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

Приказ · № 201н · от 04.05.2018 · Министерство здравоохранения · Действует без изменений

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПРИКАЗ
Москва
4 мая 2018 г. № 201н
Об утверждении показателей, характеризующих общие
критерии оценки качества условий оказания услуг
медицинскими организациями, в отношении которых
проводится независимая оценка
Зарегистрирован Минюстом России 23 мая 2018 г.
Регистрационный № 51156
В соответствии с частью 5 статьи 79-1 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.
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" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 декабря 2014 г., регистрационный № 35321).
Министр В.И.Скворцова

_____

Приложение
к приказу Министерства здравоохранения
Российской Федерации
от 4 мая 2018 г. № 201н
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" |----------|----------| | № | Показатели | |показателя | | |----------|----------| | 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" |----------|----------
----------| | № | Показатели | |показателя | | |----------|----------| | 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 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
| |----------|----------| | 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" |----------|----------
----------| | № | Показатели | |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 и доступность специально оборудованных| | |санитарно-гигиенических
помещений | |----------|----------| | 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| |
|информационно-телекоммуникационной 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 | |----------|----------| | 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" |----------|----------| | № | Показатели | |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) | |----------|----------| | 4.2. |Доля получателей услуг, удовлетворенных| | |доброжелательностью, вежливостью медицинских| | |работников, обеспечивающих непосредственное оказание| | |медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных| | |получателей услуг) | |----------|----------| | 4.3. |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) | |----------|----------| 5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" |----------|----------| | № | Показатели | |показателя | | |----------|----------| | 5.1. |Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать| | |медицинскую организацию для оказания медицинской| | |помощи (в % от общего числа опрошенных получателей| | |услуг) | |----------|----------| | 5.2. |Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией| | |внутри медицинской организации (в % от общего числа| | |опрошенных получателей услуг) | |----------|----------| | 5.3. |Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных| | |условиями оказания услуг в медицинской организации| | |(в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | |----------|----------|

_____