

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

В АМБУЛАТОРНЫХ УСЛОВИЯХ

№ п/п	Показатели	Значение показателя в баллах (приказ МЗРФ от 28.11.2014 № 787н)	Значение показателя в баллах			Средний балл по НАО
			ГБУЗ НАО «ЦРП ЗР НАО» 30 анкет	ГБУЗ НАО «НОБ» 38 анкет	КУЗ НАО «Красновская амбулатория» 2 анкеты	
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).	0-1	1	1	1	1,0
1.2	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации, (баллы).	0-1	1	1	1	1,0
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).	0-2	1	1	1	1,0
1.4	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации, (%).	0-5	5	4	1	3,3
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, (%).	0-5	3	3	0	2,0
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, (%).	0-5	4	2	3	3,0
2.2	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной ПГГ бесплатного оказания гражданам медицинской помощи), (дни).	0-5	5	4	5	4,7

2.3	Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении (баллы).	0-4	4	4	3	3,7
2.4	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации, (%).	0-5	3	3	0	2,0
2,5	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации, (%).	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 ПГГ бесплатного оказания гражданам медицинской помощи), (дни).	0-5	4	4	4	4,0
3.2	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи, (%).	0-5	4	2	5	3,7
3.3	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи, (%).	0-5	4	4	4	4,0
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации					
4.1	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации, (%).	0-5	4	3	3	3,3
4.2	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации, (%).	0-5	4	2	3	3,0
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации					
5.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами, (%).	0-5	2	2	3	2,3
5.2	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи, (%).	0-5	2	1	3	2,0
	РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ	максимальное значение 73 балла	51(69,9%)	41 (56,2%)	40 (54,8%)	44,0 (60,3%)

