# [Приказ Министерства здравоохранения РФ от 4 мая 2018 г. N 201н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка"](garantF1://71850700.0)

В соответствии с [частью 5 статьи 79.1](garantF1://12091967.79105) 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](#sub_1000).

2. Признать утратившим силу [приказ](garantF1://70735536.0) 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 Минюсте РФ 23 мая 2018 г.  
Регистрационный N 51156

Приложение  
к [приказу](#sub_0) Министерства здравоохранения  
Российской Федерации  
от 4 мая 2018 г. 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. | Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещениях медицинской организации;  - на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел "Часто задаваемые вопросы");  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |
| 1.3. | 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) |

# 2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг, сличая время ожидания предоставления медицинской услуги"

|  |  |
| --- | --- |
| N показателя | Показатели |
| 2.1. | Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:  - обеспечение лечебно-охранительного режима;  - отсутствие очередей;  - доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской 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);  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - доступность питьевой воды;  - санитарное состояние |
| 2.2. | Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |

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

|  |  |
| --- | --- |
| N показателя | Показатели |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок,  - наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений |
| 3.2. | Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - 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;  - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;  - наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) |

# 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, кол-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) |