

**Показатели,
характеризующие общие критерии оценки качества
оказания услуг медицинскими организациями
в амбулаторных условиях
(медицинские организации переливания крови)**

№ 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
№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
1.2.	<p>Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):</p> <p>общая информация (i₁); информация о медицинской деятельности (i₂); информация о медицинских работниках (i₃);</p>	баллы	$i = i_1 \times 0,2 + i_2 \times 0,5 + i_3 \times 0,2 + i_4 \times 0,1$ <p>наличие информации – 1 иные случаи – 0 коэффициент 0,2 коэффициент 0,5 коэффициент 0,2</p>	0 – 1

	иная информация (i4).		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)	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 (k_1)	%	$k_1 < 70\%$ – 0 $70\% \leq k_1 < 75\%$ – 1 $75\% \leq k_1 < 80\%$ – 2 $80\% \leq k_1 < 85\%$ – 3 $85\% \leq k_1 < 90\%$ – 4 $k_1 \geq 90\%$ – 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 (k_2)	%	$k_2 < 70\%$ – 0 $70\% \leq k_2 < 75\%$ – 1 $75\% \leq k_2 < 80\%$ – 2 $80\% \leq k_2 < 85\%$ – 3 $85\% \leq k_2 < 90\%$ – 4 $k_2 \geq 90\%$ – 5	0 – 5
№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
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 $70\% \leq u < 75\%$ – 1 $75\% \leq u < 80\%$ – 2 $80\% \leq u < 85\%$ – 3 $85\% \leq u < 90\%$ – 4 $u \geq 90\%$ – 5	0 – 5

3.	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги			
3.1.	Средний срок ожидания донации (сдачи крови, компонентов крови) с момента обращения в медицинскую организацию	часы	менее 1 часа – 0 3 часа – 1 2 часа – 2 1 час – 3	0 – 3
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 $70\% \leq m < 75\%$ – 1 $75\% \leq m < 80\%$ – 2 $80\% \leq m < 85\%$ – 3 $85\% \leq m < 90\%$ – 4 $m \geq 90\%$ – 5	0 – 5
4.2.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	%	$g < 70\%$ – 0 $70\% \leq g < 75\%$ – 1 $75\% \leq g < 80\%$ – 2 $80\% \leq g < 85\%$ – 3 $85\% \leq g < 90\%$ – 4 $g \geq 90\%$ – 5	0 – 5
№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
5.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%	$f < 70\%$ – 0 $70\% \leq f < 75\%$ – 1 $75\% \leq f < 80\%$ – 2 $80\% \leq f < 85\%$ – 3 $85\% \leq f < 90\%$ – 4 $f \geq 90\%$ – 5	0 – 5
5.2.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать	%	$r < 70\%$ – 0	0 – 5

	медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)		$70\% \leq r < 75\%$ – 1 $75\% \leq r < 80\%$ – 2 $80\% \leq r < 85\%$ – 3 $85\% \leq r < 90\%$ – 4 $r \geq 90\%$ – 5	
--	--	--	---	--