## Приказ Минздрава России от 28 ноября 2014 г. № 787н

# Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

В соответствии с частью 5 статьи 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 48, ст. 6724; 2014, N 30, ст. 4257) приказываю:

1. Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра здравоохранения Российской Федерации И.Н. Каграманяна.

##### Министр

##### В.И.Скворцова

Приложение

**ПОКАЗАТЕЛИ,**

**ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ**

**УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ:**

I. В амбулаторных условиях

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N 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.qov.ru | | 0 - 1 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):  общая информация (); | баллы | наличие информации - 1  иные случаи - 0  коэффициент 0,2 | | 0 - 1 |
| информация о медицинской деятельности (); | коэффициент 0,5 | |
| информация о медицинских работниках (); | коэффициент 0,2 | |
| иная информация (). | коэффициент 0,1 | |
| 1.3. | Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения;  анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде) |  | Сумма баллов  наличие - 1  отсутствие - 0  наличие - 1  отсутствие - 0 | | 0 - 2 |
| 1.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации () | % | - 0  - 1  - 2  - 3  - 4  - 5 | | 0 - 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 () | % | - 0  - 1  - 2  - 3  - 4  - 5 | | 0 - 5 |
| 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) | % | - 0  - 1  - 2  - 3  - 4  - 5 | | 0 - 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 |
| 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 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u) | % | u < 70% - 0  - 1  - 2  - 3  - 4  - 5 | | 0 - 5 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y) | % | y < 50% - 0  - 1  - 2  - 3  - 4  - 5 | | 0 - 5 |
| 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 |
| 3.2. | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (v) | % | v < 70% - 0  - 1  - 2  - 3  - 4  - 5 | | 0 - 5 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d) | % | d < 70% - 0  - 1  - 2  - 3  - 4  - 5 | | 0 - 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  - 1  - 2  - 3  - 4  - 5 | 0 - 5 | |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g) | % | g < 70% - 0  - 1  - 2  - 3  - 4  - 5 | 0 - 5 | |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f) | % | f < 70% - 0  - 1  - 2  - 3  - 4  - 5 | 0 - 5 | |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r) | % | r < 70% - 0  - 1  - 2  - 3  - 4  - 5 | 0 - 5 | |

II. В стационарных условиях

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N 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 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i): общая информация (); информация о медицинской деятельности (); информация о медицинских работниках (); иная информация (). | баллы | Наличие информации - 1  иные случаи - 0  коэффициент 0,2  коэффициент 0,5  коэффициент 0,2  коэффициент 0,1 | 0 - 1 |
| 1.3. | Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде) | баллы | Сумма баллов  наличие - 1  отсутствие - 0  наличие - 1  отсутствие - 0 | 0 - 2 |
| 1.4. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации () | % | - 0  - 1  - 2  - 3  - 4  - 5 | 0 - 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 () | % | - 0  - 1  - 2  - 3  - 4  - 5 | 0 - 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  - 1  - 2  - 3  - 4  - 5 | 0 - 5 |
| 2.2. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (p) | % | p < 70% - 0  - 1  - 2  - 3  - 4  - 5 | 0 - 5 |
| 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  - 1  - 2  d = 100% - 3 | 0 - 3 |
| 2.4. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (i) | % | I < 90% - 0  - 1  - 2  I = 100% - 3 | 0 - 3 |
| 2.5. | Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y) | % | y < 50% - 0  - 1  - 2  - 3  - 4  - 5 | 0 - 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  - 1  - 2  - 3  - 4  n < 30/ - 5 | 0 - 5 |
| 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 |
| 3.3. | Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (v) | % | v < 70% - 0  - 1  - 2  - 3  - 4  - 5 | 0 - 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  - 1  - 2  - 3  - 4  - 5 | 0 - 5 |
| 4.2. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g) | % | g < 70% - 0  - 1  - 2  - 3  - 4  - 5 | 0 - 5 |
| 5. | Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | |
| 5.1. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f) | % | f < 70% - 0  - 1  - 2  - 3  - 4  - 5 | 0 - 5 |
| 5.2. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r) | % | r < 70% - 0  - 1  - 2  - 3  - 4  - 5 | 0 - 5 |
| 5.3. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h) | % | h < 70% - 0  - 1  - 2  - 3  - 4  - 5 | 0 - 5 |