**Результаты независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг**

**государственными учреждениями здравоохранения Тульской области в 2019 году.**

**Государственное учреждение здравоохранения «Тульская детская областная клиническая больница»**

В рамках проведения мероприятий по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области в 2019 году, были обследованы подразделения ГУЗ «Тульская детская областная клиническая больница», оказывающие медицинские услуги в амбулаторных и стационарных условиях. В соответствии с Техническим заданием государственного заказчика методом личного интервью было опрошено 250 респондентов из числа получателей услуг данной медицинской организации.

Таблица 1. **Распределение выборочной совокупности респондентов в соответствии с оцениваемыми филиалами организаций, в абс. значении (человек)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Полное наименование медицинской организации | Фактический адрес медицинской организации | Амбулаторные условия (количество анкет, чел.) | | Стационарные условия (количество анкет, чел.) | Всего анкет |
| участковые врачи | врачи- специалисты |
| **Государственное учреждение здравоохранения «Тульская детская областная клиническая больница»** |  | **-** | **100** | **150** | **250** |
| Стационар хирургического профиля | г. Тула, ул. Бондаренко, д. 39 | - | - | 75 | 75 |
| Стационар терапевтического профиля | г. Тула, ул. Бондаренко, д. 39 | - | - | 75 | 75 |
| Детский консультативно-диагностический центр | г. Тула, ул. Бондаренко, д. 39 | - | 100 | - | 100 |

Фактическая выборка с учетом различных методов сбора первичной информациипредставлена в табл. 2.

Таблица 2. **Фактическая** в**ыборка по медицинской организации, в абс. значении (человек)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование медицинской организации | Амбулаторные условия | | Стационарные условия | | В целом по учреждению |
| Заполнено анкет, ед. | в том числе методом личного интервью | Заполнено анкет, ед. | в том числе методом личного интервью |
| ГУЗ "Тульская детская областная клиническая больница" | **653** | 100 | **901** | 150 | **1554** |

**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинской организацией в 2019 году**

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинской организацией, представлен в таблице 3.

Таблица 3. **Значения показателей оценки качества условий оказания услуг ГУЗ «Тульская детская областная клиническая больница» (в среднем по организации с учетом амбулаторных и стационарных подразделений), в баллах**

| № | Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности) | Значи-мость пока-зателей оценки качества | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей в баллах | Значение показателей по результатам НОК |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы** | | | | | |  |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы). | 0,3 | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | .- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте -количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (1.1) | 87,3 |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - формы для подачи электронного обращения; - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - возможности записи на прием к врачу на официальном сайте медицинской организации (для поликлиник); - возможности сообщения о дате госпитализации электронным уведомлением (для стационаров). | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов Для расчета формула (1.2) | 90,0 |
| - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | по 30 баллов за каждый способ |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (1.3) | 97,5 |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты |
| **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1)** | | **1** |  |  | **100 баллов Для расчета К1 пояснения в формуле 6** | | 92,2 |
| **2** | **Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг** | | | | | |  |
| 2.1. | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - 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 | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов Для расчета формула (2.1) | 100,0 |
| - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. | 0,4 | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.)3 | - превышает установленный срок ожидания | 0 баллов | 100 баллов Для расчета формула (2.2) | 79,5 |
| - равен установленному сроку ожидания | 10 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) | 20 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) | 40 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) | 60 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока | 100 баллов |
|
| число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов |
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,3 | 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (2.3) | 95,0 |
| **Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2)** | | **1** |  | | **100 баллов Для расчета К2 пояснения в формуле 6** | | 89,6 |
| **3** | **Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** | | | | | |  |
| 3.1 | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 баллов Для расчета формула (3.1) | 100,0 |
| - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| 3.2 | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 0,4 | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - 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 организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов Для расчета формула (3.2) | 80,0 |
| - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |
| **3.3** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (3.3) | 99,0 |
| **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3)** | | **1** |  | | **100 баллов Для расчета К3 пояснения в формуле 6** | | 91,7 |
| **4** | **Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы** | | | | | |  |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (4.1) | 99,5 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (4.2) | 98,5 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,2 | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (4.3) | 100,0 |
| **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4)** | | **1** |  | | **100 баллов Для расчета К4 пояснения в формуле 6** | | 99,2 |
| **5** | **Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | |  |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,3 | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (5.1) | 98,5 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,2 | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; | число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (5.2) | 97,5 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,5 | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (5.3) | 99,0 |
| **Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5)** | | **1** |  | | **100 баллов Для расчета К5 пояснения в формуле 6** | | 98,6 |
| **Итого показатель оценки качества по медицинской организации (S)** | | | | | | | 94,4 |

**Основные выводы по результатам независимой оценки**

**качества условий оказания услуг**

По результатам проведенной независимой оценки был выделен перечень недостатков в условиях оказания услуг медицинской организацией ГУЗ «Тульская детская областная клиническая больница».

**По критерию «Открытость и доступность информации об организации» были выделены следующие недостатки:**

Информация об организации, размещенная на информационных стендах, в полном объеме соответствует требованиям, установленным нормативными правовыми актами, к объему информации о деятельности учреждения. В ходе контент-анализа официального сайта было выявлено частичное отсутствие/несоответствие информации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах.

Следует отметить, что на официальном сайте организации отсутствует электронный сервис «Часто задаваемые вопросы».

Доля получателей услуг, удовлетворенных информационной открытостью медицинской организации, составила 97,5%, при этом доля пациентов, удовлетворенных информационной открытостью организации и получающих услуги в амбулаторных условиях, составляет 97,0%, доля получателей услуг в стационарных условиях, положительно оценивших данный показатель, составляет 98,0%.

Рекомендовано:

* привести форму официального сайта и содержание информации о деятельности медицинской организации в соответствие с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
* создать на официальном сайте раздел «Часто задаваемые вопросы»;
* обеспечить наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с медицинской организацией, оперативно отвечать на поступающие от граждан запросы.

**По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:**

По результатам проведенного наблюдения, в целом по медицинской организации требуемые условия комфортности присутствуют в полном объеме.

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления медицинских услуг в целом по организации составляет 79,5%, при этом удовлетворены данным показателем 79,0% получателей услуг в амбулаторной форме и 80,0% получателей услуг в стационарной форме.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в целом по организации составляет 95,0% (доля удовлетворенных получателей услуг в амбулаторных условиях – 96,0%, в стационарных – 94,0%).

Рекомендовано:

* обеспечить контроль администрации медицинской организации за соблюдением времени начала приема;
* рассмотреть возможность оптимизации записи на прием к врачу с целью ее доступности и сокращения времени ожидания предоставления медицинских услуг.

**По критерию «Доступность услуг для инвалидов»:**

По результатам проведенного наблюдения выявлено, что подразделения организации практически в полной мере оборудованы с учетом доступности прилегающей территории, помещений организации, а также предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Доля получателей услуг из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, принявших участие в опросе, удовлетворенных условиями доступности услуг, составляет в целом по организации 99,0%.

Рекомендовано:

* продолжить работу по повышению доступности услуг медицинской организации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

**По критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»:**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в медицинскую организацию составляет 99,5% (в том числе для амбулаторных условий – 100,0%, для стационарных – 99,0%).

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг составляет 98,5% (в том числе для амбулаторных условий – 98,0%, для стационарных – 99,0%).

Получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Рекомендовано:

* продолжить работу Совета по этике медицинской организации с целью соблюдения медицинскими работниками норм этики и деонтологии, анализировать на заседаниях Совета обращения граждан на некорректное и грубое отношение сотрудников по мере их поступления.

**По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи, составляет 98,5% (в том числе для амбулаторных условий – 98,0%, для стационарных – 99,0%).

Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации, составляет в целом по организации 97,5% (в том числе для амбулаторных условий – 98,0%, для стационарных – 97,0%).

Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации, составляет 99,0% (в том числе для амбулаторных условий – 98,0%, для стационарных – 100,0%).

Рекомендовано:

* в целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг, а также улучшения имиджа медицинской организации, рекомендовано устранить нарушения по всем критериям независимой оценки качества, выявленным в ходе опроса.

**Пожелания получателей услуг:**

По результатам проведенного опроса получателей услуг (их законных представителей) обследованной медицинской организации, был выделен перечень наиболее волнующих граждан проблем:

- Амбулаторные условия

* Очереди
* Несоблюдение времени начала приема
* Долго ждать квоту на консультацию

- Стационарные условия

* Доброжелательность и вежливость персонала

**Таким образом, по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области в 2019 году, ГУЗ "Тульская детская областная клиническая больница" получило по совокупности пяти критериев 94,4 балла и занимает 1 место среди 32 обследованных организаций.**

Рисунок 1. **Значения общих критериев качества условий оказания услуг ГУЗ «Тульская детская областная клиническая больница» в 2019 году**

Таблица 4. **Информационные материалы, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями** (в соответствии с приказом Минздрава России от 30.12.2014 № 956н)

| **Наименование показателя, характеризующего информационную открытость и доступность организации** | Соответствие информации о деятельности организации здравоохранения размещенной на **информационных стендах в помещении** организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | | Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной **на официальном сайте** организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами |
| --- | --- | --- | --- |
| **Поликлиника** | **Стационар** |
| **Общая информация о медицинской организации** |  |  |  |
| 1. Полное наименование | + | + | + |
| 2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии) | + | + | + |
| 3. Почтовый адрес | + | + | + |
| 4. Дата государственной регистрации | + | + | - |
| 5. Сведения об учредителе (учредителях) | + | + | - |
| 6. Структура | + | + | + |
| 7. Органы управления | + | + | + |
| 8. Вакантные должности | + | + | + |
| 9. Режим работы | + | + | + |
| 10. График работы | + | + | + |
| 11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг | + | + | + |
| 12. Контактные телефоны | + | + | + |
| 13. Номера телефонов справочных служб | + | + | + |
| 14. Адреса электронной почты | + | + | + |
| 15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием: | + | + | + |
| 15.1. Телефона | + | + | + |
| 15.2. Адреса электронной почты | + | + | - |
| 16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья | + | + | + |
| 16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья | + | + | + |
| 17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения | + | + | + |
| 17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения | + | + | + |
| 18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека | + | + | + |
| 18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека | + | + | + |
| 19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию | + | + | + |
| 20. Отзывы потребителей услуг | + | + | + |
| **II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации** |  |  |  |
| 21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением: | + | + | + |
| 21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов) | + | + | + |
| 22. О видах медицинской помощи | + | + | + |
| 23. О правах граждан в сфере охраны здоровья | + | + | + |
| 24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья | + | + | - |
| 25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения | + | + | + |
| 26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей | + | + | + |
| 27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций | + | + | + |
| 28. О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой | + | + | + |
| 29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | + | + | + |
| 30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | + | + | + |
| 31. Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | + | + | + |
| 32. Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | + | + | + |
| 33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год | + | + | + |
| 34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год | + | + | + |
| 35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население | + | + | + |
| 36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население | + | + | + |
| 37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население | + | + | - |
| 38. Правила записи на первичный прием | + | + | - |
| 39. Правила записи на консультацию | + | + | - |
| 40. Правила записи на обследование | + | + | - |
| 41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям | + | + | + |
| 42. Правила госпитализации | + | + | - |
| 43. Сроки госпитализации | + | + | - |
| 44. Правила предоставления платных медицинских услуг | + | + | + |
| 45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты | - | - | - |
| 46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов) | - | - | - |
| 47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность | + | + | - |
| 47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) | + | + | - |
| 47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) | + | + | - |
| 47.3. График работы | + | + | - |
| **III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)** |  |  |  |
| 48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность | + | + | + |
| 48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) | + | + | + |
| 48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) | + | + | + |
| 48.3. График работы и часы приема медицинского работника | + | + | + |
| По **форме представления информации и присваиваются баллы** |  |  |  |
| от 1 до 10 баллов по каждому пункту – удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени |  |  | 8 |
| от 1 до 10 баллов по каждому пункту – работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления |  |  | 10 |
| от 1 до 10 баллов по каждому пункту – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме |  |  | 8 |
| от 1 до 10 баллов по каждому пункту – обеспечивает простоту и понятность восприятия |  |  | 10 |
| **По форме представления информации присваиваются баллы:** |  |  |  |
| от 1 до 10 баллов – доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочеговремени, расположена в доступном для посетителей месте, в правильном для чтенияформате, на уровне глаз, | 10 | 10 |  |
| от 1 до 10 баллов – оформлена в наглядной и понятной форме, | 10 | 10 |  |
| от 1 до 10 баллов – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме, | 10 | 10 |  |
| от 1 до 10 баллов – обеспечивает простоту и понятность восприятия | 10 | 10 |  |