемой составляющей медицинского обслуживания в целом, создавая общую благоприятную основу для обеих взаимодействующих сторон, что обеспечивает как эмоционально-психологическое состояние отдельных лиц, так и высокие мировые стандарты медицинского обслуживания в стране.

Именно низкое качество условий оказания медицинских услуг оказывается частой претензией потребителей услуг, зачастую превосходя содержательно-качественную сторону медицинского обслуживания.

Учитывая масштабность задач, которую обеспечивает работа медицинских организаций, на первый план, среди прочих целей, выходит и работа по контролю за качеством условий оказания услуг медицинскими организациями.

Наиболее релевантной формой подобного контроля считается независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями. Это обеспечивает уровень качества самой оценки, соответствует современным мировым тенденциям, а также решает не менее важные задачи повышения качества деятельности самих медицинских организаций.

Основание (нормативно-правовая база)

Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями проводится в соответствии с:

* Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»;
* Федеральным законом от 21.07.2014 № 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»
* Федеральным законом Российской Федерации от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
* Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 г. № 675н «Об утверждении и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 675н);
* Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 344н);
* Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
* Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
* Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка»
* Методическими рекомендациями по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, подготовленными в целях реализации Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Цель исследования

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья населения Республики Бурятия.

Задачи исследования

Основными задачами являются:

- получение данных об условиях оказания медицинских услуг и удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Республики Бурятия,

- интерпретация, оценка и обобщение полученных данных,

- выработка рекомендаций по устранению нарушений, выявленных в ходе независимой оценки.

Объект исследования

Организации в сфере охраны здоровья населения Республики Бурятия.

Предмет исследования

Предметом проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья населения Республики Бурятия:

* содержание информационных стендов и официальных сайтов медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке;
* мнение потребителей медицинских услуг медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке.

Критерии оценки качества условий оказания услуг, их индикаторы и формулы расчета

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями должна быть проведена по следующим критериям:

* открытость и доступность информации о медицинской организации;
* комфортность условий предоставления медицинских услуг, в том числе время ожидания предоставления медицинской услуги;
* доступность медицинских услуг для инвалидов;
* доброжелательность и вежливость работников медицинской организации;
* удовлетворенность граждан условиями оказания услуг

Критерии оценки качества условий оказания услуг, показатели (индикаторы) и формулы расчета представлены в Приложении 4.

Методы исследования

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями осуществляется следующими методами:

1. Кабинетное исследование (анализ содержания официальных сайтов медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке);
2. Количественное исследование (анкетирование потребителей медицинских услуг медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке.
3. Анкетирование проводится на сайте <http://nok.rosminzdrav.ru/> или на бумажных носителях.

**Методика исследования**

Выборка

Тип выборки - неслучайная, целевая.

1. Оцениваемые организации - 32 организаций в сфере охраны здоровья населения Республики Бурятия.

Перечень обследуемых организаций представлен в Приложении 1 к настоящей Программе.

2. Получатели медицинских услуг, их законные представители.

Объем выборки - не менее 12 600 респондентов – получателей услуг в оцениваемых медицинских организациях.

При данном объеме выборки расчетная величина статистической ошибки выборки при доверительной вероятности 95% составит не более 1% в целом по выборке.

Единицей выборочной совокупности получателей медицинских услуг являются пациенты старше 18 лет/ представители пациентов, родители/ законные представители пациентов - детей, постоянно проживающие на территории Республики Бурятии.

**Структура выборки:**

Таблица 1 – Структура выборки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование медицинской организации | Количество респондентов |
| 1 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская больница N 4" | 500 |
| 2 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская больница N 5" | 300 |
| 3 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 1" | 600 |
| 4 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 2" | 600 |
| 5 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 3" | 600 |
| 6 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 6" | 600 |
| 7 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Баргузинская центральная районная больница" | 400 |
| 8 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Баунтовская центральная районная больница" | 300 |
| 9 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Бичурская центральная районная больница" | 400 |
| 10 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Гусиноозерская центральная районная больница" | 500 |
| 11 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Еравнинская центральная районная больница" | 300 |
| 12 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Заиграевская центральная районная больница" | 500 |
| 13 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Закаменская центральная районная больница" | 300 |
| 14 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Иволгинская центральная районная больница" | 500 |
| 15 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Кабанская центральная районная больница" | 500 |
| 16 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Кижингинская центральная районная больница" | 300 |
| 17 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Курумканская центральная районная больница" | 300 |
| 18 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Кяхтинская центральная районная больница" | 400 |
| 19 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Муйская центральная районная больница" | 300 |
| 20 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Мухоршибирская центральная районная больница" | 400 |
| 21 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Нижнеангарская центральная районная больница" | 300 |
| 22 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Окинская центральная районная больница" | 200 |
| 23 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Петропавловская центральная районная больница" | 300 |
| 24 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Прибайкальская центральная районная больница" | 400 |
| 25 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тарбагатайская центральная районная больница" | 300 |
| 26 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тункинская центральная районная больница" | 400 |
| 27 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Хоринская центральная районная больница" | 400 |
| 28 | Автономное учреждение Республики Бурятия "Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн" | 500 |
| 29 | Частное учреждение здравоохранения «Клиническая больница «РЖД-Медицина» города Улан-Удэ» | 300 |
| 30 | Частное учреждение здравоохранения «Больница «РЖД-Медицина» города Северобайкальск» | 300 |
| 31 | Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина поселка городского типа Таксимо» | 300 |
| 32 | Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина поселка городского типа Наушки» | 300 |
| Всего |  | 12600 |

Инструментарий исследования

При осуществлении экспертизы качества условий оказания услуг медицинскими организациями для изучения мнения получателей услуг используется анкета для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях

Формы анкет утверждены приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.07.2018 № 442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет».

# Результаты исследования

Таблицы по критериям НОК

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 1.1**. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами *(на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте в сети «Интернет»).*

**Показатель 1.2.** Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

**Показатель 1.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 2 – Открытость и доступность информации об организации

| № п/п | Наименование ГО/ МО | Показатель 1.1 | Показатель 1.2 | Показатель 1.3 | **ОБЩИЙ**  **БАЛЛ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Гусиноозерская центральная районная больница" | 84 | 90 | 100 | 92 |
| 2 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская больница N 4" | 96 | 90 | 100 | 96 |
| 3 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 2" | 86 | 90 | 100 | 93 |
| 4 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Бичурская центральная районная больница" | 53 | 60 | 107 | 77 |
| 5 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 3" | 88 | 90 | 100 | 93 |
| 6 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Заиграевская центральная районная больница" | 78 | 60 | 100 | 81 |
| 7 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская больница N 5" | 80 | 30 | 100 | 73 |
| 8 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 6" | 97 | 90 | 97 | 95 |
| 9 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Кяхтинская центральная районная больница" | 83 | 90 | 100 | 92 |
| 10 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тарбагатайская центральная районная больница" | 75 | 90 | 100 | 90 |
| 11 | Частное учреждение здравоохранения «Больница «РЖД-Медицина» города Северобайкальск» | 81 | 90 | 100 | 91 |
| 12 | Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина поселка городского типа Наушки» | 76 | 90 | 100 | 90 |
| 13 | Автономное учреждение Республики Бурятия "Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн" | 83 | 60 | 99 | 83 |
| 14 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Баунтовская центральная районная больница" | 94 | 100 | 99 | 98 |
| 15 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Петропавловская центральная районная больница" | 73 | 90 | 100 | 89 |
| 16 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Кабанская центральная районная больница" | 81 | 90 | 100 | 91 |
| 17 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тункинская центральная районная больница" | 74 | 100 | 93 | 89 |
| 18 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Еравнинская центральная районная больница" | 82 | 90 | 97 | 90 |
| 19 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Нижнеангарская центральная районная больница" | 55 | 90 | 99 | 83 |
| 20 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Окинская центральная районная больница" | 69 | 90 | 99 | 87 |
| 21 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Иволгинская центральная районная больница" | 72 | 90 | 96 | 87 |
| 22 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 1" | 66 | 100 | 100 | 90 |
| 23 | Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина поселка городского типа Таксимо» | 76 | 90 | 97 | 89 |
| 24 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Мухоршибирская центральная районная больница" | 75 | 60 | 95 | 79 |
| 25 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Муйская центральная районная больница" | 66 | 100 | 100 | 90 |
| 26 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Хоринская центральная районная больница" | 74 | 90 | 96 | 88 |
| 27 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Кижингинская центральная районная больница" | 80 | 90 | 99 | 91 |
| 28 | Частное учреждение здравоохранения «Клиническая больница «РЖД-Медицина» города Улан-Удэ» | 82 | 100 | 86 | 89 |
| 29 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Баргузинская центральная районная больница" | 95 | 90 | 97 | 94 |
| 30 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Закаменская центральная районная больница" | 70 | 60 | 91 | 75 |
| 31 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Прибайкальская центральная районная больница" | 78 | 30 | 100 | 72 |
| 32 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Курумканская центральная районная больница" | 71 | 90 | 100 | 88 |

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг.

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель**.2.1. – Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

**Показатель**.2.2. – Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)

**Показатель**.2.3. – Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

Таблица 3 - Комфортность условий предоставления услуг

| № п/п | Наименование ГО/ МО | Показатель 2.1 | Показатель 2.2 | Показатель 2.3 | **ОБЩИЙ**  **БАЛЛ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Гусиноозерская центральная районная больница" | 100 | 98 | 95 | 98 |
| 2 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская больница N 4" | 100 | 74 | 89 | 87 |
| 3 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 2" | 100 | 96 | 92 | 96 |
| 4 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Бичурская центральная районная больница" | 100 | 79 | 98 | 91 |
| 5 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 3" | 100 | 92 | 85 | 93 |
| 6 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Заиграевская центральная районная больница" | 100 | 99 | 98 | 99 |
| 7 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская больница N 5" | 80 | 80 | 102 | 87 |
| 8 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 6" | 100 | 77 | 95 | 90 |
| 9 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Кяхтинская центральная районная больница" | 100 | 97 | 93 | 97 |
| 10 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тарбагатайская центральная районная больница" | 100 | 99 | 99 | 100 |
| 11 | Частное учреждение здравоохранения «Больница «РЖД-Медицина» города Северобайкальск» | 100 | 100 | 101 | 100 |
| 12 | Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина поселка городского типа Наушки» | 100 | 99 | 100 | 100 |
| 13 | Автономное учреждение Республики Бурятия "Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн" | 100 | 79 | 98 | 91 |
| 14 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Баунтовская центральная районная больница" | 100 | 76 | 93 | 88 |
| 15 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Петропавловская центральная районная больница" | 100 | 97 | 90 | 96 |
| 16 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Кабанская центральная районная больница" | 100 | 98 | 94 | 97 |
| 17 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тункинская центральная районная больница" | 100 | 98 | 97 | 98 |
| 18 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Еравнинская центральная районная больница" | 100 | 96 | 93 | 96 |
| 19 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Нижнеангарская центральная районная больница" | 100 | 100 | 96 | 99 |
| 20 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Окинская центральная районная больница" | 100 | 98 | 91 | 96 |
| 21 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Иволгинская центральная районная больница" | 100 | 99 | 97 | 99 |
| 22 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 1" | 100 | 74 | 89 | 87 |
| 23 | Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина поселка городского типа Таксимо» | 100 | 78 | 98 | 90 |
| 24 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Мухоршибирская центральная районная больница" | 100 | 98 | 95 | 98 |
| 25 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Муйская центральная районная больница" | 100 | 78 | 94 | 89 |
| 26 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Хоринская центральная районная больница" | 100 | 69 | 99 | 88 |
| 27 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Кижингинская центральная районная больница" | 100 | 70 | 98 | 87 |
| 28 | Частное учреждение здравоохранения «Клиническая больница «РЖД-Медицина» города Улан-Удэ» | 80 | 77 | 95 | 84 |
| 29 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Баргузинская центральная районная больница" | 80 | 77 | 96 | 84 |
| 30 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Закаменская центральная районная больница" | 100 | 98 | 96 | 98 |
| 31 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Прибайкальская центральная районная больница" | 100 | 79 | 95 | 91 |
| 32 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Курумканская центральная районная больница" | 40 | 48 | 94 | 59 |

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель** 3.1. – Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

**Показатель** 3.2. – Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

**Показатель** 3.3. – Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)

Таблица 4 – Доступность услуг для инвалидов

| № п/п | Наименование ГО/ МО | Показатель 3.1 | Показатель 3.2 | Показатель 3.3 | **ОБЩИЙ**  **БАЛЛ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Гусиноозерская центральная районная больница" | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская больница N 4" | 80 | 100 | 99 | 94 |
| 3 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 2" | 60 | 100 | 100 | 88 |
| 4 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Бичурская центральная районная больница" | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 5 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 3" | 80 | 60 | 100 | 78 |
| 6 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Заиграевская центральная районная больница" | 100 | 60 | 100 | 84 |
| 7 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская больница N 5" | 80 | 100 | 100 | 94 |
| 8 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 6" | 40 | 60 | 100 | 66 |
| 9 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Кяхтинская центральная районная больница" | 40 | 40 | 100 | 58 |
| 10 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тарбагатайская центральная районная больница" | 40 | 40 | 96 | 57 |
| 11 | Частное учреждение здравоохранения «Больница «РЖД-Медицина» города Северобайкальск» | 40 | 40 | 100 | 58 |
| 12 | Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина поселка городского типа Наушки» | 40 | 40 | 95 | 57 |
| 13 | Автономное учреждение Республики Бурятия "Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн" | 60 | 60 | 100 | 72 |
| 14 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Баунтовская центральная районная больница" | 40 | 60 | 95 | 65 |
| 15 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Петропавловская центральная районная больница" | 40 | 40 | 96 | 57 |
| 16 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Кабанская центральная районная больница" | 40 | 40 | 100 | 58 |
| 17 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тункинская центральная районная больница" | 40 | 40 | 97 | 57 |
| 18 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Еравнинская центральная районная больница" | 40 | 60 | 100 | 66 |
| 19 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Нижнеангарская центральная районная больница" | 40 | 40 | 100 | 58 |
| 20 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Окинская центральная районная больница" | 40 | 40 | 97 | 57 |
| 21 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Иволгинская центральная районная больница" | 40 | 60 | 80 | 60 |
| 22 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 1" | 20 | 60 | 100 | 60 |
| 23 | Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина поселка городского типа Таксимо» | 40 | 40 | 100 | 58 |
| 24 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Мухоршибирская центральная районная больница" | 40 | 40 | 100 | 58 |
| 25 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Муйская центральная районная больница" | 40 | 40 | 100 | 58 |
| 26 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Хоринская центральная районная больница" | 40 | 40 | 96 | 57 |
| 27 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Кижингинская центральная районная больница" | 40 | 40 | 100 | 58 |
| 28 | Частное учреждение здравоохранения «Клиническая больница «РЖД-Медицина» города Улан-Удэ» | 40 | 40 | 95 | 57 |
| 29 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Баргузинская центральная районная больница" | 40 | 40 | 100 | 58 |
| 30 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Закаменская центральная районная больница" | 40 | 60 | 100 | 66 |
| 31 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Прибайкальская центральная районная больница" | 40 | 40 | 97 | 57 |
| 32 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Курумканская центральная районная больница" | 40 | 60 | 100 | 66 |

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 4.1.** – Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

**Показатель 4.2.** – Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

**Показатель 4.3**. – Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

Таблица 5 – Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации

| № п/п | Наименование ГО/ МО | Показатель 4.1 | Показатель 4.2 | Показатель 4.3 | **ОБЩИЙ**  **БАЛЛ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Гусиноозерская центральная районная больница" | 98 | 97 | 97 | 97 |
| 2 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская больница N 4" | 99 | 99 | 99 | 100 |
| 3 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 2" | 98 | 98 | 98 | 98 |
| 4 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Бичурская центральная районная больница" | 98 | 97 | 97 | 97 |
| 5 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 3" | 98 | 98 | 98 | 98 |
| 6 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Заиграевская центральная районная больница" | 98 | 96 | 96 | 96 |
| 7 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская больница N 5" | 97 | 98 | 98 | 98 |
| 8 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 6" | 98 | 98 | 98 | 98 |
| 9 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Кяхтинская центральная районная больница" | 99 | 99 | 99 | 100 |
| 10 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тарбагатайская центральная районная больница" | 98 | 100 | 100 | 99 |
| 11 | Частное учреждение здравоохранения «Больница «РЖД-Медицина» города Северобайкальск» | 96 | 98 | 98 | 97 |
| 12 | Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина поселка городского типа Наушки» | 96 | 99 | 100 | 98 |
| 13 | Автономное учреждение Республики Бурятия "Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн" | 98 | 99 | 100 | 99 |
| 14 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Баунтовская центральная районная больница" | 97 | 96 | 96 | 96 |
| 15 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Петропавловская центральная районная больница" | 100 | 102 | 99 | 101 |
| 16 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Кабанская центральная районная больница" | 98 | 98 | 98 | 98 |
| 17 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тункинская центральная районная больница" | 98 | 100 | 100 | 99 |
| 18 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Еравнинская центральная районная больница" | 97 | 93 | 94 | 95 |
| 19 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Нижнеангарская центральная районная больница" | 99 | 102 | 100 | 101 |
| 20 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Окинская центральная районная больница" | 99 | 102 | 100 | 101 |
| 21 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Иволгинская центральная районная больница" | 97 | 97 | 97 | 97 |
| 22 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 1" | 99 | 99 | 99 | 100 |
| 23 | Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина поселка городского типа Таксимо» | 96 | 100 | 100 | 98 |
| 24 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Мухоршибирская центральная районная больница" | 99 | 99 | 99 | 100 |
| 25 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Муйская центральная районная больница" | 98 | 98 | 98 | 98 |
| 26 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Хоринская центральная районная больница" | 98 | 100 | 100 | 99 |
| 27 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Кижингинская центральная районная больница" | 97 | 97 | 97 | 97 |
| 28 | Частное учреждение здравоохранения «Клиническая больница «РЖД-Медицина» города Улан-Удэ» | 97 | 99 | 99 | 99 |
| 29 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Баргузинская центральная районная больница" | 97 | 96 | 97 | 96 |
| 30 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Закаменская центральная районная больница" | 96 | 94 | 94 | 95 |
| 31 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Прибайкальская центральная районная больница" | 99 | 100 | 100 | 100 |
| 32 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Курумканская центральная районная больница" | 98 | 98 | 99 | 98 |

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 5.1**. – Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)

**Показатель 5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации/ структурного подразделения/ отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)

**Показатель 5.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг

Таблица 6– Удовлетворенность условиями оказания услуг

| № п/п | Наименование ГО/ МО | Показатель 5.1 | Показатель 5.2 | Показатель 5.3 | **ОБЩИЙ**  **БАЛЛ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Гусиноозерская центральная районная больница" | 97 | 97 | 97 | 97 |
| 2 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская больница N 4" | 99 | 99 | 99 | 100 |
| 3 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 2" | 98 | 98 | 97 | 98 |
| 4 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Бичурская центральная районная больница" | 97 | 97 | 97 | 97 |
| 5 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 3" | 98 | 99 | 99 | 99 |
| 6 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Заиграевская центральная районная больница" | 96 | 96 | 95 | 96 |
| 7 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская больница N 5" | 98 | 99 | 99 | 99 |
| 8 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 6" | 98 | 98 | 98 | 98 |
| 9 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Кяхтинская центральная районная больница" | 99 | 99 | 99 | 100 |
| 10 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тарбагатайская центральная районная больница" | 100 | 99 | 100 | 100 |
| 11 | Частное учреждение здравоохранения «Больница «РЖД-Медицина» города Северобайкальск» | 98 | 99 | 99 | 99 |
| 12 | Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина поселка городского типа Наушки» | 99 | 100 | 100 | 100 |
| 13 | Автономное учреждение Республики Бурятия "Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн" | 99 | 99 | 98 | 99 |
| 14 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Баунтовская центральная районная больница" | 96 | 97 | 96 | 96 |
| 15 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Петропавловская центральная районная больница" | 99 | 99 | 99 | 100 |
| 16 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Кабанская центральная районная больница" | 98 | 98 | 98 | 98 |
| 17 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тункинская центральная районная больница" | 100 | 97 | 100 | 99 |
| 18 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Еравнинская центральная районная больница" | 93 | 94 | 93 | 94 |
| 19 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Нижнеангарская центральная районная больница" | 99 | 100 | 100 | 100 |
| 20 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Окинская центральная районная больница" | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 21 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Иволгинская центральная районная больница" | 97 | 97 | 97 | 97 |
| 22 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 1" | 99 | 99 | 98 | 99 |
| 23 | Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина поселка городского типа Таксимо» | 100 | 100 | 99 | 100 |
| 24 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Мухоршибирская центральная районная больница" | 99 | 99 | 98 | 99 |
| 25 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Муйская центральная районная больница" | 98 | 99 | 98 | 98 |
| 26 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Хоринская центральная районная больница" | 100 | 100 | 99 | 100 |
| 27 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Кижингинская центральная районная больница" | 97 | 98 | 98 | 98 |
| 28 | Частное учреждение здравоохранения «Клиническая больница «РЖД-Медицина» города Улан-Удэ» | 99 | 99 | 99 | 100 |
| 29 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Баргузинская центральная районная больница" | 96 | 97 | 96 | 96 |
| 30 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Закаменская центральная районная больница" | 94 | 95 | 94 | 94 |
| 31 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Прибайкальская центральная районная больница" | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 32 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Курумканская центральная районная больница" | 98 | 99 | 99 | 99 |

Рассмотрим общий рейтинг организаций по итогам исследования.

Таблица 7– Удовлетворенность условиями оказания услуг

| № п/п | Наименование ГО/ МО | Критерий 1 | Критерий 2 | Критерий 3 | Критерий 4 | Критерий 5 | **ОБЩИЙ**  **БАЛЛ** | **РЕЙТИНГ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Гусиноозерская центральная районная больница" | 92 | 98 | 100 | 97 | 97 | 96,8 | 1 |
| 2 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская больница N 4" | 96 | 87 | 94 | 100 | 100 | 95,4 | 2 |
| 3 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 2" | 93 | 96 | 88 | 98 | 98 | 94,6 | 3 |
| 4 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Бичурская центральная районная больница" | 77 | 91 | 100 | 97 | 97 | 92,4 | 4 |
| 5 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 3" | 93 | 93 | 78 | 98 | 99 | 92,2 | 5 |
| 6 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Заиграевская центральная районная больница" | 81 | 99 | 84 | 96 | 96 | 91,2 | 6 |
| 7 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская больница N 5" | 73 | 87 | 94 | 98 | 99 | 90,2 | 7 |
| 9 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Кяхтинская центральная районная больница" | 92 | 97 | 58 | 100 | 100 | 89,4 | 8 |
| 8 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 6" | 95 | 90 | 66 | 98 | 98 | 89,4 | 9 |
| 10 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тарбагатайская центральная районная больница" | 90 | 100 | 57 | 99 | 100 | 89,2 | 10 |
| 12 | Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина поселка городского типа Наушки» | 90 | 100 | 57 | 98 | 100 | 89 | 11 |
| 11 | Частное учреждение здравоохранения «Больница «РЖД-Медицина» города Северобайкальск» | 91 | 100 | 58 | 97 | 99 | 89 | 11 |
| 13 | Автономное учреждение Республики Бурятия "Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн" | 83 | 91 | 72 | 99 | 99 | 88,8 | 12 |
| 15 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Петропавловская центральная районная больница" | 89 | 96 | 57 | 101 | 100 | 88,6 | 13 |
| 14 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Баунтовская центральная районная больница" | 98 | 88 | 65 | 96 | 96 | 88,6 | 13 |
| 17 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тункинская центральная районная больница" | 89 | 98 | 57 | 99 | 99 | 88,4 | 14 |
| 16 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Кабанская центральная районная больница" | 91 | 97 | 58 | 98 | 98 | 88,4 | 14 |
| 19 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Нижнеангарская центральная районная больница" | 83 | 99 | 58 | 101 | 100 | 88,2 | 15 |
| 20 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Окинская центральная районная больница" | 87 | 96 | 57 | 101 | 100 | 88,2 | 15 |
| 18 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Еравнинская центральная районная больница" | 90 | 96 | 66 | 95 | 94 | 88,2 | 15 |
| 21 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Иволгинская центральная районная больница" | 87 | 99 | 60 | 97 | 97 | 88 | 16 |
| 22 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 1" | 90 | 87 | 60 | 100 | 99 | 87,2 | 17 |
| 23 | Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина поселка городского типа Таксимо» | 89 | 90 | 58 | 98 | 100 | 87 | 18 |
| 24 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Мухоршибирская центральная районная больница" | 79 | 98 | 58 | 100 | 99 | 86,8 | 19 |
| 25 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Муйская центральная районная больница" | 90 | 89 | 58 | 98 | 98 | 86,6 | 19 |
| 26 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Хоринская центральная районная больница" | 88 | 88 | 57 | 99 | 100 | 86,4 | 20 |
| 27 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Кижингинская центральная районная больница" | 91 | 87 | 58 | 97 | 98 | 86,2 | 21 |
| 28 | Частное учреждение здравоохранения «Клиническая больница «РЖД-Медицина» города Улан-Удэ» | 89 | 84 | 57 | 99 | 100 | 85,8 | 22 |
| 29 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Баргузинская центральная районная больница" | 94 | 84 | 58 | 96 | 96 | 85,6 | 23 |
| 30 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Закаменская центральная районная больница" | 75 | 98 | 66 | 95 | 94 | 85,6 | 23 |
| 31 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Прибайкальская центральная районная больница" | 72 | 91 | 57 | 100 | 100 | 84 | 24 |
| 32 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Курумканская центральная районная больница" | 88 | 59 | 66 | 98 | 99 | 82 | 25 |

# Выводы

В 2021 году независимая оценка качества условий оказания услуг организациями здравоохранения Республики Бурятия проведена в отношении 32 организаций..

Деятельность организаций оценивалась по установленным Минтруда России критериям, которые выражаются в балльных значениях общих показателей (от 0 до 100).

Источниками информации для проведения независимой оценки являются:

* официальные сайты поставщиков социальных услуг в информационно-коммуникационной сети «Интернет»,
* информационные стенды в помещениях поставщиков социальных услуг;
* официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
* результаты изучения условий оказания услуг поставщиков социальных услуг;
* мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг.

Для получения итоговых результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг осуществлен опрос граждан-получателей социальных услуг.

Так, для получения итоговых результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, опросом охвачено 12 600 респондентов.

Средние значения показателей (по всем 32 медицинским учреждениям) по каждому общему критерию независимой оценки составляют 88,7 баллов:

«Открытость и доступность информации об организации» - 87,6 балла (из 100 возможных);

«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 92,8 балл;

«Доступность услуг для инвалидов» - 66,8 баллов;

«Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 98,2 баллов;

«Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 98,4 балла.

Максимальные баллы (100 баллов) получили 6 организаций:

Государственное автономное учреждение здравоохранения "Гусиноозерская центральная районная больница"

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская больница N 4"

Государственное автономное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 2"

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Бичурская центральная районная больница"

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 3"

Государственное автономное учреждение здравоохранения "Заиграевская центральная районная больница"

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская больница N 5"

Наименьшие баллы в рейтинге (однако по шкале bus.gov считаются «выше среднего») получили:

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Прибайкальская центральная районная больница"

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Курумканская центральная районная больница".

# Приложения

Приложение 1

**Перечень**

**медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества предоставляемых услуг в 2021 году\***

|  |  |
| --- | --- |
| №  п/п | Наименование медицинской организации |
|  | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская больница N 4" |
|  | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская больница N 5" |
|  | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 1" |
|  | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 2" |
|  | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 3" |
|  | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 6" |
|  | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Баргузинская центральная районная больница" |
|  | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Баунтовская центральная районная больница" |
|  | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Бичурская центральная районная больница" |
|  | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Гусиноозерская центральная районная больница" |
|  | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Еравнинская центральная районная больница" |
|  | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Заиграевская центральная районная больница" |
|  | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Закаменская центральная районная больница" |
|  | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Иволгинская центральная районная больница" |
|  | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Кабанская центральная районная больница" |
|  | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Кижингинская центральная районная больница" |
|  | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Курумканская центральная районная больница" |
|  | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Кяхтинская центральная районная больница" |
|  | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Муйская центральная районная больница" |
|  | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Мухоршибирская центральная районная больница" |
|  | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Нижнеангарская центральная районная больница" |
|  | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Окинская центральная районная больница" |
|  | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Петропавловская центральная районная больница" |
|  | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Прибайкальская центральная районная больница" |
|  | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тарбагатайская центральная районная больница" |
|  | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тункинская центральная районная больница" |
|  | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Хоринская центральная районная больница" |
|  | Автономное учреждение Республики Бурятия "Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн" |
|  | Частное учреждение здравоохранения «Клиническая больница «РЖД-Медицина» города Улан-Удэ» |
|  | Частное учреждение здравоохранения «Больница «РЖД-Медицина» города Северобайкальск» |
|  | Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина поселка городского типа Таксимо» |
|  | Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина поселка городского типа Наушки» |

Приложение 2

**Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Критерии** | **Показатели** | **Источники информации и способы ее сбора** |
| 1. | ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ  *(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации | Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации. |
| 1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Анализ официальных сайтов организации. |
| 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442.  Рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 6.1 и 7.1. *(для амбулаторных условий)*, 5.1 и 6.1 *(для стационарных условий)* |
| 2. | КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ  *(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442.  Рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 8.1 и 3, 3.1. *(для амбулаторных условий)*, 2.1, 7.1, 1.3 *(для стационарных условий)* |
| 2.2. Время ожидания предоставления услуги ( 2.2.1. Среднее время ожидания приема врача/ диагностического исследования/ плановой госпитализации | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442.  Рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2, 2a, 10.1.1, 10.2.1, 10.3.1 *(для амбулаторных условий)*, 1.1 *(для стационарных условий)* |
| 2.2.2. Своевременность предоставления услуги | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442.  Рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 4, 10.1.2, 10.2.2, 10.3.2 *(для амбулаторных условий)*, 1.2 *(для стационарных условий)* |
| 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442.  Рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8 *(для амбулаторных условий)*, 2 и 7 *(для стационарных условий)* |
| 3. | ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ  *(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Изучение условий доступности организаций для инвалидов. |
| 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Изучение условий доступности услуг для инвалидов. |
| 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442.  Рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9.3 *(для амбулаторных условий)*, 4.3 *(для стационарных условий)* |
| 4. | ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ  *(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качествапо организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)* | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442.  Рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 3.1.1, 3.1.1а *(для амбулаторных условий)*, 3 *(для стационарных условий)* |
| 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442.  Рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 5 *(для амбулаторных условий)*, 8 *(для стационарных условий)* |
| 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442.  Рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14.1 *(для амбулаторных условий)*, 12.1 *(для стационарных условий)* |
| 5. | УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  *(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качествапо организации используется расчетная величина значения данного критерия)* | 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 11 *(для амбулаторных условий)*, 9 *(для стационарных условий)* |
| 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг  *- в сфере охраны здоровья – удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри помещения* | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12 *(для амбулаторных условий)*, 10 *(для стационарных условий)* |
| 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в медицинской организации | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13 *(для амбулаторных условий)*, 11 *(длястационарных условий)* |

**Показатели, характеризующие**

**ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Максимальное значение показателей** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;  - на официальном сайте организации в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (**Пинф)** | 0,3 | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (1.1) |
| - объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **(Зстенд)** | 1-100 баллов |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации , размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации на ее официальном сайте | 0 баллов |
| - объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **(Зсайт)** | 1-100 баллов |
| **Расчет параметра 1.1.1 (Зстенд)**  *по каждому пункту информации* присваиваются баллы:  1 балл – наличие информации,  0 баллов – отсутствие информации, макс. количество баллов 60  В случаях, когда, медицинская организация не оказывает первичную медико-санитарную помощь и/или не имеет прикрепленного населения, в помещениях медицинской организации представляется информация о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) населения Российской Федерации (пп.35 – 37): наличие информации – 3 балла, отсутствие информации – 0 баллов  В случаях, когда медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг, в помещениях медицинской организации представляется информация об отсутствии платных медицинских услуг (пп.44 – 47.3): наличие информации 7 баллов, отсутствие информации – 0 баллов  *По форме представления информации* присваиваются баллы:  от 1 до 10 баллов – доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте, в правильном для чтения формате, на уровне глаз,  от 1 до 10 баллов – оформлена в наглядной и понятной форме,  от 1 до 10 баллов – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме,  от 1 до 10 баллов – обеспечивает простоту и понятность восприятия , макс. количество баллов - 40  **Расчет параметра 1.1.2 (Зсайт)**  по каждому пункту информации присваиваются баллы:  1 балл – наличие информации  0 баллов – отсутствие информации, макс. количество баллов 60.  В случаях, когда, медицинская организация не оказывает первичную медико-санитарную помощь и/или не имеет прикрепленного населения, на официальном сайте медицинской организации представляется информация о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) населения Российской Федерации (пп.35 – 37): наличие информации – 3 балла, отсутствие информации – 0 баллов  В случаях, когда медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг, на официальном сайте медицинской организации представляется информация: медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг (пп.44 – 47.3): наличие информации –– 7 баллов, отсутствие информации – 0 баллов  По *форме представления информации* присваиваются баллы:  от 1 до 10 баллов – удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени,  от 1 до 10 баллов – работоспособность поиска по сайту, наглядность и и понятность представления,  от 1 до 10 баллов – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме,  от 1 до 10 баллов – обеспечивает простоту и понятность восприятия, макс. количество баллов 40  Для сферы охраны здоровья – расчет производится в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России.   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пинф= (** | **Зстенд + Зсайт** | **)×100,** | **(1.1)** | | 2 |   где  **Зстенд** – количество баллов по параметру «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы», рассчитанных в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России  **Зсайт –**количество баллов по параметру «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», рассчитанных в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России;   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Сфера | Основание – наименования нормативных правовых актов | Объем информации  *(количество единиц информации)* | | | На стенде  \* | На сайте | | Сфера охраны здоровья | статья 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»  приказ Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н  *(приложение 2 к расчету показателя 1.1)* | \*\*\* | \*\*\* |   \* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.  \*\*\* Количество единиц информации в зависимости от условий предоставления и видов медицинских услуг, оказываемых медицинской организацией, определятся в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России и размещенным на официальном сайте Минздрава России в сети Интернет в разделе «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» по адресу <https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami> | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  - формы для подачи электронного обращения (жалобы, предложения),  - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;  - наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее;  - возможности записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации (*для амбулаторных условий*)/ возможности сообщения о дате госпитализации электронным уведомлением (*для стационарных условий*) **(Пдист)** | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  1) формы для подачи электронного обращения (жалобы, предложения),  2) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;  3) наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее;  4) возможности записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации *(для амбулаторных условий)*/ возможности сообщения о дате госпитализации электронным уведомлением *(для стационарных условий)* | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (1.2) |
| - **количество функционирующих дистанционных способов**взаимодействия *(от одного до трех способов включительно)*  **(Сдист)** | по **30 баллов** за каждый способ **(Тдист)** |
| - в наличии и функционируют три и более дистанционных способа взаимодействия | **100 баллов** |
| **Пдист = Тдист × Сдист, (1.2)**  где  **Тдист**– количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);  **Сдист**– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.  При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  **в баллах** |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» **(Поткруд)** (в % от общего числа опрошенных получателей услуг **(Чобщ)**). | 0,4 | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Устенд)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (1.3) |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Усайт)** | 0-100 баллов |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Поткруд= (** | **Устенд +Усайт** | **)×100,** | **(1.3)** | | 2×**Чобщ** |   В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Поткруд =** | **1** | **× (** | **Устенд** | **+** | **Усайт** | **)×100,** | **(1.3)** | | **2** | **Чобщ -стенд** | **Чобщ -сайт** |   где:  **Устенд** - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;  **Усайт** - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;  Ч**общ** - общее число опрошенных получателей услуг;  Ч**общ-стенд** - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;  Ч**общ-сайт** - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте. | | | | | | |
| **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1)** | |  | **К1 = (0,3×Пинф + 0,3×Пдист + 0,4× Поткруд)**  Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий | | | 100 баллов |
|  | | | | | | |

**Показатели, характеризующие**

**КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ,**

**В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

(для оценки организаций в сфере охраны здоровья, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 2.1. | Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг  **(Пкомф.усл)** | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:  - обеспечение лечебно-охранительного режима:  - отсутствие очередей  - доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений  - доступность питьевой воды  - санитарное состояние | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (2.1) |
| - количество комфортных условий (единиц) для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) (**Скомф**,) | по 20 баллов за каждое условие (**Ткомф**) |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| **Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)**  где:  **Ткомф**– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)  **Скомф**– количество комфортных условий предоставления услуг.  При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (**Пкомф.усл**) принимает значение 100 баллов  **Расчет параметраСкомф для амбулаторных условий**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | параметр | Индикатор/ единица измерения | расчет | | * обеспечение лечебно-охранительного режима: | 1.Отсутствие свободных мест ожидания  2.Состояние гардероба  3.Отсутствие мест для детских колясок | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8 вопрос анкеты  По каждому из условий присваивается 0 или 1  (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1) | | * отсутствие очередей | 1. Наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8 вопрос анкеты  (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1) | | * доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию | 1.по телефону медицинской организации,  2.по телефону Единого кол-центра,  3. при обращении в регистратуру  4.через официальный сайт медицинской организации,  5. через Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru) | При ответе «да» на 3 вопрос анкеты, по 1 единице присваивается за каждую возможность записи на прием к врачу | | * наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | 1.Отсутствие санитарно-гигиенических помещений  2. Состояние санитарно-гигиенических помещений | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8 вопрос анкеты  По каждому из условий присваивается 0 или 1  (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1) | | * доступность питьевой воды | Отсутствие питьевой воды | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8 вопрос анкеты  (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1) | | * санитарное состояние | Санитарное состояние помещений | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8 вопрос анкеты  (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1) |   При автоматизированном расчете результатов анкетирования в случае, когда число лиц, ответивших «нет» на 8 вопрос анкеты, равно 0, единицы не присваиваются  **Расчет параметраСкомф для стационарных условий**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | параметр | Индикатор/ единица измерения | расчет | | * обеспечение лечебно-охранительного режима: | 1.Отсутствие свободных мест ожидания  2.Состояние гардероба  3. Питание  4. Действия персонала по уходу | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 2 вопрос анкеты  По каждому из условий присваивается 0 или 1  (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1)  Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 7 вопрос анкеты  По каждому из условий присваивается 0 или 1  (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1) | | * наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | 1. Состояние санитарно-гигиенических помещений | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 2 вопрос анкеты  По каждому из условий присваивается 0 или 1  (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1)  Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 7 вопрос анкеты  По каждому из условий присваивается 0 или 1  (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1) | | * доступность питьевой воды | Отсутствие питьевой воды | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 2 вопрос анкеты  По каждому из условий присваивается 0 или 1  (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1)  Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 7 вопрос анкеты  По каждому из условий присваивается 0 или 1  (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1) | | * санитарное состояние | Санитарное состояние помещений | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 2 вопрос анкеты  По каждому из условий присваивается 0 или 1  (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1)  Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 7 вопрос анкеты  По каждому из условий присваивается 0 или 1  (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1) | | * доступность направления на госпитализацию (по телефону, при обращении в медицинскую организацию, электронным уведомлением с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») | 1. по телефону,  2. при обращении в медицинскую организацию,  3. электронным уведомлением с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») | При ответе «плановая» на 1 вопрос анкеты, по 1 единице присваивается за каждую возможность сообщения о дате госпитализации |   При автоматизированном расчете результатов анкетирования в случае, когда число лиц, ответивших «нет» на 2 (1) и/или 7 (6) вопрос анкеты, равно 0, единицы не присваиваются | | | | | | |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. **(Пожид)** | 0,4 | 2.2.1. Среднее время ожидания приема врача/диагностического исследования/ плановой госпитализации  **(Сожид)** | - превышает установленный срок ожидания | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (2.2 Зд) |
| - равен установленному сроку ожидания | 10 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) | 20 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) | 40 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) | 60 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока | 100 баллов |
| 2.2.2. Своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации **(Ссвоевр)** | число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно **(Усвоевр),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов |
| |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Пздожид =** | **Сожид +Ссвоевр** | **=** | **1** | **× {Сожид+(** | **Усвоевр** | **×100)}** | **(2.2 зд)** | | **2** | **2** | **Чобщ** |   где  **Сожид -** среднее время ожидания (параметр 2.2.1) определяется для медицинских организаций по шкале времени ожидания в соответствии с отклонениями от срока ожидания услуги, установленного в территориальных программах государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год и на плановый период.  **Сожид** – среднее время ожидания предоставления услуги:  превышает установленный срок ожидания – 0 баллов;  равен установленному сроку ожидания – 10 баллов;  меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов;  меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов;  меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов;  меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов);  Отклонение от установленного срока ожидания рассчитывается на основе средневзвешенного значения времени ожидания получения услуги в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России. Примерный расчет средневзвешенного значения времени ожидания размещен на официальном сайте Минздрава России по адресу: «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» (<https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami>).  **Ссвоевр -** своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования).  **Расчет Сожиддля амбулаторных условий**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Индикаторы показателя | расчет | | | Время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую | вычисляется средневзвешенное значение (24\*n24 +12\* n12 +8\* n8+ 6\* n6 +3\* n3 +1\* n<1)) /(n24+n12+n8+n6+n3+n<1), результат округляется до целого числа (в часах) | Если полученный результат:  равен 24 часа – 10 баллов  23 часа -20 баллов  22 часа – 40 баллов  21 - 13 часов – 60 баллов  12 часов и меньше – 100 баллов | | Время ожидания врача-специалиста, лабораторных и инструментальных исследований | Вычисляется средневзвешенное значение  (14\*n14(2а+10.1.1+10.2.1) +  13\* n13(2а+10.1.1+10.2.1) +  12\* n12(2а+10.1.1+10.2.1) +  10\* n10 (2а+10.1.1+10.2.1) +  7\* n7(2а+10.1.1+10.2.1) +  6\* n<7(2а+10.1.1+10.2.1)) /  (n14+n13+n12+n10+n7+n<7), результат округляется до целого числа (в днях) | Если полученный результат:  равен 14 дням – 10 баллов  13 дней – 20 баллов  12 дней – 40 баллов  11 – 8 дней – 60 баллов  7 дней и меньше 100 баллов | | Время ожидания КТ, МРТ, АГ | вычисляется средневзвешенное значение  (30\*n30+29\* n29+ 28\* n28+27\* n27+ 15\* n15+14\* n<15) / (n30+n29+n28+n27+n15+n<15) результат округляется до целого числа (в днях) | Если полученный результат:  равен 30 дням – 10 баллов  29 дней – 20 баллов  28 дней – 40 баллов  27 – 16 дней – 60 баллов  15 дней и меньше – 100 баллов | | Полученные баллы складываются. Сумма баллов делится на 3, результат округляется до целого числа = количество баллов  В случае отсутствия лиц, обратившихся в медицинскую организацию к врачу-терапевту участковому, к врачу педиатру-участковому, к врачу общей практики (семейному врачу), время ожидания в часах не учитывается в расчете, сумма баллов по вопросам 2а, 10.1.1, 10,2.1 и 10.3.1 делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов  При автоматизированном расчете результатов анкетирования в случаях, когда диагностические исследования (10.1.1, 10.2.1, 10.3.1) не назначались, количество баллов по виду исследований, которые не назначались, равно 0 | | |   **Расчет Ссвоеврдля амбулаторных условий**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Индикаторы показателя | расчет | | | Своевременность приема врача | % положительных ответов на вопрос 4 от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа | Целые числа складываются, их сумма делится на 4, результат округляется до целого числа = количество баллов  При автоматизированном расчете результатов анкетирования в случаях, когда диагностические исследования (10.1.1, 10.2.1, 10.3.1) не назначались, количество баллов по виду исследований, которые не назначались, равно 0 | | Своевременность выполнения диагностического исследования | % положительных ответов от числа лиц, которым назначались лабораторные исследования (вопрос 10.1.2), полученный результат округляется до целого числа;  % положительных ответов от числа лиц, которым назначались инструментальные исследования (вопрос 10.2.2), полученный результат округляется до целого числа;  % положительных ответов от числа лиц, которым назначались КТ, МРТ, ангиография (вопрос 10.3.2), полученный результат округляется до целого числа |   **Расчет Сожиддля стационарных условий**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Индикаторы показателя | расчет | | | Время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию | вычисляется средневзвешенное значение  (30\*n30+29\* n29+28\* n28+27\* n27+15\* n15+14\* n<15) /(n30+n29+n28+n27+n15+n<15) результат округляется до целого числа (в днях) | Если полученный результат:  равен 30 дням – 10 баллов  29 дней – 20 баллов  28 дней – 40 баллов  27 – 16 дней – 60 баллов  15 дней и меньше – 100 баллов |   **Расчет Ссвоеврдля стационарных условий**   |  |  | | --- | --- | | Индикаторы показателя | расчет | | Своевременность плановой госпитализации | % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа = количество баллов | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  **в баллах** |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Пкомфуд)** | 0,3 | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы **(Укомф)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос  **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (2.3) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пкомфуд =** | **Укомф** | **×100,** | **(2.3)** | | **Чобщ** |   где  **Укомф** - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;  **Чобщ**- общее число опрошенных получателей услуг. | | | | | | |
| **Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг,**  **в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2)** | |  | **К2=(0,3×Пкомф.усл + 0,4×Пожид + 0,3×Пкомфуд)** | | | 100 баллов |
|  | | | | | | |

**Показатели, характеризующие**

**ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | | **Значение параметров в баллах** | | **Макси-мальное значение показателей** | |
| 3.1 | | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:  - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.  **(Поргдост)** | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:  1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);  2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  4) сменных кресел-колясок;  5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | | 0 баллов | | 100 баллов  Для расчета формула (3.1)  Единого порядка | |
| - **количество условий доступности организации** для инвалидов (от одного до четырех) **(Соргдост)** | | по 20 баллов за каждое условие  **(Торгдост)** | |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | | 100 баллов | |
| **Поргдост = Торгдост × Соргдост , (3.1)**  где:  **Торгдост**– количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);  **Соргдост –** количество условий доступности организации для инвалидов.  При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества **(Поргдост)**принимает значение 100 баллов | | | | | | | | | | |
| 3.2 | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;  наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому **(Пуслугдост)** | | 0,4 | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;  6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | | 100 баллов  Для расчета формула (3.2)  Единого порядка | |
| -  **количество условий доступности**, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)  **(Суслугдост)** | по 20 баллов за каждое условие  **(Туслугдост)** | |
| - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов | |
| **Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (3.2)**  где:  **Туслугдост** – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);  **Суслугдост**– количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.  При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества **(Пуслугдост)**принимает значение 100 баллов | | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).**(Пдостуд)** | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  **(Удост)** , по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты  **(Чинв)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (3.3) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пдостуд = (** | **Удост** | **) ×100,** | **(3.3)** | | **Чинв** |   где  **Удост**- число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;  **Чинв** - число опрошенных получателей услуг-инвалидов. | | | | | | |
| **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3)** | | 1,0 | **К3=(0,3×Поргдост + 0,4×Пуслугдост + 0,3× Пдостуд)** | | | 100 баллов |
|  | | | | | | |

**Показатели, характеризующие**

**ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров**  **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Пперв.конт уд)** | 0,4 | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию | | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги **(Уперв.конт),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, использовавших телефон, кол-центр и регистратуру для записи на прием к врачу (сумма ответов на вопросы 3.1 и 3.1а) **( Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (4.1) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пперв.конт уд = (** | **Уперв.конт** | **) ×100,** | **(4.1)** | | **Чобщ** |   где  **Уперв.конт** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг. | | | | | | | |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации , обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Показ.услугуд)** | 0,4 | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации , обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации , обеспечивающих непосредственное оказание услуги **(Уоказ.услуг),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **( Чобщ)** | | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (4.2) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Показ.услугуд = (** | **Уоказ.услуг** | **) × 100,** | **(4.2)** | | **Чобщ** |   где  **Уоказ.услуг** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;  **Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг. | | | | | | | |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Пвежл.дистуд)** | 0,2 | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия **(Увежл.дист),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 анкеты **(Чобщ)** | | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (4.3) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пвежл.дистуд = (** | **Увежл.дист** | **) × 100,** | **(4.3)** | | **Чобщ** |   где  **Увежл.дист**- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;  **Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг. | | | | | | | |
| **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4)** | | 1,0 | *Для организаций в сфере охраны здоровья:*  **К4=(0,4×Пперв.конт уд + 0,4×Показ.услугуд + 0,2×Пвежл.дистуд)** | | | | 100 баллов |
|  | | | | | | | |

**Показатели, характеризующие**

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров**  **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Преком)** | 0,3 | | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи родственникам и знакомым | | число получателей услуг, которые готовы медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (**Уреком**), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (**Чобщ**) | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (5.1) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Преком = (** | **Уреком** | **)×100,** | **(5.1)** | | **Чобщ** |   где  **Уреком-** число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым;  **Чобщ**- общее число опрошенных получателей услуг. | | | | | | | | |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров**  **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Порг.услуд)** | 0,2 | | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг навигацией внутри медицинской организации | | число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации **(Уорг.усл)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (5.2) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Порг.услуд = (** | **Уорг.усл** | **)×100,** | **(5.2)** | | **Чобщ** |   где  **Уорг.усл**- число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг. | | | | | | | | |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров**  **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 5.3. | Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Пуд)** | 0,5 | | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в медицинской организации | | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в медицинской организации **(Ууд),** по отношению к  числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (5.3) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пуд = (** | **Ууд** | **)×100,** | **(5.3)** | | **Чобщ** |   где  **Ууд**- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг. | | | | | | | | |
| **Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5)** | | | 1,0 | | *В сфере охраны здоровья::*  **К5=(0,3×Преком + 0,2×Порг.услуд + 0,5×Пуд)** | | | 100 баллов |
|  | | | | | | | | |

**Показатель оценки качества по медицинской организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества**

**Sn=∑Kmn/5, (6)**

где:

**Sn–** показатель оценки качества n-ой организации;

**Кmn –** значения критериев оценки в n-ой организации

Приложение 2.1

**Установленный нормативными правовыми актами   
объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации охраны здоровья, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах  
(к расчету показателя 1.1)**

| **Перечень информации** | на информационных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети «Интернет» |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| **I. Общая информация о медицинской организации** |  |  |
| 1. Полное наименование |  |  |
| 2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии) |  |  |
| 3. Почтовый адрес |  |  |
| 4. Дата государственной регистрации |  |  |
| 5. Сведения об учредителе (учредителях) |  |  |
| 6. Структура |  |  |
| 7. Органы управления |  |  |
| 8. Вакантные должности |  |  |
| 9. Режим работы |  |  |
| 10. График работы |  |  |
| 11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг |  |  |
| 12. Контактные телефоны |  |  |
| 13. Номера телефонов справочных служб |  |  |
| 14. Адреса электронной почты |  |  |
| 15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием: |  |  |
| 15.1. Телефона |  |  |
| 15.2. Адреса электронной почты |  |  |
| 16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья |  |  |
| 16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья |  |  |
| 17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения |  |  |
| 17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения |  |  |
| 18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека |  |  |
| 18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека |  |  |
| 19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию |  |  |
| 20. Отзывы потребителей услуг |  |  |
| **II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации** |  |  |
| 21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением: |  |  |
| 21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов) |  |  |
| 22. О видах медицинской помощи |  |  |
| 23. О правах граждан в сфере охраны здоровья |  |  |
| 24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья |  |  |
| 25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения |  |  |
| 26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей |  |  |
| 27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций |  |  |
| 28. О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой |  |  |
| 29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |  |  |
| 30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |  |  |
| 31. Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |  |  |
| 32. Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |  |  |
| 33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год |  |  |
| 34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год |  |  |
| 35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население | **\*\*** | **\*\*** |
| 36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население | **\*\*** | **\*\*** |
| 37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население | **\*\*** | **\*\*** |
| 38. Правила записи на первичный прием |  |  |
| 39. Правила записи на консультацию |  |  |
| 40. Правила записи на обследование |  |  |
| 41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям |  |  |
| 42. Правила госпитализации |  |  |
| 43. Сроки госпитализации |  |  |
| 44. Правила предоставления платных медицинских услуг (при наличии)\* | **\*** | **\*** |
| 45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты \* | **\*** | **\*** |
| 46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов) \* | **\*** | **\*** |
| 47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: \* | **\*** | **\*** |
| Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность \* | **\*** | **\*** |
| 47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) \* | **\*** | **\*** |
| 47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) \* | **\*** | **\*** |
| 47.3. График работы \* | **\*** | **\*** |
| **III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)** |  |  |
| 48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность |  |  |
| 48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) |  |  |
| 48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) |  |  |
| 48.3. График работы и часы приема медицинского работника |  |  |
| **Всего** |  |  |

**Условные обозначения:**

Приложение 3

**Протокол мониторинга качества условий оказания услуг медицинскими организациями**

**1. Отметьте наличие материалов, размещенных на официальном сайте и информационных стендах организации**

| **Перечень информации** | на информационных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети «Интернет» |
| --- | --- | --- |
| **I. Общая информация о медицинской организации** |  |  |
| 1. Полное наименование |  |  |
| 2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии) |  |  |
| 3. Почтовый адрес |  |  |
| 4. Дата государственной регистрации |  |  |
| 5. Сведения об учредителе (учредителях) |  |  |
| 6. Структура |  |  |
| 7. Органы управления |  |  |
| 8. Вакантные должности |  |  |
| 9. Режим работы |  |  |
| 10. График работы |  |  |
| 11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг |  |  |
| 12. Контактные телефоны |  |  |
| 13. Номера телефонов справочных служб |  |  |
| 14. Адреса электронной почты |  |  |
| 15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием: |  |  |
| 15.1. Телефона |  |  |
| 15.2. Адреса электронной почты |  |  |
| 16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья |  |  |
| 16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья |  |  |
| 17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения |  |  |
| 17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения |  |  |
| 18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека |  |  |
| 18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека |  |  |
| 19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию |  |  |
| 20. Отзывы потребителей услуг |  |  |
| **II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации** |  |  |
| 21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением: |  |  |
| 21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов) |  |  |
| 22. О видах медицинской помощи |  |  |
| 23. О правах граждан в сфере охраны здоровья |  |  |
| 24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья |  |  |
| 25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения |  |  |
| 26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей |  |  |
| 27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций |  |  |
| 28. О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой |  |  |
| 29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |  |  |
| 30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |  |  |
| 31. Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |  |  |
| 32. Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |  |  |
| 33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год |  |  |
| 34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год |  |  |
| 35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население | **\*\*** | **\*\*** |
| 36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население | **\*\*** | **\*\*** |
| 37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население | **\*\*** | **\*\*** |
| 38. Правила записи на первичный прием |  |  |
| 39. Правила записи на консультацию |  |  |
| 40. Правила записи на обследование |  |  |
| 41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям |  |  |
| 42. Правила госпитализации |  |  |
| 43. Сроки госпитализации |  |  |
| 44. Правила предоставления платных медицинских услуг (при наличии)\* | **\*** | **\*** |
| 45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты \* | **\*** | **\*** |
| 46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов) \* | **\*** | **\*** |
| 47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: \* | **\*** | **\*** |
| Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность \* | **\*** | **\*** |
| 47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) \* | **\*** | **\*** |
| 47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) \* | **\*** | **\*** |
| 47.3. График работы \* | **\*** | **\*** |
| **III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)** |  |  |
| 48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность |  |  |
| 48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) |  |  |
| 48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) |  |  |
| 48.3. График работы и часы приема медицинского работника |  |  |

\* В случаях, когда медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг, в помещениях медицинской организации представляется информация об отсутствии платных медицинских услуг

\*\* В случаях, когда, медицинская организация не оказывает первичную медико-санитарную помощь и/или не имеет прикрепленного населения, на официальном сайте медицинской организации представляется информация о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) населения Российской Федерации

**2. Отметьте функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации.**

|  |  |
| --- | --- |
| * форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), |  |
| * раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; |  |
| * наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее; |  |
| * возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации *(для амбулаторных условий)*/ возможность сообщения о дате госпитализации электронным уведомлением *(для стационарных условий)* |  |

**3. Укажите наличие/ отсутствие следующих комфортных условий для предоставления услуг.**

|  |  |
| --- | --- |
| * Наличие свободных мест ожидания |  |
| * Состояние гардероба |  |
| * Наличие мест для детских колясок *(для амбулаторных условий)* |  |
| * Отсутствие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников *(для амбулаторных условий)* |  |
| * Доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию) |  |
| * Наличие санитарно-гигиенических помещений |  |
| * Состояние санитарно-гигиенических помещений (удовлетворительное/ неудовлетворительное) |  |
| * Доступность питьевой воды |  |
| * Санитарное состояние помещений (удовлетворительное/ неудовлетворительное) |  |

**4. Укажите наличие/ отсутствие следующих условий доступности организации для инвалидов.**

|  |  |
| --- | --- |
| * наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); |  |
| * наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; |  |
| * наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; |  |
| * наличие сменных кресел-колясок; |  |
| * наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в медицинской организации |  |

**5. Укажите наличие/ отсутствие следующих условий доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.**

|  |  |
| --- | --- |
| * дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; |  |
| * дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; |  |
| * возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); |  |
| * наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; |  |
| * наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации; |  |
| * наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому. |  |

**6. В какой форме оказывает медицинскую помощь организация**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. амбулаторная | 2. стационарная |

**7. Организация…**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ДА | НЕТ |
| 1. Оказывает платные медицинские услуги |  |  |
| 1. Оказывает первичную медико-санитарную помощь и/или имеет прикрепленное население |  |  |

**8. Рекомендации эксперта:**

|  |
| --- |
|  |
|  |

Приложение 4

Предложения по устранению замечаний

| № | Наименование | Рекомендации |
| --- | --- | --- |
| 1 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская больница N 4" | Обеспечить на сайте информацию: Отзывы потребителей услуг; Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья ; О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей; О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций; О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Правила записи на консультацию; Правила записи на обследование; Правила госпитализации; Сроки госпитализации; Сократить время ожидания предоставления услуги; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 2 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская больница N 5" | Обеспечить на сайте информацию: Дата государственной регистрации; Органы управления; Режим работы; График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты; Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию; Отзывы потребителей услуг; О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения ; О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей; О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций; О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Правила госпитализации; Сроки госпитализации; Правила предоставления платных медицинских услуг (при наличии)\*; Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты \*; Сократить время ожидания предоставления услуги; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 3 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 1" | Обеспечить на сайте информацию: Наличие версии сайта для слабовидящих; Почтовый адрес; Режим работы; Отзывы потребителей услуг; О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой; О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи ; О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Правила записи на консультацию; Правила записи на обследование; Правила госпитализации; Сроки госпитализации; Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов); Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность; Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация); Сократить время ожидания предоставления услуги; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 4 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 2" | Обеспечить на сайте информацию: Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии); О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей; О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций; О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Правила записи на обследование; Правила госпитализации; Сроки госпитализации; Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация); Сократить время ожидания предоставления услуги; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 5 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 3" | Обеспечить на сайте информацию: График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты; Отзывы потребителей услуг; О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения ; О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей; О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций; О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой; О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Правила записи на консультацию; Правила записи на обследование; Правила госпитализации; Сроки госпитализации; Сократить время ожидания предоставления услуги; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 6 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 6" | Обеспечить на сайте информацию: Дата государственной регистрации; Структура; Режим работы; График работы; О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения ; О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей; О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций; О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой; О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Правила записи на обследование; Сократить время ожидания предоставления услуги; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 7 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Баргузинская центральная районная больница" | Обеспечить на сайте информацию: Вакантные должности; Отзывы потребителей услуг; О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения ; О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей; О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций; О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой; О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Правила записи на обследование; Правила госпитализации; Сроки госпитализации; Сократить время ожидания предоставления услуги; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 8 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Баунтовская центральная районная больница" | Обеспечить на сайте информацию: Дата государственной регистрации; Сведения об учредителе (учредителях); О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением; Электронного образа документов (для помещений – копии документов); О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей; О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций; О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность; Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация); Сократить время ожидания предоставления услуги; |
| 9 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Бичурская центральная районная больница" | Обеспечить на сайте информацию: Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии); Дата государственной регистрации; Сведения об учредителе (учредителях); Вакантные должности; График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты; Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья: контактный телефон; Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения: контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения; Адрес, телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека; Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию; Отзывы потребителей услуг; Электронного образа документов (для помещений – копии документов); О правах граждан в сфере охраны здоровья; Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья ; О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения ; О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи ; О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Правила записи на первичный прием; Правила записи на консультацию; Правила записи на обследование; Правила подготовки к диагностическим исследованиям; Правила госпитализации; Сроки госпитализации; Правила предоставления платных медицинских услуг (при наличии)\*; Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты \*; Сократить время ожидания предоставления услуги; |
| 10 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Гусиноозерская центральная районная больница" | Обеспечить на сайте информацию: О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей; О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций; О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой; О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Правила записи на консультацию; Правила записи на обследование; Сократить время ожидания предоставления услуги; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 11 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Еравнинская центральная районная больница" | Обеспечить на сайте информацию: Органы управления; О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей; О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Правила записи на консультацию; Правила записи на обследование; Правила подготовки к диагностическим исследованиям; Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность; Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация); Сократить время ожидания предоставления услуги; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 12 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Заиграевская центральная районная больница" | Обеспечить на сайте информацию: Органы управления; Режим работы; График работы; Отзывы потребителей услуг; О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Сократить время ожидания предоставления услуги; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 13 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Закаменская центральная районная больница" | Обеспечить на сайте информацию: Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья: контактный телефон; Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения: контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения; Адрес, телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека; О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей; О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций; О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой; О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Правила записи на консультацию; Правила записи на обследование; Правила подготовки к диагностическим исследованиям; Сроки госпитализации; Правила предоставления платных медицинских услуг (при наличии)\*; Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты \*; Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация); Сократить время ожидания предоставления услуги; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 14 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Иволгинская центральная районная больница" | Обеспечить на сайте информацию: Почтовый адрес; График работы; Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья: контактный телефон; Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения: контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения; Адрес, телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека; Отзывы потребителей услуг; Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья ; О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей; О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций; О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой; О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Правила записи на консультацию; Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация); Сократить время ожидания предоставления услуги; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 15 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Кабанская центральная районная больница" | Обеспечить на сайте информацию: Сведения об учредителе (учредителях); Отзывы потребителей услуг; Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья ; О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей; О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций; О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой; О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Правила записи на консультацию; Правила записи на обследование; Правила предоставления платных медицинских услуг (при наличии)\*; Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты \*; Сократить время ожидания предоставления услуги; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 16 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Кижингинская центральная районная больница" | Обеспечить на сайте информацию: Дата государственной регистрации; Сведения об учредителе (учредителях); Вакантные должности; О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Правила записи на консультацию; Правила записи на обследование; Сократить время ожидания предоставления услуги; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 17 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Курумканская центральная районная больница" | Обеспечить на сайте информацию: Сведения об учредителе (учредителях); Органы управления; О правах граждан в сфере охраны здоровья; Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья ; О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей; О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций; О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Правила записи на консультацию; Правила записи на обследование; Правила госпитализации; Сроки госпитализации; Сократить время ожидания предоставления услуги; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 18 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Кяхтинская центральная районная больница" | Обеспечить на сайте информацию: Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья: контактный телефон; Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения: контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения; Адрес, телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека; Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию; Отзывы потребителей услуг; О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Сократить время ожидания предоставления услуги; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 19 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Муйская центральная районная больница" | Обеспечить на сайте информацию: Сведения об учредителе (учредителях); Органы управления; О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей; О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций; О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой; О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Правила записи на консультацию; Правила записи на обследование; Правила подготовки к диагностическим исследованиям; Правила госпитализации; Сроки госпитализации; Правила предоставления платных медицинских услуг (при наличии)\*; Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты \*; Сократить время ожидания предоставления услуги; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 20 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Мухоршибирская центральная районная больница" | Обеспечить на сайте информацию: О правах граждан в сфере охраны здоровья; Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья ; О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей; О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций; О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Правила записи на консультацию; Правила записи на обследование; Правила предоставления платных медицинских услуг (при наличии)\*; Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты \*; Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность; Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация); Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 21 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Нижнеангарская центральная районная больница" | Обеспечить на сайте информацию: Сведения об учредителе (учредителях); Органы управления; Режим работы; График работы; Номера телефонов справочных служб; Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья: контактный телефон; Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения: контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения; Адрес, телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека; Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья ; О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей; О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций; О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой; О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Правила записи на консультацию; Правила записи на обследование; Правила госпитализации; Сроки госпитализации; Правила предоставления платных медицинских услуг (при наличии)\*; Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты \*; Сократить время ожидания предоставления услуги; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 22 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Окинская центральная районная больница" | Обеспечить на сайте информацию: Структура; Номера телефонов справочных служб; Адреса электронной почты; График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты; Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию; Отзывы потребителей услуг; О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей; О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций; О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Правила записи на первичный прием; Правила записи на консультацию; Правила записи на обследование; Правила подготовки к диагностическим исследованиям; Сроки госпитализации; Сократить время ожидания предоставления услуги; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 23 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Петропавловская центральная районная больница" | Обеспечить на сайте информацию: Сведения об учредителе (учредителях); Структура; Органы управления; Вакантные должности; График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты; О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей; О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций; О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Правила записи на консультацию; Правила записи на обследование; Правила госпитализации; Сроки госпитализации; Сократить время ожидания предоставления услуги; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 24 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Прибайкальская центральная районная больница" | Обеспечить на сайте информацию: Органы управления; Отзывы потребителей услуг; О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Правила записи на консультацию; Правила записи на обследование; Правила подготовки к диагностическим исследованиям; Сократить время ожидания предоставления услуги; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 25 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тарбагатайская центральная районная больница" | Обеспечить на сайте информацию: О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Правила записи на консультацию; Правила записи на обследование; Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация); Сократить время ожидания предоставления услуги; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 26 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тункинская центральная районная больница" | Обеспечить на сайте информацию: Адреса электронной почты; О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; Правила записи на первичный прием; Правила записи на консультацию; Правила записи на обследование; Правила подготовки к диагностическим исследованиям; Правила госпитализации; Сроки госпитализации; Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация); Сократить время ожидания предоставления услуги; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 27 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Хоринская центральная районная больница" | Обеспечить на сайте информацию: Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии); Сведения об учредителе (учредителях); Адреса электронной почты; О видах медицинской помощи ; О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Правила записи на консультацию; Правила записи на обследование; Сократить время ожидания предоставления услуги; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 28 | Автономное учреждение Республики Бурятия "Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн" | Обеспечить на сайте информацию: О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Сократить время ожидания предоставления услуги; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 29 | Частное учреждение здравоохранения «Клиническая больница «РЖД-Медицина» города Улан-Удэ» | Обеспечить на сайте информацию: График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты; Правила записи на первичный прием; Правила записи на консультацию; Правила записи на обследование; Сроки госпитализации; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 30 | Частное учреждение здравоохранения «Больница «РЖД-Медицина» города Северобайкальск» | Обеспечить на сайте информацию: Сведения об учредителе (учредителях); Адреса электронной почты; Отзывы потребителей услуг; Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья ; О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций; Правила предоставления платных медицинских услуг (при наличии)\*; Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты \*; Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов); Сократить время ожидания предоставления услуги; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 31 | Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина поселка городского типа Таксимо» | Обеспечить на сайте информацию: Структура; Органы управления; Отзывы потребителей услуг; Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья ; О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год ; О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Правила записи на первичный прием; Правила записи на консультацию; Правила записи на обследование; Правила подготовки к диагностическим исследованиям; Правила госпитализации; Сроки госпитализации; Правила предоставления платных медицинских услуг (при наличии)\*; Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты \*; Сократить время ожидания предоставления услуги; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 32 | Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина поселка городского типа Наушки» | Обеспечить на сайте информацию: Структура; Органы управления; О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; Правила госпитализации; Сроки госпитализации; Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты \*; Сократить время ожидания предоставления услуги; Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |

Приложение 5

Результаты анкетирования, %

| № | Наименование учреждения | Удовлетворены ли Вы качеством медицинской помощи в данной медицинской организации | Удовлетворены ли Вы работой страхового представителя |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская больница N 4" | 99,2 | 99,6 |
| 2 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская больница N 5" | 99,0 | 99,3 |
| 3 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 1" | 98,3 | 98,5 |
| 4 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 2" | 97,0 | 97,5 |
| 5 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 3" | 98,5 | 98,7 |
| 6 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника N 6" | 98,2 | 98,5 |
| 7 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Баргузинская центральная районная больница" | 96,0 | 96,3 |
| 8 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Баунтовская центральная районная больница" | 96,3 | 97,0 |
| 9 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Бичурская центральная районная больница" | 96,8 | 97,0 |
| 10 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Гусиноозерская центральная районная больница" | 97,2 | 97,6 |
| 11 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Еравнинская центральная районная больница" | 93,0 | 94,0 |
| 12 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Заиграевская центральная районная больница" | 95,4 | 95,8 |
| 13 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Закаменская центральная районная больница" | 94,3 | 95,0 |
| 14 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Иволгинская центральная районная больница" | 96,8 | 97,2 |
| 15 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Кабанская центральная районная больница" | 97,6 | 98,2 |
| 16 | Государственное автономное учреждение здравоохранения "Кижингинская центральная районная больница" | 97,7 | 98,0 |
| 17 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Курумканская центральная районная больница" | 98,7 | 98,7 |
| 18 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Кяхтинская центральная районная больница" | 99,3 | 99,5 |
| 19 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Муйская центральная районная больница" | 98,0 | 98,7 |
| 20 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Мухоршибирская центральная районная больница" | 97,8 | 98,5 |
| 21 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Нижнеангарская центральная районная больница" | 99,7 | 100,0 |
| 22 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Окинская центральная районная больница" | 99,5 | 99,0 |
| 23 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Петропавловская центральная районная больница" | 98,7 | 99,3 |
| 24 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Прибайкальская центральная районная больница" | 99,8 | 99,1 |
| 25 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тарбагатайская центральная районная больница" | 100,0 | 100,0 |
| 26 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тункинская центральная районная больница" | 99,5 | 99,0 |
| 27 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Хоринская центральная районная больница" | 99,3 | 99,5 |
| 28 | Автономное учреждение Республики Бурятия "Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн" | 98,4 | 98,8 |
| 29 | Частное учреждение здравоохранения «Клиническая больница «РЖД-Медицина» города Улан-Удэ» | 99,0 | 99,3 |
| 30 | Частное учреждение здравоохранения «Больница «РЖД-Медицина» города Северобайкальск» | 98,7 | 99,7 |
| 31 | Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина поселка городского типа Таксимо» | 99,3 | 100,0 |
| 32 | Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина поселка городского типа Наушки» | 99,7 | 99,0 |

1. Бутова Т.Г., Данилина Е.П., Белобородов А.А., Хамардюк М.Е. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ: ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ РЕШЕНИЯ// Современные проблемы науки и образования. – 2017. – № 6 [↑](#footnote-ref-1)