

Документ предоставлен [КонсультантПлюс](#)

Зарегистрировано в Минюсте России 22 декабря 2014 г. N 35321

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ПРИКАЗ
от 28 ноября 2014 г. N 787н**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

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) приказываю:

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.СКВОРЦОВА

Приложение

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ:**

I. В амбулаторных условиях

N п/п	Показатели	Единиц а измере ния	Расчет показателя	Значен ие показа теля 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
1.2	<p>Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):</p> <p>общая информация ();</p> <p>информация о медицинской деятельности ();</p> <p>информация о медицинских</p>	баллы	<p>наличие информации - 1 иные случаи - 0 коэффициент 0,2</p> <p>коэффициент 0,5</p> <p>коэффициент 0,2</p>	0 - 1

	работниках (); иная информация ().		коэффициент 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)		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 ()	%	- 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 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	%	- 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	0 - 5

	организации ()			
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)	%	- 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 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 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	0 - 5
2.5	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	%	y < 50% - 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	0 - 5
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	%	v < 70% - 0 - 1 - 2	0 - 5

	записи (v)		- 3 - 4 - 5	
3.3	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d)	%	d < 70% - 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 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 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	0 - 5
4.2	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	%	g < 70% - 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	0 - 5
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
5.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%	f < 70% - 0 - 1 - 2	0 - 5

			- 3 - 4 - 5	
5.2	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	%	r < 70% - 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 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 (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	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на	баллы	Наличие информации - 1 иные случаи - 0 коэффициент 0,2	0 - 1

	официальном сайте медицинской организации (i): общая информация (); информация о медицинской деятельности (); информация о медицинских работниках (); иная информация ().		коэффициент 0,5 коэффициент 0,2 коэффициент 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 ()	%	- 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	0 - 5
1.5	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе	%	- 0 - 1 - 2 - 3	0 - 5

	медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации ()		- 4 - 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 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	0 - 5
2.2	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (p)	%	p < 70% - 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	0 - 5
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 - 1 - 2 d = 100% - 3	0 - 3
2.4	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре	%	l < 90% - 0 - 1 - 2	0 - 3

	не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (i)		$I = 100\% - 3$	
2.5	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	%	$y < 50\% - 0$ - 1 - 2 - 3 - 4 - 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	$n < 120' - 0$ - 1 - 2 - 3 - 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

3.3	Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (v)	%	v < 70% - 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 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 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	0 - 5
4.2	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	%	g < 70% - 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	0 - 5
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
5.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%	f < 70% - 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	0 - 5

5.2	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (г)	%	r < 70% - 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	0 - 5
5.3	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h)	%	h < 70% - 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5	0 - 5
