

**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, 4257; 2017, № 50, ст. 7563) п р и к а з ы в а ю:

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

2. Признать утратившим силу приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 ноября 2014 г. № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии качества оказания услуг медицинскими организациями».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра здравоохранения Российской Федерации Т.В. Яковлеву.

Министр

В.И. Скворцова

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»

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка показателя
1.1.	<p>Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none">- на информационных стендах в помещениях медицинской организации:- общая информация о медицинской организации;- информация о контролирурующих органах;- информация о медицинской деятельности и медицинских работниках;- информация о реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;- информация о страховых медицинских организациях;- информация о льготном лекарственном обеспечении;- иная информация <p>- на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</p> <ul style="list-style-type: none">- общая информация о медицинской организации;- информация о контролирующих органах;- информация о медицинской деятельности и медицинских работниках;- информация о реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;- информация о страховых медицинских организациях;- информация о льготном лекарственном обеспечении;- иная информация	30 баллов

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)	30 баллов
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40 баллов

2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка показателя
2.1.	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий предоставления услуг: - обеспечение лечебно-охранительного режима (лекарственные средства, диагностические исследования, обеспечение питанием); - отсутствие очередей; - доступность записи на прием к врачу/уведомление о госпитализации (по телефону медицинской организации, через колл-центр, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на сайте Госуслуги.ру, при обращении в медицинскую организацию); - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - доступность питьевой воды; - санитарные условия	30 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/ диагностического исследования/ плановой госпитализации)	40 баллов
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей)	30 баллов

услуг)

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

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка показателя
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 - колясок, - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в медицинской организации	30 баллов
3.2.	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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 работниками медицинской организации; - наличие возможности оказания медицинской помощи инвалидам на дому	40 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, -удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30 баллов

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

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка показателя
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных 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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20 баллов

5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка показателя
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50 баллов