

Амбулаторные условия – максимальное количество баллов 69 (на основании анкетирования)

показатель	1. Открытость и доступность информации				
		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
max количество баллов 10 сумма присвоенных баллов (1.4.+1.5.)	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)	30	% положительных ответов	k ₁ < 70% – 0 70% ≤ k ₁ < 75% – 1 75% ≤ k ₁ < 80% – 2 80% ≤ k ₁ < 85% – 3 85% ≤ k ₁ < 90% – 4 k ₁ ≥ 90% – 5	вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 29 вопрос анкеты, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 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)	32	% положительных ответов	k ₂ < 70% – 0 70% ≤ k ₂ < 75% – 1 75% ≤ k ₂ < 80% – 2 80% ≤ k ₂ < 85% – 3 85% ≤ k ₂ < 90% – 4 k ₂ ≥ 90% – 5	вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 31 вопрос анкеты, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5

показатель	2. Комфортность условий и доступность получения услуг				
		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
макс количество баллов 24 сумма присвоенных баллов (2.1+2.2+2.3+2.4+2.5)	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)	25	% положительных ответов	$s < 70\% - 0$ $70\% \leq s < 75\% - 1$ $75\% \leq s < 80\% - 2$ $80\% \leq s < 85\% - 3$ $85\% \leq s < 90\% - 4$ $s \geq 90\% - 5$	вычисляется % положительных ответов от количества анкет, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 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)	6, 11, 16	часы	равно 24 часам – 1 меньше на 1 час (23 часа) – 2 меньше на 2 часа (22 часа) – 3 меньше на 3 часа (13-21 час) – 4 меньше на 1/2 срока (12 часов и меньше) – 5	вычисляется средневзвешенное значение $24 * n_{24(6+11+16)} +$ $12 * n_{12(6+11+16)} +$ $8 * n_{8(6+11+16)} +$ $6 * n_{6(6+11+16)} +$ $3 * n_{3(6+11+16)} +$ $1 * n_{<1(6+11+16)} /$ $(n_{24} + n_{12} + n_8 + n_6 + n_3 + n_{<1})$, результат округляется до целого числа (в часах), целому числу присваивается количество баллов от 1 до 5
		20, 24	дни	равно (14 дням) – 1 меньше на 1 день (13 дней) – 2 меньше на 2 дня (12 дней) – 3 меньше на 3 дня (8-11 дней) – 4	вычисляется средневзвешенное значение $14 * n_{14(20+24)} +$

				меньше на 1/2 срока (7 дней и меньше) – 5	$13 * n_{13(20+24)} +$ $12 * n_{12(20+24)} +$ $10 * n_{10(20+24)} +$ $7 * n_{7(20+24)} +$ $6 * n_{<7(20+24)} /$ $(n_{14} + n_{13} + n_{12} + n_{10} + n_{7} + n_{<7}),$ результат округляется до целого числа (в днях), целому числу присваивается количество баллов от 1 до 5 баллы, присвоенные по вопросам (6,11,16) и (20,24), складываются, сумма баллов/2 = итоговый результат в баллах от 1 до 5
2.3. Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении	26	баллы	Сумма баллов наличие – 1 отсутствие – 0 наличие – 1 отсутствие – 0 наличие – 1 отсутствие – 0 наличие – 1 отсутствие – 0	присваивается по 1 баллу за наличие ответов по каждому из видов записи, баллы складываются = итоговый результат в баллах от 0 до 4	
2.4. Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской	33	% положительных ответов	$u < 70\% - 0$ $70\% \leq u < 75\% - 1$ $75\% \leq u < 80\% - 2$ $80\% \leq u < 85\% - 3$ $85\% \leq u < 90\% - 4$	вычисляется % положительных ответов от количества анкет, по результату присваивается	

	организации (u)			$u \geq 90\%$ – 5	количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5
	2.5. Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	37	% положительных ответов	$y < 50\%$ – 0 $50\% \leq y < 55\%$ – 1 $55\% \leq y < 60\%$ – 2 $60\% \leq y < 65\%$ – 3 $65\% \leq y < 70\%$ – 4 $y \geq 70\%$ – 5	вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 35 вопрос анкеты, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5 *Баллы присваиваются, начиная с 50% положительных ответов, во всех остальных вопросах, начиная с 70% положительных ответов **В случае отсутствия лиц, ответивших «да» на 35 вопрос анкеты, баллы по показателю 2.5. не присваиваются
показатель	3. Время ожидания				
		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
max количество баллов 15	3.1. Средний срок ожидания диагностического исследования с	39	дни	равно (14 дням) – 1 меньше на 1 день (13 дней) – 2 меньше на 2 дня (12 дней) – 3 меньше на 3 дня (8-11 дней) – 4	вычисляется средневзвешенное значение $14 * n_{14} + 13 * n_{13} +$

<p>сумма присвоенных баллов (3.1+3.2+3.3)</p>	<p>момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)</p>	<p>46</p>	<p>дни</p>	<p>меньше на 1/2 срока (7 дней и меньше) – 5</p> <p>равно (30 дням) – 1</p> <p>меньше на 1 день (29 дней) – 2</p> <p>меньше на 2 дня (28 дней) – 3</p> <p>меньше на 3 дня (16-27 дней) – 4</p> <p>меньше на 1/2 срока (15 дней и меньше) – 5</p>	<p>$12 * n_{12} + 10 * n_{10} + 7 * n_7 + 6 * n_{<7} / (n_{14} + n_{13} + n_{12} + n_{10} + n_7 + n_{<7})$, результат округляется до целого числа (в днях), целому числу присваивается количество баллов от 1 до 5</p> <p>вычисляется средневзвешенное значение $30 * n_{30} + 29 * n_{29} + 28 * n_{28} + 27 * n_{27} + 15 * n_{15} + 14 * n_{<15} / (n_{30} + n_{29} + n_{28} + n_{27} + n_{15} + n_{<15})$ результат округляется до целого числа (в днях), целому числу присваивается количество баллов от 1 до 5</p> <p>баллы, присвоенные по вопросам 39 и 46, складываются, сумма баллов/2 = итоговый результат в баллах от 1 до 5</p>
---	--	-----------	------------	--	--

	3.2. Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (v)	28	% положительных ответов	$v < 70\%$ – 0 $70\% \leq v < 75\%$ – 1 $75\% \leq v < 80\%$ – 2 $80\% \leq v < 85\%$ – 3 $85\% \leq v < 90\%$ – 4 $v \geq 90\%$ – 5	вычисляется % положительных ответов от числа анкет, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5
	3.3. Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d)	40-45	% положительных ответов	$d < 70\%$ – 0 $70\% \leq d < 75\%$ – 1 $75\% \leq d < 80\%$ – 2 $80\% \leq d < 85\%$ – 3 $85\% \leq d < 90\%$ – 4 $d \geq 90\%$ – 5	вычисляется % суммы положительных ответов (вопросы 40-45) от числа ($n_{14} + n_{13} + n_{12} + n_{10} + n_{7} + n_{<7}$) вопроса 39,
		47-52			<p>вычисляется % суммы положительных ответов (вопросы 47-52) от числа ($n_{30} + n_{29} + n_{28} + n_{27} + n_{15} + n_{<15}$) вопроса 46,</p> <p>проценты, полученные по вопросам (40-45) и (47-52) складываются, их сумма/2, полученному результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5</p>

показатель	4. Доброжелательность, вежливость и компетентность				
		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
макс количество баллов 10 сумма присвоенных баллов (4.1.+4.2.)	4.1. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	2,7,12, 17,21	% положительных ответов	$m < 70\%$ – 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	вычисляется % суммы положительных ответов по вопросам (2,7,12,17,21) от общего числа анкет, полученному результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5
	4.2. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	3,8,13, 18,22	% положительных ответов	$g < 70\%$ – 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	вычисляется % суммы положительных ответов по вопросам (3,8,13,18,22) от общего числа анкет, полученному результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5
показатель	5. Удовлетворенность				
		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
макс количество баллов 10	5.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	53	% положительных ответов	$f < 70\%$ – 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	вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученному результату присваивается количество баллов в

сумма присвоенных баллов (5.1.+5.2.)	5.2. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	54	% положительных ответов	r < 70% – 0	указанных интервалах от 0 до 5
				70% ≤ r < 75% – 1	
				75% ≤ r < 80% – 2	
				80% ≤ r < 85% – 3	
				85% ≤ r < 90% – 4	
				r ≥ 90% – 5	