

**Детализированный порядок расчета показателей,
характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинской организацией
в амбулаторных условиях**

Амбулаторные условия – максимальное количество баллов 100

Критерий	1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ Значение критерия = 1.1 + 1.2 + 1.3 (максимальное значение 100 баллов)				
Показатель/ Коэффициент/ Максимальное количество баллов		Вопрос анкеты, наименование НПА	Единица измерения	Расчет показателя	
1.1. 0,3	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами				
100	На информационных стендах в помещениях медицинской организации	Приказ Минздрава России от 30.12.2014 № 956н		I. Общая информация о медицинской организации 1. Полное наименование 2. Место нахождения и схема проезда, включая	В помещениях и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» проверяется наличие информации и форма ее размещения,
100	На официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Приказ Минздрава России от 30.12.2014 № 956н		обособленные структурные подразделения (при их наличии) 3. Почтовый адрес 4. Дата государственной регистрации 5. Сведения об учредителе (учредителях) 6. Структура	обеспечивающая доступность, наглядность, понятность, актуальность, полноту, достоверность информации, а также простоту и понятность ее восприятия.

				<p>7. Органы управления</p> <p>8. Вакантные должности</p> <p>9. Режим работы</p> <p>10. График работы</p> <p>11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг</p> <p>12. Контактные телефоны</p> <p>13. Номера телефонов справочных служб</p> <p>14. Адреса электронной почты</p> <p>15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:</p> <p>15.1. Телефона</p> <p>15.2. Адреса электронной почты</p> <p>16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья</p> <p>16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны</p>	<p><u>Для помещений медицинских организаций:</u></p> <p>по каждому пункту информации присваиваются баллы:</p> <p>1 балл – наличие информации, 0 баллов – отсутствие информации, макс. количество баллов - 60.</p> <p>В случаях, когда медицинская организация не оказывает первичную медико-санитарную помощь и/или не имеет прикрепленного населения, в помещениях медицинской организации представляется информация о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) населения Российской Федерации (пп.35 – 37): наличие информации – 3 балла, отсутствие информации – 0 баллов.</p>
--	--	--	--	---	---

				<p>здоровья</p> <p>17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения</p> <p>17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения</p> <p>18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека</p> <p>18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека</p> <p>19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию</p> <p>20. Отзывы потребителей</p>	<p>В случаях, когда медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг, в помещениях медицинской организации представляется информация об отсутствии платных медицинских услуг (пп.44 – 47.3):</p> <p>наличие информации – 7 баллов,</p> <p>отсутствие информации – 0 баллов.</p> <p>По форме представления информации присваиваются баллы:</p> <p>от 1 до 10 баллов – доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте, в правильном для чтения формате, на уровне глаз,</p> <p>от 1 до 10 баллов – оформлена в наглядной и понятной форме,</p> <p>от 1 до 10 баллов – содержит актуальные и достоверные</p>
--	--	--	--	--	---

				<p>услуг</p> <p>II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации</p> <p>21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением:</p> <p>21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов)</p> <p>22. О видах медицинской помощи</p> <p>23. О правах граждан в сфере охраны здоровья</p> <p>24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья</p> <p>25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения</p> <p>26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными</p>	<p>сведения в полном объеме, от 1 до 10 баллов – обеспечивает простоту и понятность восприятия, макс. количество баллов – 40.</p> <p><u>Для официального сайта медицинской организации:</u></p> <p>по каждому пункту информации присваиваются баллы:</p> <p>1 балл – наличие информации, 0 баллов – отсутствие информации, макс. количество баллов - 60.</p> <p>В случаях, когда медицинская организация не оказывает первичную медико-санитарную помощь и/или не имеет прикрепленного населения, на официальном сайте медицинской организации представляется информация о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров)</p>
--	--	--	--	---	--

				<p>новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей</p> <p>27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций</p> <p>28. О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при</p>	<p>населения Российской Федерации (пп.35 – 37): наличие информации – 3 балла, отсутствие информации – 0 баллов.</p> <p>В случаях, когда медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг, на официальном сайте медицинской организации представляется информация: медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг (пп.44 – 47.3): наличие информации — 7 баллов, отсутствие информации – 0 баллов.</p> <p>По форме представления информации присваиваются баллы: от 1 до 10 баллов – удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени,</p>
--	--	--	--	--	--

				<p>амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой</p> <p>29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>31. Об объеме оказания</p>	<p>от 1 до 10 баллов – работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления, от 1 до 10 баллов – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме, от 1 до 10 баллов – обеспечивает простоту и понятность восприятия, макс. количество баллов - 40.</p> <p>Полученные баллы складываются. Сумма баллов делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.1</p>
--	--	--	--	--	---

				<p>медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>32. Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>год</p> <p>34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год</p> <p>35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население</p> <p>36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население</p> <p>37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>и имеющей прикрепленное население</p> <p>38. Правила записи на первичный прием</p> <p>39. Правила записи на консультацию</p> <p>40. Правила записи на обследование</p> <p>41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям</p> <p>42. Правила госпитализации</p> <p>43. Сроки госпитализации</p> <p>44. Правила предоставления платных медицинских услуг</p> <p>45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты</p> <p>46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов)</p> <p>47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность</p> <p>47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)</p> <p>47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)</p> <p>47.3. График работы</p> <p>III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)</p> <p>48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность</p> <p>48.1. Сведения из документа</p>	
--	--	--	--	---	--

				об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) 48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) 48.3. График работы и часы приема медицинского работника	
--	--	--	--	--	--

Исполнитель изучает условия оказания услуг в части соответствия информации о деятельности медицинских организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (приказ Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет»), и рассчитывает количество баллов по показателю 1.1

КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.1
(максимальное значение 30)

1.2. 0,3	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг				
100	Форма для подачи электронного обращения Раздел «Часто задаваемые вопросы»	Сайт медицинской организации		По 30 баллов присваивается за каждый функционирующий дистанционный способ. При	

	Анкета для опроса граждан			наличия 3-х и более дистанционных способов присваивается 100 баллов	
	Возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации				
Исполнитель изучает условия оказания услуг в части наличия и функционирования на официальном сайте медицинской организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг и рассчитывает количество баллов по показателю 1.2					
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.2 (максимальное значение 30)					
1.3. 0,4	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)				
100		6.1	% положительных ответов	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 6 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа	Сумма целых чисел по вопросам 6.1 и 7.1 делится на 2, округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.3.
		7.1	% положительных ответов	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 7 вопрос анкеты, полученный результат	При расчете результатов анкетирования в случаях, когда число лиц, ответивших «да» на 6 и/или 7 вопрос анкеты, равно 0, количество

				округляется до целого числа	баллов по вопросам 6.1 и/или 7.1 равно 0
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.3 (максимальное значение 40)					
Критерий/ Показатели/ Максимальное количество баллов	2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ				
	Значение критерия = 2.1 + 2.2 + 2.3 (максимальное значение 100 баллов)				
		Вопрос анкеты	Единица измерения	Расчет показателя	
2.1. 0,3	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг				
100	Обеспечение лечебно-охранительного режима	8.1	1.Отсутствие свободных мест ожидания 2.Состояние гардероба 3.Отсутствие мест для детских колясок	Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8 вопрос анкеты. По каждому из условий присваивается 0 или 1 (Если количество неудовлетворенных 30% и более - 0, если менее 30% - 1)	Количество единиц суммируется (макс. кол-во единиц 13). Полученное число умножается на 20 = количество баллов. Если количество единиц 5 и более = 100 баллов. При расчете результатов анкетирования в случае, когда число лиц, ответивших «нет» на 8 вопрос анкеты, равно 0, единицы не присваиваются
	Отсутствие очередей	8.1	1. Наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников	Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8 вопрос анкеты (Если количество неудовлетворенных 30% и более - 0, если менее 30% - 1)	
	Доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской	3.1	1. по телефону медицинской организации, 2. по телефону Единого кол-	При ответе «да» на 3 вопрос анкеты, по 1 единице присваивается за каждую возможность записи на прием к врачу	

<p>организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию</p>		<p>центра, 3. при обращении в регистратуру 4. через официальный сайт медицинской организации, 5. через Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru)</p>		
<p>Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений</p>	<p>8.1</p>	<p>1. Отсутствие санитарно-гигиенических помещений 2. Состояние санитарно-гигиенических помещений</p>	<p>Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8 вопрос анкеты. По каждому из условий присваивается 0 или 1 (Если количество неудовлетворенных 30% и более - 0, если менее 30% - 1)</p>	
<p>Доступность питьевой воды</p>	<p>8.1</p>	<p>Отсутствие питьевой воды</p>	<p>Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8 вопрос анкеты. (Если количество неудовлетворенных 30% и более - 0, если менее 30% - 1)</p>	

	Санитарное состояние	8.1	Санитарное состояние помещений	Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8 вопрос анкеты. (Если количество неудовлетворенных 30% и более - 0, если менее 30% - 1)	
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 2.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 2.1 (максимальное значение 30)					
2.2. 0,4	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)				
100 Результат по показателю 2.2 равен (2.2.1+2.2.2)/2	2.2.1 Время ожидания приема врача, к которому Вы записались (вызвали на дом), с момента записи на прием составило?	2		Вычисляется средневзвешенное значение ($24 \cdot n_{24} + 12 \cdot n_{12} + 8 \cdot n_8 + 6 \cdot n_6 + 3 \cdot n_3 + 1 \cdot n_{<1}$) / ($n_{24} + n_{12} + n_8 + n_6 + n_3 + n_{<1}$), результат округляется до целого числа (в часах)	Если полученный результат: равен 24 часа – 10 баллов 23 часа – 20 баллов 22 часа – 40 баллов 21 - 13 часов – 60 баллов 12 часов и меньше – 100 баллов
	Время ожидания врача-специалиста, лабораторных и инструментальных исследований	2а 10.1.1 10.2.1	Врачи-специалисты, лабораторные исследования, инструментальные исследования	Вычисляется средневзвешенное значение ($14 \cdot n_{14(2a+10.1.1+10.2.1)} + 13 \cdot n_{13(2a+10.1.1+10.2.1)} + 12 \cdot n_{12(2a+10.1.1+10.2.1)} + 10 \cdot n_{10(2a+10.1.1+10.2.1)} + 7 \cdot n_{7(2a+10.1.1+10.2.1)} + 6 \cdot n_{<7(2a+10.1.1+10.2.1)}$) / ($n_{14} + n_{13} + n_{12} + n_{10} + n_7 + n_{<7}$), результат округляется до целого числа (в днях)	Если полученный результат: равен 14 дням – 10 баллов 13 дней – 20 баллов 12 дней – 40 баллов 11 – 8 дней – 60 баллов 7 дней и меньше – 100 баллов
	Время ожидания КТ, МРТ, АГ	10.3.1	Компьютерная томография,	Вычисляется средневзвешенное значение	

			<p>магнитно-резонансная томография, ангиография</p>	$\frac{(30 \cdot n_{30} + 29 \cdot n_{29} + 28 \cdot n_{28} + 27 \cdot n_{27} + 15 \cdot n_{15} + 14 \cdot n_{<15})}{(n_{30} + n_{29} + n_{28} + n_{27} + n_{15} + n_{<15})}$ <p>результат округляется до целого числа (в днях)</p>	<p>Если полученный результат: равен 30 дням – 10 баллов 29 дней – 20 баллов 28 дней – 40 баллов 27 – 16 дней – 60 баллов 15 дней и меньше – 100 баллов</p> <p>Полученные баллы складываются. Сумма баллов делится на 3, результат округляется до целого числа = количество баллов.</p> <p>В случае отсутствия лиц, обратившихся в медицинскую организацию к врачу-терапевту участковому, к врачу-педиатру участковому, к врачу общей практики (семейному врачу), время ожидания в часах не учитывается в расчете, сумма баллов по вопросам 2а, 10.1.1, 10.2.1 и 10.3.1 делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов</p>
--	--	--	---	---	---

					При расчете результатов анкетирования в случаях, когда диагностические исследования (10.1.1, 10.2.1, 10.3.1) не назначались, количество баллов по виду исследований, которые не назначались, равно 0
	2.2.2 Своевременность приема врача	4		Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа	Целые числа складываются, их сумма делится на 4, результат округляется до целого числа = количество баллов.
	Своевременность выполнения диагностического исследования	10.1.2 10.2.2 10.3.2	Исследование выполнено во время, установленное по записи?	Вычисляется: % положительных ответов от числа лиц, которым назначались лабораторные исследования, полученный результат округляется до целого числа; % положительных ответов от числа лиц, которым назначались инструментальные исследования, полученный результат округляется до целого числа; % положительных ответов от числа лиц, которым	При расчете результатов анкетирования в случаях, когда диагностические исследования (10.1.1, 10.2.1, 10.3.1) не назначались, количество баллов по виду исследований, которые не назначались, равно 0

				назначались КТ, МРТ, ангиография, полученный результат округляется до целого числа	
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 2.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 2.2 (максимальное значение 40)					
2.3. 0,3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
100		8	% положительных ответов	Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа	Целое число = количество баллов
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 2.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 2.3 (максимальное значение 30)					
Критерий/ Показатели/ Максимальное количество баллов	3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ Значение критерия = 3.1 + 3.2 + 3.3 (максимальное значение 100 баллов) При расчете результатов анкетирования, в случае, когда число лиц, ответивших «да» на 9 вопрос анкеты, равно 0 – количество баллов по показателям 3.1, 3.2 и 3.3 равно 0				
		Вопрос анкеты	Единица измерения	Расчет показателя	
3.1. 0,3	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов				
100	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Оборудование входных групп пандусами/подъемным и платформами	На основании изучения условий предоставления услуг в медицинской организации			Исполнитель изучает условия оказания услуг в части оборудования помещений медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, и

	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов				рассчитывает количество баллов по показателю 3.1: за каждое условие доступности присваивается 20 баллов = сумма баллов по показателю 3.1
	Наличие сменных кресел-колясок				
	Наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений				
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.1 (максимальное значение 30)					
3.2. 0,4	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая				
100	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	На основании изучения условий предоставления услуг в медицинской организации			Исполнитель изучает условия оказания услуг в части обеспечения в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, и рассчитывает количество баллов по показателю 3.2: за каждое условие доступности присваивается 20 баллов = сумма баллов по
	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля				

	Наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации				показателю 3.2 (в случае наличия 5 и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, = 100 баллов)
	Наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому				
	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)				
	Наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению				
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.2 (максимальное значение 40)					
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных				

0,3	получателей услуг – инвалидов)				
100		9.3	Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на вопрос 9 анкеты, полученный результат округляется до целого числа	Целое число = количество баллов
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.3 (максимальное значение 30)					
Критерий/ Показатели/ Максимальное количество баллов	4.ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ Значение критерия = 4.1. + 4.2 + 4.3 (максимальное значение 100 баллов)				
		Вопрос анкеты	Единица измерения	Расчет показателя	
4.1. 0,4	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)				
100	Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?	3.1.1 3.1.1a	Учитываются ответы лиц, использующих телефон, кол-центр и регистратуру для записи на прием к врачу из ответов на вопросы 3.1 и 3.1a (сумма)	Вычисляется % положительных ответов от суммы ответов, полученный результат округляется до целого числа	Целое число = количество баллов
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.1 (максимальное значение 40)					
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации,				

0,4	обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
100		5	% положительных ответов	Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа	Целое число = количество баллов
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.2 (максимальное значение 40)					
4.3 0,2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
100		14.1	% положительных ответов	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 14 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа	Целое число = количество баллов. При расчете результатов анкетирования в случае, когда число лиц, ответивших «да» на 14 вопрос анкеты, равно 0, количество баллов равно 0
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,2 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.3 (максимальное значение 20)					
Критерий/ Показатели/ Максимальное количество баллов	5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ				
	Значение критерия = 5.1 + 5.2 + 5.3 (максимальное значение 100 баллов)				
		Вопрос анкеты	Единица измерения	Расчет показателя	
5.1. 0,3	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
100		11	% положительных ответов	Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет,	Целое число = количество баллов

				полученный результат округляется до целого числа	
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.1 (максимальное значение 30)					
5.2. 0,2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
100		12	% положительных ответов	Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа	Целое число = количество баллов
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,2 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.2 (максимальное значение 20)					
5.3. 0,5	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
100		13	% положительных ответов	Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа	Целое число = количество баллов
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,5 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.3 (максимальное значение 50)					
РЕЗУЛЬТАТ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ (В АМБУЛАТОРНЫХ УСЛОВИЯХ) = СУММА ЗНАЧЕНИЙ КРИТЕРИЕВ (1,2,3,4,5)/5					

**Детализированный порядок расчета показателей,
характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинской организацией
в стационарных условиях**

Стационарные условия – максимальное количество баллов 100

Критерий	1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ Значение критерия = 1.1 + 1.2 + 1.3 (максимальное значение 100 баллов)				
Показатель/ Коэффициент/ Максимальное количество баллов		Вопрос анкеты, наименование НПА	Единица измерения	Расчет показателя	
1.1. 0,3	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами				
100	На информационных стендах в помещениях медицинской организации	Приказ Минздрава России от 30.12.2014 № 956н		I. Общая информация о медицинской организации 1. Полное наименование 2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии) 3. Почтовый адрес 4. Дата государственной регистрации 5. Сведения об учредителе (учредителях)	В помещениях и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» проверяется наличие информации и форма ее размещения, обеспечивающая доступность, наглядность, понятность, актуальность, полноту, достоверность информации, а также простоту и понятность ее
100	На официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Приказ Минздрава России от 30.12.2014 № 956н			

				<p>6. Структура</p> <p>7. Органы управления</p> <p>8. Вакантные должности</p> <p>9. Режим работы</p> <p>10. График работы</p> <p>11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг</p> <p>12. Контактные телефоны</p> <p>13. Номера телефонов справочных служб</p> <p>14. Адреса электронной почты</p> <p>15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:</p> <p>15.1. Телефона</p> <p>15.2. Адреса электронной почты</p> <p>16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья</p> <p>16.1. Контактный телефон органа исполнительной</p>	<p>восприятия.</p> <p>Для помещений медицинских организаций: по каждому пункту информации присваиваются баллы: 1 балл – наличие информации, 0 баллов – отсутствие информации, макс. количество баллов - 60.</p> <p>В случаях, когда медицинская организация не оказывает первичную медико-санитарную помощь и/или не имеет прикрепленного населения, в помещениях медицинской организации представляется информация о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) населения Российской Федерации (пп.35 – 37): наличие информации – 3</p>
--	--	--	--	---	---

				<p>власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья</p> <p>17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения</p> <p>17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения</p> <p>18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека</p> <p>18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека</p> <p>19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на</p>	<p>балла, отсутствие информации – 0 баллов.</p> <p>В случаях, когда медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг, в помещениях медицинской организации представляется информация об отсутствии платных медицинских услуг (пп.44 – 47.3): наличие информации 7 баллов, отсутствие информации – 0 баллов.</p> <p>По форме представления информации присваиваются баллы: от 1 до 10 баллов – доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте, в правильном для чтения формате, на уровне глаз, от 1 до 10 баллов –</p>
--	--	--	--	--	--

				<p>оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию</p> <p>20. Отзывы потребителей услуг</p> <p>II. Информация о медицинской деятельности</p> <p>медицинской организации</p> <p>21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением:</p> <p>21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов)</p> <p>22. О видах медицинской помощи</p> <p>23. О правах граждан в сфере охраны здоровья</p> <p>24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья</p> <p>25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов</p>	<p>оформлена в наглядной и понятной форме, от 1 до 10 баллов – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме, от 1 до 10 баллов – обеспечивает простоту и понятность восприятия, макс. количество баллов – 40.</p> <p><u>Для официального сайта медицинской организации:</u></p> <p>по каждому пункту информации присваиваются баллы:</p> <p>1 балл – наличие информации,</p> <p>0 баллов – отсутствие информации, макс. количество баллов - 60.</p> <p>В случаях, когда медицинская организация не оказывает первичную медико-санитарную помощь и/или не имеет прикрепленного населения, на официальном сайте медицинской организации</p>
--	--	--	--	---	---

			<p>для медицинского применения</p> <p>26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей</p> <p>27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций</p> <p>28. О перечне</p>	<p>представляется информация о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) населения Российской Федерации (пп.35 – 37): наличие информации – 3 балла, отсутствие информации – 0 баллов.</p> <p>В случаях, когда медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг, на официальном сайте медицинской организации представляется информация: медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг (пп.44 – 47.3): наличие информации — 7 баллов, отсутствие информации – 0 баллов</p> <p>По форме представления информации присваиваются баллы:</p>
--	--	--	---	--

				<p>лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой</p> <p>29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных</p>	<p>от 1 до 10 баллов – удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени,</p> <p>от 1 до 10 баллов – работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления,</p> <p>от 1 до 10 баллов – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме,</p> <p>от 1 до 10 баллов – обеспечивает простоту и понятность восприятия, макс. количество баллов - 40.</p> <p>Полученные баллы складываются.</p> <p>Сумма баллов делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.1</p>
--	--	--	--	---	---

				<p>гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>31. Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>32. Об условиях оказания медицинской помощи в</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год</p> <p>34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>соответствующий год</p> <p>35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население</p> <p>36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население</p> <p>37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население</p> <p>38. Правила записи на первичный прием</p> <p>39. Правила записи на</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>консультацию</p> <p>40. Правила записи на обследование</p> <p>41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям</p> <p>42. Правила госпитализации</p> <p>43. Сроки госпитализации</p> <p>44. Правила предоставления платных медицинских услуг</p> <p>45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты</p> <p>46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов)</p> <p>47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность</p> <p>47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)</p> <p>47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)</p> <p>47.3. График работы</p> <p>III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)</p> <p>48. Фамилия, имя, отчество</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>(при наличии) медицинского работника, занимаемая должность 48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) 48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) 48.3. График работы и часы приема медицинского работника</p>	
<p>Исполнитель изучает условия оказания услуг в части соответствия информации о деятельности медицинских организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (приказ Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет»), и рассчитывает количество баллов по показателю 1.1.</p>					
<p align="center">КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.1 (максимальное значение 30)</p>					
1.2.	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных				

0,3	способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)				
100	Форма для подачи электронного обращения	Сайт медицинской организации		По 30 баллов присваивается за каждый функционирующий дистанционный способ. При наличии 3-х и более дистанционных способов присваивается 100 баллов	
	Раздел «Часто задаваемые вопросы»				
	Анкета для опроса граждан				
	Возможность сообщения о дате госпитализации электронным уведомлением				
Исполнитель изучает условия оказания услуг в части наличия и функционирования на официальном сайте медицинской организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, и рассчитывает количество баллов по показателю 1.2					
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.2 (максимальное значение 30)					
1.3. 0,4	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)				
100		5.1	% положительных ответов	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 5 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа	Сумма целых чисел по вопросам 5.1 и 6.1 (делится на 2, округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.3. При расчете результатов анкетирования в случаях, когда число лиц, ответивших
		6.1	% положительных ответов	Вычисляется % положительных ответов от	

				числа лиц, ответивших «да» на 6 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа	«да» на 5 и/или 6 вопрос анкеты, равно 0, количество баллов по вопросам 5.1 и/или 6.1 равно 0
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.3 (максимальное значение 40)					
Критерий/ Показатели/ Максимальное количество баллов	2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ				
	Значение критерия = 2.1 + 2.2 + 2.3 (максимальное значение 100 баллов)				
		Вопрос анкеты	Единица измерения	Расчет показателя	
2.1. 0,3	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг				
100	Обеспечение лечебно-охранительного режима	2.1	1.Отсутствие свободных мест ожидания 2.Состояние гардероба	Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 2 вопрос анкеты. По каждому из условий присваивается 0 или 1 (Если количество неудовлетворенных 30% и более - 0, если менее 30% - 1)	Количество единиц суммируется (макс. кол-во единиц 13). Полученное число умножается на 20 = количество баллов. Если количество единиц 5 и более = 100 баллов.
		7.1	3. Питание 4. Действия персонала по уходу	Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 7 вопрос анкеты. По каждому из условий присваивается 0 или 1	При расчете результатов анкетирования в случае, когда число лиц, ответивших «нет» на 2 и/или 7 вопрос анкеты, равно 0, единицы не присваиваются

	использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)		сети «Интернет»)		
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 2.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 2.1 (максимальное значение 30)					
2.2. 0,4	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)				
100 Результат по показателю 2.2 равен (2.2.1+2.2.2)/2	2.2.1 Время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию	1.1	Вычисляется средневзвешенное значение $(30 \cdot n_{30} + 29 \cdot n_{29} + 28 \cdot n_{28} + 27 \cdot n_{27} + 15 \cdot n_{15} + 14 \cdot n_{<15}) / (n_{30} + n_{29} + n_{28} + n_{27} + n_{15} + n_{<15})$, результат округляется до целого числа (в днях)	Если полученный результат: равен 30 дням – 10 баллов 29 дней – 20 баллов 28 дней – 40 баллов 27 – 16 дней – 60 баллов 15 дней и меньше – 100 баллов	Полученные баллы складываются, их сумма делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов
	2.2.2 Своевременность плановой госпитализации	1.2	% положительных ответов	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа = количество баллов	
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 2.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 2.2 (максимальное значение 40)					
2.3. 0,3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				

100		2	% положительных ответов	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа = количество баллов	Полученные баллы складываются, их сумма делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов
		7	% положительных ответов	Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа = количество баллов	
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 2.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 2.3 (максимальное значение 30)					
Критерий/ Показатели/ Максимальное количество баллов	3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ				
	Значение критерия = 3.1 + 3.2 + 3.3 (максимальное значение 100 баллов)				
	При расчете результатов анкетирования, в случае, когда число лиц, ответивших «да» на 4 вопрос анкеты, равно 0 – количество баллов по показателям 3.1, 3.2 и 3.3 равно 0				
		Вопрос анкеты	Единица измерения	Расчет показателя	
3.1. 0,3	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов				
100	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	На основании изучения условий предоставления услуг в медицинской			Исполнитель изучает условия оказания услуг в части оборудования помещений медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом
	Оборудование входных групп пандусами/ подъемными				

	платформами	организации			доступности для инвалидов, и рассчитывает количество баллов по показателю 3.1: за каждое условие доступности присваивается 20 баллов = сумма баллов по показателю 3.1
	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов				
	Наличие сменных кресел-колясок				
	Наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений				
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.1 (максимальное значение 30)					
3.2. 0,4	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая				
100	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	На основании изучения условий предоставления услуг в медицинской организации			Исполнитель изучает условия оказания услуг в части обеспечения в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, и рассчитывает количество баллов по показателю 3.2: за каждое условие
	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным				

	шрифтом Брайля				доступности присваивается 20 баллов = сумма баллов по показателю 3.2
	Наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации				
	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдоперевод чика)				
	Наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению				
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.2 (максимальное значение 40)					
3.3. 0,3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)				
100		4.3	Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 4 вопрос анкеты,	Целое число = количество баллов

			организации?	полученный результат округляется до целого числа	
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.3 (максимальное значение 30)					
Критерий/ Показатели/ Максимальное количество баллов	4.ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ				
	Значение критерия = 4.1. + 4.2 + 4.3 (максимальное значение 100 баллов)				
		Вопрос анкеты	Единица измерения	Расчет показателя	
4.1. 0,4	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)				
100	Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) во время пребывания в приемном отделении?	3	% положительных ответов	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа	Целое число = количество баллов
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.1 (максимальное значение 40)					
4.2. 0,4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
100		8	% положительных ответов	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших	Целое число = количество баллов

				«плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа	
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.2 (максимальное значение 40)					
4.3 0,2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
100		12.1	% положительных ответов	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 12 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа	Целое число = количество баллов. При расчете результатов анкетирования в случае, когда число лиц, ответивших «да» на 12 вопрос анкеты, равно 0, количество баллов равно 0
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,2 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.3 (максимальное значение 20)					
Критерий/ Показатели/ Максимальное количество баллов	5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ Значение критерия = 5.1 + 5.2 + 5.3 (максимальное значение 100 баллов)				
		Вопрос анкеты	Единица измерения	Расчет показателя	
5.1. 0,3	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
100		9	% положительных ответов	Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат	Целое число = количество баллов

				округляется до целого числа	
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.1 (максимальное значение 30)					
5.2. 0,2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
100		10	% положительных ответов	Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа	Целое число = количество баллов
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,2 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.2 (максимальное значение 20)					
5.3. 0,5	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
100		11	% положительных ответов	Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа	Целое число = количество баллов
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,5 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.3 (максимальное значение 50)					
РЕЗУЛЬТАТ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ (В СТАЦИОНАРНЫХ УСЛОВИЯХ) = СУММА ЗНАЧЕНИЙ КРИТЕРИЕВ (1,2,3,4,5)/5					