ПРИКАЗ

Министерство здравоохранения Российской Федерации
(Минздрав России)

4 ноября 2018 г.

Москва

№ 201

Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка

В соответствии с частью 5 статьи 791 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48, ст. 6724; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563) приказываю:

1. Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, согласно приложению.


Министр

В.И. Скворцова
Приложение
к приказу Министерства здравоохранения
Российской Федерации
от «4» мар 2018 г. № 2014

Показатели,
характеризующие общие критерии оценки качества
условий оказания услуг медицинскими организациями,
в отношении которых проводится независимая оценка

1. Показатели, характеризующие критерий
«Открытость и доступность информации об организации»

<table>
<thead>
<tr>
<th>№ показателя</th>
<th>Показатели</th>
</tr>
</thead>
</table>
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами:  
- на информационных стендах в помещениях медицинской организации;  
- на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:  
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел «Часто задаваемые вопросы»);  
- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»

<table>
<thead>
<tr>
<th>№ показателя</th>
<th>Показатели</th>
</tr>
</thead>
</table>
| 2.1. | Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:  
- обеспечение лечебно-охранительного режима;  
- отсутствие очередей;  
- доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через колл-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 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |

3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»

<table>
<thead>
<tr>
<th>№ показателя</th>
<th>Показатели</th>
</tr>
</thead>
</table>
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  
- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  
- наличие сменных кресел-коляск;  
- наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений |
<table>
<thead>
<tr>
<th>№ показателя</th>
<th>Показатели</th>
</tr>
</thead>
</table>
| 3.2. | Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  
- дублирование для инвалидов по слуху и звению 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 звению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  
- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по звению;  
- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;  
- наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) |

4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»

<table>
<thead>
<tr>
<th>№ показателя</th>
<th>Показатели</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>4.1.</td>
<td>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первый контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</td>
</tr>
<tr>
<td>4.2.</td>
<td>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</td>
</tr>
<tr>
<td>4.3.</td>
<td>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</td>
</tr>
</tbody>
</table>
5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

<table>
<thead>
<tr>
<th>№ показателя</th>
<th>Показатели</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>5.1.</td>
<td>Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</td>
</tr>
<tr>
<td>5.2.</td>
<td>Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</td>
</tr>
<tr>
<td>5.3.</td>
<td>Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</td>
</tr>
</tbody>
</table>