

**Показатели,
характеризующие общие критерии оценки качества
оказания услуг медицинскими организациями
в стационарных условиях
(санаторно-курортные организации)**

№ 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
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); иная информация (i₄).</p>	баллы	$i = i_1 \times 0,2 + i_2 \times 0,5 + i_3 \times 0,2 + i_4 \times 0,1$ Наличие информации – 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	баллы	Сумма баллов	0 – 2

	<p>потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения;</p> <p>анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)</p>		<p>наличие – 1 отсутствие – 0</p> <p>наличие – 1 отсутствие – 0</p>	
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)	%	<p>$k_1 < 70\%$ – 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</p>	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)	%	<p>$k_2 < 70\%$ – 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</p>	0 – 5
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения			
2.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	%	<p>$u < 70\%$ – 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</p>	0 – 5
2.2.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (p)	%	<p>$p < 70\%$ – 0 $70\% \leq p < 75\%$ – 1 $75\% \leq p < 80\%$ – 2 $80\% \leq p < 85\%$ – 3</p>	0 – 5

			$85\% \leq p < 90\%$ – 4 $p \geq 90\%$ – 5	
2.3.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в медицинской организации не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (d)	%	$d < 90\%$ – 0 $90\% \leq d < 95\%$ – 1 $95\% \leq d < 100\%$ – 2 $d = 100\%$ – 3	0 – 3
2.4.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в медицинской организации не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (l)	%	$l < 90\%$ – 0 $90\% \leq l < 95\%$ – 1 $95\% \leq l < 100\%$ – 2 $l = 100\%$ – 3	0 – 3
2.5.	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	%	$y < 50\%$ – 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	0 – 5
3.	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги			
3.1.	Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (n)	минуты	$n \geq 120'$ – 0 $75' \leq n < 120'$ – 1 $60' \leq n < 75'$ – 2 $45' \leq n < 60'$ – 3 $30' \leq n < 45'$ – 4 $n < 30'$ – 5	0 – 5
3.2.	Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (v)	%	$v < 70\%$ – 0 $70\% \leq v < 75\%$ – 1 $75\% \leq v < 80\%$ – 2 $80\% \leq v < 85\%$ – 3	0 – 5

			$85\% \leq v < 90\%$ – 4 $v \geq 90\%$ – 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 $70\% \leq m < 75\%$ – 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
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	0 – 5

			$85\% \leq r < 90\%$ – 4 $r \geq 90\%$ – 5	
5.3.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h)	%	$h < 70\%$ – 0 $70\% \leq h < 75\%$ – 1 $75\% \leq h < 80\%$ – 2 $80\% \leq h < 85\%$ – 3 $85\% \leq h < 90\%$ – 4 $h \geq 90\%$ – 5	0 – 5