Приложение №4
к приказу министерства
здравоохранения Тульской области
от 29.06.2015 № 647-осн

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Тульской области (амбулаторные условия)

N 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	
1.2.	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i): общая информация (i_1); информация о медицинской деятельности (i_2); информация о медицинских работниках (i_3); иная информация (i_4).	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		Сумма баллов наличие - 1	0 - 2	

	организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)		отсутствие - 0 наличие - 1 отсутствие - 0		
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 $70\% \le ki < 75\%$ - 1 $75\% \le k_1 < 80\%$ - 2 $80\% \le k_1 < 85\%$ - 3 $85\% \le k_1 < 90\%$ - 4 $k_1 \ge 90\%$ - 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 $70\% \le k_2 < 75\%$ - 1 $75\% \le k_2 < 80\%$ - 2 $80\% \le k_2 < 85\%$ - 3 $85\% \le k_2 < 90\%$ - 4 $k_2 \ge 90\%$ - 5	0 - 5	
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 $70\% \le s < 75\%$ - 1 $75\% \le s < 80\%$ - 2 $80\% \le s < 85\%$ - 3 $85\% \le s < 90\%$ - 4 $s \ge 90\%$ - 5	0 - 5	
2.2.	Средний срок ожидания приема	дни	равен - 1	0 - 5	

	врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)		меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 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 $70\% \le u < 75\%$ - 1 $75\% \le u < 80\%$ - 2 $80\% \le u < 85\%$ - 3 $85\% \le u < 90\%$ - 4 $u \ge 90\%$ - 5	0 - 5	
2.5.	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	%	y < 50% - 0 $50\% \le y < 55\%$ - 1 $55\% \le y < 60\%$ - 2 $60\% \le y < 65\%$ - 3 $65\% \le y < 70\%$ - 4 $y \ge 70\%$ - 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	дни	равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4	0 - 5	

	(относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)		меньше на 1/2 срока - 5		
3.2.	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (v)	%	v < 70% - 0 $70\% \le v < 75\%$ - 1 $75\% \le v < 80\%$ - 2 $80\% \le v < 85\%$ - 3 $85\% \le v < 90\%$ - 4 $v \ge 90\%$ - 5	0 - 5	
3.3.	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d)	%	d < 70% - 0 $70\% \le d < 75\%$ - 1 $75\% \le d < 80\%$ - 2 $80\% \le d < 85\%$ - 3 $85\% \le d < 90\%$ - 4 $d \ge 90\%$ - 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 $70\% \le m < 75\%$ - 1 $75\% \le m < 80\%$ - 2 $80\% \le m < 85\%$ - 3 $85\% \le m < 90\%$ - 4 $m \ge 90\%$ - 5	0 - 5	
4.2.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской	%	g < 70% - 0 $70\% \le g < 75\%$ - 1 $75\% \le g < 80\%$ - 2	0 - 5	

	организации (g)		$80\% \le g < 85\%$ - 3 $85\% \le g < 90\%$ - 4 $g \ge 90\%$ - 5		
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации				
5.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%	f < 70% - 0 $70\% \le f < 75\%$ - 1 $75\% \le f < 80\%$ - 2 $80\% \le f < 85\%$ - 3 $85\% \le f < 90\%$ - 4 $f \ge 90\%$ - 5	0 - 5	
5.2.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	%	r < 70% - 0 $70\% \le r < 75\%$ - 1 $75\% \le r < 80\%$ - 2 $80\% \le r < 85\%$ - 3 $85\% \le r < 90\%$ - 4 $r \ge 90\%$ - 5	0 - 5	