

**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
№ 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 (i<sub>1</sub>); информация о медицинской деятельности (i<sub>2</sub>); информация о медицинских работниках (i<sub>3</sub>); иная информация (i<sub>4</sub>).</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</p> <p>коэффициент 0,2 коэффициент 0,5 коэффициент 0,2 коэффициент 0,1</p>	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, 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 $70\% \leq s < 75\%$ – 1 $75\% \leq s < 80\%$ – 2 $80\% \leq s < 85\%$ – 3 $85\% \leq s < 90\%$ – 4 $s \geq 90\%$ – 5	0 – 5
2.2.	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания,	дни	равен – 1 меньше на 1 день/час – 2	0 – 5

	установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	часы	меньше на 2 дня/часа – 3 меньше на 3 дня/часа – 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 – 1 отсутствие – 0 наличие – 1 отсутствие – 0 наличие – 1 отсутствие – 0 наличие – 1 отсутствие – 0	0 – 4
2.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	%	u < 70% – 0 70% ≤ u < 75% – 1 75% ≤ u < 80% – 2 80% ≤ u < 85% – 3 85% ≤ u < 90% – 4 u ≥ 90% – 5	0 – 5
2.5.	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	%	y < 50% – 0 50% ≤ y < 55% – 1 55% ≤ y < 60% – 2 60% ≤ y < 65% – 3 65% ≤ y < 70% – 4 y ≥ 70% – 5	0 – 5
№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
3.	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги			
3.1.	Средний срок ожидания диагностического	дни	равен – 1	0 – 5

	исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)		меньше на 1 день – 2 меньше на 2 дня – 3 меньше на 3 дня – 4 меньше на 1/2 срока – 5	
3.2.	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (v)	%	v < 70% – 0 70% ≤ v < 75% – 1 75% ≤ v < 80% – 2 80% ≤ v < 85% – 3 85% ≤ v < 90% – 4 v ≥ 90% – 5	0 – 5
3.3.	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d)	%	d < 70% – 0 70% ≤ d < 75% – 1 75% ≤ d < 80% – 2 80% ≤ d < 85% – 3 85% ≤ d < 90% – 4 d ≥ 90% – 5	0 – 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 70% ≤ m < 75% – 1 75% ≤ m < 80% – 2 80% ≤ m < 85% – 3 85% ≤ m < 90% – 4 m ≥ 90% – 5	0 – 5
№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
4.2.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской	%	g < 70% – 0 70% ≤ g < 75% – 1	0 – 5

	организации (g)		$75\% \leq g < 80\%$ – 2 $80\% \leq g < 85\%$ – 3 $85\% \leq g < 90\%$ – 4 $g \geq 90\%$ – 5	
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 медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	%	$r < 70\%$ – 0 $70\% \leq r < 75\%$ – 1 $75\% \leq r < 80\%$ – 2 $80\% \leq r < 85\%$ – 3 $85\% \leq r < 90\%$ – 4 $r \geq 90\%$ – 5	0 – 5