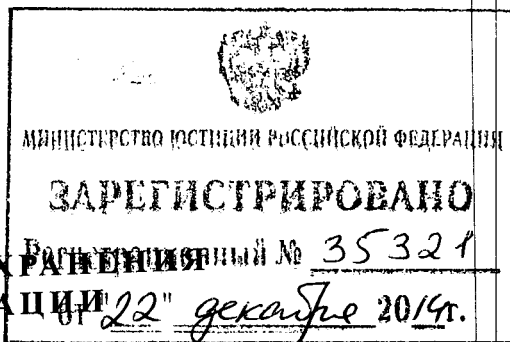




МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(Минздрав России)



## П Р И К А З

28 ноября 2014г.

№ 787н

Москва

### Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

В соответствии с частью 5 статьи 79<sup>1</sup> Федерального закона от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48, ст. 6724; 2014, № 30, ст. 4257) **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра здравоохранения Российской Федерации И.Н. Каграманяна.

Министр

В.И. Скворцова

Приложение  
к приказу Министерства здравоохранения  
Российской Федерации

от « 28 » ноября 2014 г. № 787М

**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.	<p>Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг:</p> <p>форма для подачи электронного обращения;</p> <p>анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)</p>	баллы	<p>Сумма баллов</p> <p>наличие – 1  отсутствие – 0</p> <p>наличие – 1  отсутствие – 0</p>	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 <sub>1</sub> )	%	<p>k<sub>1</sub> &lt; 70% – 0  70% ≤ k<sub>1</sub> &lt; 75% – 1  75% ≤ k<sub>1</sub> &lt; 80% – 2  80% ≤ k<sub>1</sub> &lt; 85% – 3  85% ≤ k<sub>1</sub> &lt; 90% – 4  k<sub>1</sub> ≥ 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 <sub>2</sub> )	%	<p>k<sub>2</sub> &lt; 70% – 0  70% ≤ k<sub>2</sub> &lt; 75% – 1  75% ≤ k<sub>2</sub> &lt; 80% – 2  80% ≤ k<sub>2</sub> &lt; 85% – 3  85% ≤ k<sub>2</sub> &lt; 90% – 4  k<sub>2</sub> ≥ 90% – 5</p>	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, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дни	равен – 1 меньше на 1 день – 2 меньше на 2 дня – 3 меньше на 3 дня – 4 меньше на 1/2 срока – 5	0 – 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 $70\% \leq u < 75\%$ – 1 $75\% \leq u < 80\%$ – 2 $80\% \leq u < 85\%$ – 3 $85\% \leq u < 90\%$ – 4 $u \geq 90\%$ – 5	0 – 5
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

№ 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 исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дни	равен – 1 меньше на 1 день – 2 меньше на 2 дня – 3 меньше на 3 дня – 4 меньше на 1/2 срока – 5	0 – 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 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)	%	$r < 70\% - 0$ $70\% \leq r < 75\% - 1$ $75\% \leq r < 80\% - 2$ $80\% \leq r < 85\% - 3$ $85\% \leq r < 90\% - 4$ $r \geq 90\% - 5$	0 – 5

## II. В стационарных 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 в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> )	баллы	В соответствии с порядком формирования рейтинга «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» на официальном сайте в сети Интернет <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	0 – 1
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  коэффициент 0,2  коэффициент 0,5  коэффициент 0,2  коэффициент 0,1</p>	0 – 1
1.3.	<p>Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг:  форма для подачи электронного обращения;</p> <p>анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)</p>	баллы	<p>Сумма баллов</p> <p>наличие – 1  отсутствие – 0  наличие – 1  отсутствие – 0</p>	0 – 2

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
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
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
2.2.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации ( $p$ )	%	$p < 70\%$ – 0 $70\% \leq p < 75\%$ – 1 $75\% \leq p < 80\%$ – 2 $80\% \leq p < 85\%$ – 3 $85\% \leq p < 90\%$ – 4 $p \geq 90\%$ – 5	0 – 5



№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
2.3.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (d)	%	d < 90% – 0 90% ≤ d < 95% – 1 95% ≤ d < 100% – 2 d = 100% – 3	0 – 3
2.4.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (l)	%	l < 90% – 0 90% ≤ l < 95% – 1 95% ≤ 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% ≤ y < 55% – 1 55% ≤ y < 60% – 2 60% ≤ y < 65% – 3 65% ≤ y < 70% – 4 y ≥ 70% – 5	0 – 5
3.	Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги			
3.1.	Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (n)	минуты	n ≥ 120' – 0 75' ≤ n < 120' – 1 60' ≤ n < 75' – 2 45' ≤ n < 60' – 3 30' ≤ n < 45' – 4 n < 30' – 5	0 – 5
3.2.	Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дни	равен – 1 меньше на 1 день – 2 меньше на 2 дня – 3 меньше на 3 дня – 4 меньше на 1/2 срока – 5	0 – 5

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
3.3.	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 $85\% \leq v < 90\%$ – 4 $v \geq 90\%$ – 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 $70\% \leq m < 75\%$ – 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

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
5.2.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (г)	%	$r < 70\%$ – 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
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