

Приложение
к приказу Министерства здравоохранения
Российской Федерации
от « 28 » ноября 2014 г. № 7874

**Показатели,
характеризующие общие критерии оценки качества
оказания услуг медицинскими организациями:**

I. В амбулаторных условиях

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации			
1.1.	Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет	баллы	В соответствии с порядком формирования рейтинга «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru	0 – 1 1

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
1.2.	<p>Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):</p> <p>общая информация (i₁); информация о медицинской деятельности (i₂); информация о медицинских работниках (i₃); иная информация (i₄).</p>	баллы	$i = i_1 \times 0,2 + i_2 \times 0,5 + i_3 \times 0,2 + i_4 \times 0,1$ наличие информации – 1 иные случаи – 0 коэффициент 0,2 коэффициент 0,5 коэффициент 0,2 коэффициент 0,1	0 – 1 <u>1</u>
1.3.	<p>Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения;</p> <p>анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)</p>	баллы	Сумма баллов наличие – 1 отсутствие – 0 наличие – 1 отсутствие – 0	0 – 2 <u>2</u>
1.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (k ₁)	%	k ₁ < 70% – 0 70% ≤ k ₁ < 75% – 1 75% ≤ k ₁ < 80% – 2 80% ≤ k ₁ < 85% – 3 85% ≤ k ₁ < 90% – 4 k ₁ ≥ 90% – 5	0 – 5 <u>5</u>
1.5.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (k ₂)	%	k ₂ < 70% – 0 70% ≤ k ₂ < 75% – 1 75% ≤ k ₂ < 80% – 2 80% ≤ k ₂ < 85% – 3 85% ≤ k ₂ < 90% – 4 k ₂ ≥ 90% – 5	0 – 5 <u>5</u>

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения			
2.1.	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (s)	%	$s < 70\%$ – 0 $70\% \leq s < 75\%$ – 1 $75\% \leq s < 80\%$ – 2 $80\% \leq s < 85\%$ – 3 $85\% \leq s < 90\%$ – 4 $s \geq 90\%$ – 5	0 – 5 5
2.2.	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дни	равен – 1 меньше на 1 день – 2 меньше на 2 дня – 3 меньше на 3 дня – 4 меньше на 1/2 срока – 5	0 – 5 5
2.3.	Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении	баллы	Сумма баллов наличие – 1; отсутствие – 0 наличие – 1; отсутствие – 0 наличие – 1; отсутствие – 0 наличие – 1; отсутствие – 0	0 – 4 4
2.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	%	$u < 70\%$ – 0 $70\% \leq u < 75\%$ – 1 $75\% \leq u < 80\%$ – 2 $80\% \leq u < 85\%$ – 3 $85\% \leq u < 90\%$ – 4 $u \geq 90\%$ – 5	0 – 5 5
2.5.	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	%	$y < 50\%$ – 0 $50\% \leq y < 55\%$ – 1 $55\% \leq y < 60\%$ – 2 $60\% \leq y < 65\%$ – 3 $65\% \leq y < 70\%$ – 4 $y \geq 70\%$ – 5	0 – 5 5

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
3.	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги			
3.1.	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дни	равен – 1 меньше на 1 день – 2 меньше на 2 дня – 3 меньше на 3 дня – 4 меньше на 1/2 срока – 5	0 – 5 4
3.2.	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (v)	%	v < 70% – 0 70% ≤ v < 75% – 1 75% ≤ v < 80% – 2 80% ≤ v < 85% – 3 85% ≤ v < 90% – 4 v ≥ 90% – 5	0 – 5 5
3.3.	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d)	%	d < 70% – 0 70% ≤ d < 75% – 1 75% ≤ d < 80% – 2 80% ≤ d < 85% – 3 85% ≤ d < 90% – 4 d ≥ 90% – 5	0 – 5 5
4.	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации			
4.1.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	%	m < 70% – 0 70% ≤ m < 75% – 1 75% ≤ m < 80% – 2 80% ≤ m < 85% – 3 85% ≤ m < 90% – 4 m ≥ 90% – 5	0 – 5 4

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
4.2.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	%	$g < 70\% - 0$ $70\% \leq g < 75\% - 1$ $75\% \leq g < 80\% - 2$ $80\% \leq g < 85\% - 3$ $85\% \leq g < 90\% - 4$ $g \geq 90\% - 5$	0 – 5 4
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
5.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%	$f < 70\% - 0$ $70\% \leq f < 75\% - 1$ $75\% \leq f < 80\% - 2$ $80\% \leq f < 85\% - 3$ $85\% \leq f < 90\% - 4$ $f \geq 90\% - 5$	0 – 5 5
5.2.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	%	$r < 70\% - 0$ $70\% \leq r < 75\% - 1$ $75\% \leq r < 80\% - 2$ $80\% \leq r < 85\% - 3$ $85\% \leq r < 90\% - 4$ $r \geq 90\% - 5$	0 – 5 5

II. В стационарных условиях

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации			
1.1.	Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru)	баллы	В соответствии с порядком формирования рейтинга «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru	0 – 1 1
1.2.	<p>Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации(i):</p> <p>общая информация (i₁); информация о медицинской деятельности (i₂); информация о медицинских работниках (i₃); иная информация (i₄).</p>	баллы	$i = i_1 \times 0,2 + i_2 \times 0,5 + i_3 \times 0,2 + i_4 \times 0,1$ <p>Наличие информации – 1 иные случаи – 0 коэффициент 0,2 коэффициент 0,5 коэффициент 0,2 коэффициент 0,1</p>	0 – 1 1
1.3.	<p>Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения;</p> <p>анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)</p>	баллы	<p style="text-align: center;">Сумма баллов</p> <p>наличие – 1 отсутствие – 0 наличие – 1 отсутствие – 0</p>	0 – 2 2

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
1.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (k_1)	%	$k_1 < 70\%$ – 0 $70\% \leq k_1 < 75\%$ – 1 $75\% \leq k_1 < 80\%$ – 2 $80\% \leq k_1 < 85\%$ – 3 $85\% \leq k_1 < 90\%$ – 4 $k_1 \geq 90\%$ – 5	0 – 5 5
1.5.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (k_2)	%	$k_2 < 70\%$ – 0 $70\% \leq k_2 < 75\%$ – 1 $75\% \leq k_2 < 80\%$ – 2 $80\% \leq k_2 < 85\%$ – 3 $85\% \leq k_2 < 90\%$ – 4 $k_2 \geq 90\%$ – 5	0 – 5 5
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения			
2.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	%	$u < 70\%$ – 0 $70\% \leq u < 75\%$ – 1 $75\% \leq u < 80\%$ – 2 $80\% \leq u < 85\%$ – 3 $85\% \leq u < 90\%$ – 4 $u \geq 90\%$ – 5	0 – 5 5
2.2.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (p)	%	$p < 70\%$ – 0 $70\% \leq p < 75\%$ – 1 $75\% \leq p < 80\%$ – 2 $80\% \leq p < 85\%$ – 3 $85\% \leq p < 90\%$ – 4 $p \geq 90\%$ – 5	0 – 5 4

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
2.3.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (d)	%	d < 90% – 0 90% ≤ d < 95% – 1 95% ≤ d < 100% – 2 d = 100% – 3	0 – 3 0
2.4.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (l)	%	l < 90% – 0 90% ≤ l < 95% – 1 95% ≤ l < 100% – 2 l = 100% – 3	0 – 3 1
2.5.	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	%	y < 50% – 0 50% ≤ y < 55% – 1 55% ≤ y < 60% – 2 60% ≤ y < 65% – 3 65% ≤ y < 70% – 4 y ≥ 70% – 5	0 – 5 5
3.	Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги			
3.1.	Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (n)	минуты	n ≥ 120' – 0 75' ≤ n < 120' – 1 60' ≤ n < 75' – 2 45' ≤ n < 60' – 3 30' ≤ n < 45' – 4 n < 30' – 5	0 – 5 4
3.2.	Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дни	равен – 1 меньше на 1 день – 2 меньше на 2 дня – 3 меньше на 3 дня – 4 меньше на 1/2 срока – 5	0 – 5 5

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
3.3.	Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (v)	%	$v < 70\%$ – 0 $70\% \leq v < 75\%$ – 1 $75\% \leq v < 80\%$ – 2 $80\% \leq v < 85\%$ – 3 $85\% \leq v < 90\%$ – 4 $v \geq 90\%$ – 5	0 – 5 5
4.	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации			
4.1.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	%	$m < 70\%$ – 0 $70\% \leq m < 75\%$ – 1 $75\% \leq m < 80\%$ – 2 $80\% \leq m < 85\%$ – 3 $85\% \leq m < 90\%$ – 4 $m \geq 90\%$ – 5	0 – 5 4
4.2.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	%	$g < 70\%$ – 0 $70\% \leq g < 75\%$ – 1 $75\% \leq g < 80\%$ – 2 $80\% \leq g < 85\%$ – 3 $85\% \leq g < 90\%$ – 4 $g \geq 90\%$ – 5	0 – 5 5
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
5.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%	$f < 70\%$ – 0 $70\% \leq f < 75\%$ – 1 $75\% \leq f < 80\%$ – 2 $80\% \leq f < 85\%$ – 3 $85\% \leq f < 90\%$ – 4 $f \geq 90\%$ – 5	0 – 5 5

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
5.2.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (г)	%	$r < 70\%$ - 0 $70\% \leq r < 75\%$ - 1 $75\% \leq r < 80\%$ - 2 $80\% \leq r < 85\%$ - 3 $85\% \leq r < 90\%$ - 4 $r \geq 90\%$ - 5	0-5 5
5.3.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h)	%	$h < 70\%$ - 0 $70\% \leq h < 75\%$ - 1 $75\% \leq h < 80\%$ - 2 $80\% \leq h < 85\%$ - 3 $85\% \leq h < 90\%$ - 4 $h \geq 90\%$ - 5	0-5 5