

Приказ Министерства здравоохранения РФ от 28 ноября 2014 г. N 787н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями"

15 января 2015

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. Скворцова
Зарегистрирован в Минюсте РФ 22 декабря 2014 г.
Регистрационный N 35321

Приложение

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
1.2.	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	баллы	* наличие информации - 1 иные случаи - 0 коэффициент 0,2 коэффициент 0,5 коэффициент 0,2 коэффициент 0,1	1 0-1

информация *.		
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 0-2 отсутствие - 0 наличие - 1 отсутствие - 0
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 * 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 *	%	* - 0 * - 1 * - 2 * - 3 * - 4 * 0-5 - 5
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 * - 1 * - 2 * - 3 0-5 * - 4 * - 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 0-5 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 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 - 0-4 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0
2.4. Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской	%	$u < 70\%$ - 0 * - 1 * - 2 * - 3 0-5 * - 4 * - 5

- организации (u)
- 2.5. Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y) % $y < 50\% - 0 * - 1 * - 2 * - 3 0-5$
* - 4 * - 5

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) % $v < 70\% - 0 * - 1 * - 2 * - 3 0-5$
* - 4 * - 5
- 3.3. Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d) % $d < 70\% - 0 * - 1 * - 2 * - 3 0-5$
* - 4 * - 5

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность

4. работников медицинской организации

- 4.1. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m) % $m < 70\% - 0 * - 1 * - 2 * - 3 0-5$
* - 4 * - 5
- 4.2. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g) % $g < 70\% - 0 * - 1 * - 2 * - 3 0-5$
* - 4 * - 5

Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации

- 5.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f) % $f < 70\% - 0 * - 1 * - 2 * - 3 0-5$
* - 4 * - 5
- 5.2. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r) % $r < 70\% - 0 * - 1 * - 2 * - 3 0-5$
* - 4 * - 5

II. В стационарных условиях

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
-------	------------	-------------------	-------------------	------------------------------

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о			
1. 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 - 0 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 * 0-5 - 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 * 0-5 - 5	0-5

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения			
2.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями	%	u < 70% - 0 * - 1 * - 2 * - 3 * - 4 * - 5	0-5

пребывания в медицинской организации (u)		
2.2. Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (p)	%	$p < 70\% - 0 * - 1 * - 2 * - 3 0-5$ $* - 4 * - 5$
2.3. Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (d)	%	$d < 90\% - 0 * - 1 * - 2 d = 0-3$ $100\% - 3$
2.4. Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (i)	%	$I < 90\% - 0 * - 1 * - 2 I = 0-3$ $100\% - 3$
2.5. Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	%	$y < 50\% - 0 * - 1 * - 2 * - 3 0-5$ $* - 4 * - 5$

Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении

3. медицинской услуги		
3.1. Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (n)	минуты	$n < 120'' - 0 * - 1 * - 2 * - 3 0-5$ $* - 4 n < 30'' - 5$
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 0-5 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5
3.3. Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (v)	%	$v < 70\% - 0 * - 1 * - 2 * - 3 0-5$ $* - 4 * - 5$

4 Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации

4.1. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	%	$m < 70\% - 0 * - 1 * - 2 * - 0-5$ $3 * - 4 * - 5$
4.2. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской	%	$g < 70\% - 0 * - 1 * - 2 * - 3 0-5$ $* - 4 * - 5$

организации (g)

Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в

5. медицинской организации

5.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%	f < 70% * - 1 * - 2 * - 3 * - 0-5 4 * - 5
5.2. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	%	r < 70% - 0 * - 1 * - 2 * - 3 0-5 * - 4 * - 5
5.3. Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h)	%	h < 70% - 0 * - 1 * - 2 * - 3 0-5 * - 4 * - 5

Обзор документа

Независимая оценка качества оказания медуслуг является одной из форм общественного контроля. Она проводится не чаще 1 раза в год и не реже 1 раза в 3 года. Используется общедоступная информация о медицинских организациях, размещаемая в т. ч. в форме открытых данных.

Установлены критерии такой оценки.

Анализируются такие показатели, как открытость и доступность информации о медорганизации, комфортность условий предоставления медуслуг и доступность их получения, время ожидания предоставления медуслуги, доброжелательность, вежливость, компетентность медперсонала, удовлетворенность оказанными услугами.

Результаты независимой оценки размещаются на официальных сайтах в Интернете.