

# МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## ПРИКАЗ

от 4 мая 2018 года N 201н

Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка

В соответствии с [частью 5 статьи 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"](#) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 48, ст.6724; 2014, N 30, ст.4257; 2017, N 50, ст.7563)

приказываю:

1. Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, согласно приложению.

2. Признать утратившим силу [приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 ноября 2014 г. N 787н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии качества оказания услуг медицинскими организациями"](#) (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 декабря 2014 г., регистрационный N 35321).

Министр

В.И.Скворцова

Зарегистрировано

в Министерстве юстиции

Российской Федерации

23 мая 2018 года,

# **Приложение. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка**

Приложение

к приказу

Министерства здравоохранения

Российской Федерации

от 4 мая 2018 года N 201н

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка

## **1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"**

N показателя	Показатели
1.1.	<p>Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на информационных стендах в помещениях медицинской организации;</li> <li>- на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</li> </ul>
1.2.	<p>Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел "Часто задаваемые вопросы");</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>

## 2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг,

## включая время ожидания предоставления медицинской услуги"

N показателя	Показатели
2.1.	<p>Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- обеспечение лечебно-охранительного режима;</li><li>- отсутствие очередей;</li><li>- доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через колл-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (<a href="http://www.gosuslugi.ru">www.gosuslugi.ru</a>), при обращении в медицинскую организацию);</li><li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li><li>- доступность питьевой воды;</li><li>- санитарное состояние</li></ul>
2.2.	<p>Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)</p>
2.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>

### **3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"**

N показателя	Показатели
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li><li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li><li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li><li>- наличие сменных кресел-колясок,</li><li>- наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений</li></ul>

3.2.	<p>Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;</li> <li>- наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому</li> </ul>
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>

#### **4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации"**

N показателя	Показатели
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

## 5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"



N показателя	Показатели
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.3.	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Электронный текст документа

подготовлен АО "Кодекс" и сверен по:

Официальный интернет-портал

правовой информации

[www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru), 24.05.2018,

N 0001201805240005