

Приказ Департамента здравоохранения г. Москвы от 17 сентября 2018 г. N 645 "О проведении независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве"

В соответствии со [статьей 79.1](#) Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (в ред. [Федерального закона](#) от: 05.12.2017 N 392-ФЗ), [приказом](#) Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. N 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества условий 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-телекоммуникационной сети "Интернет", в целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации [Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве](#), а также реализации принципов открытости в деятельности медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы (далее - медицинские организации) приказываю:

1. Утвердить:

1.1. Положение о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве (далее - Положение), в соответствии с [приложением 1](#) к настоящему приказу.

1.2. Типовой перечень информационных материалов для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее - Типовой перечень), в соответствии с [приложением 2](#) к настоящему приказу.

2. Руководителям медицинских организаций обеспечить размещение и актуализацию информационных материалов для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в соответствии с Типовым перечнем ([приложение 2](#)).

3. Директору ГКУ "Дирекция по координации деятельности медицинских организаций Департамента здравоохранения города Москвы" (Белостоцкий А.В.) обеспечить:

3.1. Координацию деятельности медицинских организаций по информированию населения и созданию условий для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

3.2. Актуализацию информационных материалов на персональной странице ГКУ "Дирекция по координации деятельности медицинских организаций ДЗМ", размещаемых на [официальном сайте](#) Департамента здравоохранения города Москвы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3.3. Представление актуализированных информационных материалов в ГБУ "Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы", в электронном виде.

Срок - ежемесячно, до 1-го числа месяца, следующего за отчетным.

4. Наделить Государственное казенное учреждение здравоохранения города Москвы "Центр медицинской инспекции Департамента здравоохранения города Москвы" полномочиями оператора независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

5. Наделить Государственное бюджетное учреждение города Москвы "Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента

Департамента здравоохранения города Москвы" полномочиями по размещению от имени Департамента здравоохранения города Москвы информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями государственной системы здравоохранения города Москвы на [официальном сайте](http://www.bus.gov.ru) Департамента здравоохранения города Москвы и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" www.bus.gov.ru и своевременной актуализации.

6. Начальнику Управления делами и координации деятельности (Никонов Е.Л.) обеспечить:

6.1. Методическое сопровождение размещения медицинскими организациями информационных материалов на официальном сайте по размещению информации о государственных (муниципальных) учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.bus.gov.ru), в соответствии с нормативными правовыми актами Министерства финансов Российской Федерации (о деятельности медицинских организаций, о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями).

6.2. Подготовку материалов для ежегодного обязательного публичного отчета Мэра Москвы в соответствии с установленным порядком.

6.3. Подготовку плана по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг.

7. Начальнику Управления по работе с обращениями граждан и организации ведомственного контроля качества условий и безопасности медицинской деятельности (Колесникова Т.С.) осуществлять контроль медицинских организаций в части информирования граждан в рамках ведомственного контроля качества условий и безопасности медицинской деятельности.

8. Признать утратившим силу приказы Департамента:

- от 17 августа 2015 г. N 688 "О проведении независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве";

- от 17 ноября 2015 г. N 972 "О внесении изменений в приказ Департамента здравоохранения города Москвы от 17 августа 2015 г. N 688";

- от 20 июня 2017 г. N 446 "О внесении изменений в приказ Департамента здравоохранения города Москвы от 17 августа 2015 г. N 688".

9. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Департамента здравоохранения города Москвы Старшина А.В.

Министр Правительства Москвы,
руководитель Департамента
здравоохранения города Москвы

А.И. Хрипун

Приложение 1
к приказу Департамента
здравоохранения города Москвы
от 17.09.2018 г. N 645

Положение
о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими
организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных
гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации **Территориальной программы** государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве (далее - медицинские организации), разработано в целях обеспечения единых подходов к проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями и устанавливает порядок проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

1.2. Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями осуществляется в соответствии с нормативными правовыми документами:

1.2.1. **Федеральный закон** от 12 января 1996 г. N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях".

1.2.2. **Федеральный закон** от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

1.2.3. **Федеральный закон** от 5 декабря 2017 г. N 392-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

1.2.4. **Указ** Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики".

1.2.5. **Указ** Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. N 548 "Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации".

1.2.6. **Указ** Президента Российской Федерации от 9 мая 2018 г. N 212 "О внесении изменений в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утвержденных Указом Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. N 607".

1.2.7. **Постановление** Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2018 г. N 452 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. N 1203".

1.2.8. **Постановление** Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. N 457 "Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

1.2.9. **Постановление** Правительства Российской Федерации от 19 апреля 2018 г. N 472 "Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации".

1.2.10. **Постановление** Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. N 638 "Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

1.2.11. **Постановление** Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. N 1203 "Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности

организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

1.2.12. **Постановление** Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. N 1492 "О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов".

1.2.13. **Приказ** Минздрава России от 30 декабря 2014 г. N 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества условий 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-телекоммуникационной сети "Интернет".

1.2.14. **Приказ** Минздрава России от 28 апреля 2018 г. N 197н "Об утверждении перечня видов медицинских организаций в соответствии с номенклатурой медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания ими услуг".

1.2.15. **Приказ** Минздрава России от 4 мая 2018 г. N 201н "Об утверждении показателей, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка".

1.2.16. **Приказ** Минздрава России от 14 мая 2018 г. N 221 "Об организации работ по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями".

1.2.17. **Приказ** Минздрава России от 13 июля 2018 г. N 442 "Об организации работ по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети "Интернет".

1.2.18. **Приказ** Минздрава России от 28 апреля 2018 г. N 196н "Об утверждении положения об Общественном совете при Министерстве здравоохранения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями".

1.2.19. **Приказ** Минздрава России от 31 марта 2016 г. N 197 "Об утверждении Порядка рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями".

1.2.20. **Приказ** Минздрава России от 17 ноября 2015 г. N 820 "О наделении правом электронной подписи и об определении ответственного лица в целях размещения информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

1.2.21. **Приказ** Минздрава России от 4 октября 2017 г. N 764 "О внесении изменения в приказ Минздрава России от 17 ноября 2015 г. N 820 "О наделении правом электронной подписи и об определении ответственного лица в целях размещения информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

1.2.22. **Приказ** Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 г. N 86н "Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта".

1.2.23. **Приказ** Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 г. N 116н "О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на

официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и порядке ее размещения".

1.2.24. **Приказ** Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2013 г. N 234а "О формах мониторинга реализации Программы поэтапного совершенствования системы оплаты труда в государственных (муниципальных) учреждениях на 2012-2018 годы".

1.2.25. **Письмо** Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.04.2013 N 11-3/10/2-2305 "Об организации в субъектах Российской Федерации работы по формированию независимой системы оценки качества условий работы организаций, оказывающих социальные услуги".

1.2.26. **Распоряжение** Правительства Москвы от 2 апреля 2013 г. N 178-РП "Об утверждении плана мероприятий ("дорожной карты") "Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности здравоохранения в городе Москве".

1.2.27. **Постановление** Правительства Москвы от 22 августа 2012 г. N 425-ПП "Об утверждении положения о Департаменте здравоохранения города Москвы" (в редакции постановления Правительства Москвы от 24 апреля 2018 г. N 349-ПП).

1.2.28. **Приказ** Департамента здравоохранения города Москвы от 3 июля 2018 г. N 455 "О создании Общественного совета при Департаменте здравоохранения города Москвы по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, входящими в территориальную программу государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи".

2. Основные принципы, цели и задачи независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

2.1. Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее по тексту - независимая оценка качества) является формой общественного контроля деятельности медицинских организаций, и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности. Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями не осуществляется в целях контроля качества и безопасности медицинской деятельности, а также экспертизы и контроля качества медицинской помощи.

2.2. Независимая оценка качества условий предусматривает оценку условий оказания услуг медицинскими организациями по следующим общим критериям:

- Открытость и доступность информации об организации;
- Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги;
- Доступность услуг для инвалидов;
- Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации;
- Удовлетворенность условиями оказания услуг.

2.3. Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

а) официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационные стенды в помещениях указанных организаций;

б) **официальный сайт** для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями социальной сферы, включающие:

наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с

получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации социальной сферы и т.п.). Методика выявления и обобщения мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, утверждается Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

3. Порядок проведения независимой оценки качества

3.1. Независимая оценка качества проводится в отношении конкретной медицинской организации не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

3.2. При проведении независимой оценки качества используются показатели, характеризующие общие критерии независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, установленные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

4. Участники независимой оценки качества

Участниками независимой оценки качества являются:

4.1. Медицинские организации. Общественные (попечительские, наблюдательные) советы медицинских организаций.

4.2. Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Департамента здравоохранения города Москвы (далее - Общественный совет по НОК).

4.3. Департамент здравоохранения города Москвы.

4.4. Социально ориентированные некоммерческие организации в сфере здравоохранения города Москвы, профессиональное медицинское сообщество.

4.5. Граждане - потребители медицинских услуг.

4.6. Оператор - организация, осуществляющая сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями.

5. Функции участников независимой оценки качества

5.1. Медицинские организации. Общественные (попечительские, наблюдательные) советы медицинских организаций обеспечивают:

5.1.1. Размещение и актуализацию информации о деятельности медицинской организации, установленной нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе информации о независимой оценке качества оказания услуг ([приказ](#) Минздрава России от 30.12.2014 N 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-телекоммуникационной сети "Интернет"):

- на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и на персональной странице [официального сайта](#) Департамента здравоохранения города Москвы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

- на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" www.bus.gov.ru;

- на информационных стендах медицинской организации.

5.1.2. Размещение на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ссылки на официальную страницу сайта www.rosminzdrav.ru на анкету для независимого опроса мнения граждан в виде интерактивной формы.

5.1.3. Представление актуализированных информационных материалов для персональной страницы медицинской организации на [официального сайта](#) Департамента здравоохранения города Москвы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в ГБУ "Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы" в электронном виде.

Срок - ежемесячно, до 1-го числа месяца, следующего за отчетным.

5.1.4. Соблюдение требований к содержанию и форме предоставления информационных материалов о деятельности медицинских организаций, размещаемых на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", утвержденных в установленном порядке.

5.1.5. Заполнение результатов анкетирования, в том числе на бумажных носителях, и мониторинга информационного наполнения и качества информации, в личном кабинете "Медицинской организации" на Портале независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями www.nok.rosminzdrav.ru.

5.1.6. Возможность заполнения анкеты для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями на бумажном носителе в случае обращения граждан в медицинскую организацию о предоставлении возможности заполнения названной анкеты на бумажном носителе.

5.1.7. Представление ежемесячно организации-оператору (Государственное казенное учреждение здравоохранения города Москвы "Центр медицинской инспекции Департамента здравоохранения города Москвы") анкет, заполненных гражданами на бумажных носителях.

5.1.8. Оказание содействия представителям некоммерческих социально ориентированных общественных организаций (объединений) при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг.

5.1.9. Проведение мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации и доступа к информации о медицинской организации, необходимой для потребителей медицинских услуг.

5.1.10. Обеспечивают содействие в работе организации - оператора независимой оценки, не препятствуют проведению интервью и анкетированию получателей медицинских услуг удовлетворенностью качеством предоставляемых услуг, а также не препятствуют проведению фото, видео съемкам в медицинских организациях.

5.1.11. Руководители медицинских организаций несут ответственность за принятие мер по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в соответствии с трудовым законодательством.

5.2. Общественный совет по НОК Департамента здравоохранения города Москвы:

5.2.1. Определяет перечень медицинских организаций, участвующих в реализации [Территориальной программы](#) государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве, в отношении которых в текущем году проводится независимая оценка качества условий оказания услуг данными медицинскими организациями.

5.2.2. Участвует в обработке первичных данных (анкет для независимого опроса мнения

граждан) в разрезе медицинских организаций с привлечением представителей социально ориентированных общественных объединений (организаций) в соответствии с положениями нормативных правовых актов Министерства здравоохранения Российской Федерации.

5.2.3. Участвует в анализе результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и балльных оценок медицинских организаций.

5.2.4. Участвует в формировании, утверждении и направлении в Департамент здравоохранения города Москвы (далее - Департамент) балльных оценок и предложений по улучшению качества работы каждой медицинской организации и доступа к информации о медицинских организациях, необходимой для потребителей медицинских услуг.

5.2.5. Участвует в обсуждении результатов анализа общественного мнения, результатов независимой оценки качества, в том числе сформированного общественными организациями, профессиональными, пациентскими сообществами, иными экспертами.

5.3. Управление экономического анализа и финансовых расчетов ОМС обеспечивает предоставление предложений в Общественный совет по НОК Департамента здравоохранения города Москвы о перечне медицинских организаций, участвующих в реализации [Территориальной программы](#) государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве, в отношении которых в текущем году проводится независимая оценка качества условий оказания услуг данными медицинскими организациями.

Срок - до 1 февраля текущего года

5.4. Государственное казенное учреждение здравоохранения города Москвы "Центр медицинской инспекции Департамента здравоохранения города Москвы" (оператор независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями):

5.4.1. Осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются по каждой организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества в текущем году, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы.

5.4.2. Предоставляет в Общественный совет по НОК Департамента сведения о ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в текущем году: сводные данные по каждой медицинской организации по результатам анкетирования, результаты выездных мероприятий.

5.4.3. Осуществляет экспертное обеспечение мероприятий по контролю за выполнением медицинскими организациями государственной системы здравоохранения города Москвы планов мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг.

Срок - ежемесячно, до 1 числа месяца, следующего за отчетным.

5.4.4. Представляет в Общественный совет по НОК Департамента отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества, на бумажном носителе или в форме электронного документа, а также в электронном виде в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на сайте bus.gov.ru.

5.4.5. Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг должен содержать:

а) перечень организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций;

в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества

условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья;

д) основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности медицинских организаций

Срок - до 1 декабря текущего года.

5.5. Государственное бюджетное учреждение "Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы" обеспечивает:

5.5.1. Регистрацию Департамента здравоохранения города Москвы на Официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в сети "Интернет" (далее - сайт www.bus.gov.ru, ГМУ).

5.5.2. Размещение и актуализацию в течение 5 рабочих дней со дня утверждения (внесения изменений, отмены) соответствующих документов, на основе которых формируются информационные материалы, предоставленные организациями, подведомственными Департаменту, на [официальном сайте](#) ГМУ.

5.5.3. Размещение и своевременную актуализацию информации по вопросам независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, предусмотренной [приказом](#) Минфина России от 22 июля 2015 г. N 116н "О составе информации о результатах независимой оценки качества условий образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и порядке ее размещения".

5.5.4. Размещение и своевременную актуализацию информационных материалов, предоставленных подведомственными организациями, на [официальном сайте](#) Департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Срок - до 5-го числа месяца, следующего за отчетным.

5.5.5. Организационно-техническое содействие медицинским организациям при размещении на официальных сайтах информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru информации, установленной [приказом](#) Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 N 86н "Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта".

5.5.6. Соблюдение требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах. Исключить размещение информации, содержащей сведения, составляющие государственную тайну, и (или) сведения, доступ к которым ограничен в соответствии с федеральными законами.

5.5.7. Размещение перечня медицинских организаций, участвующих в реализации [Территориальной программы](#) государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве, в отношении которых в текущем году проводится независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями, на [официальном сайте](#) Департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в разделе "Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями".

5.5.8. Технические возможности доступа граждан к информации, необходимой для потребителей медицинских услуг, на [официальном сайте](#) Департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

5.5.9. Технические возможности выражения пациентами мнений о качестве оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации [Территориальной программы](#) государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве, на [официальном сайте](#) Департамента в информационно-телекоммуникационной сети

"Интернет" и на официальных сайтах медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" путем размещения ссылки на официальную страницу сайта rosminzdrav.ru на анкету для независимого опроса мнения граждан в виде интерактивной формы.

5.5.10. Размещение информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями и предложений Общественного совета Департамента по улучшению качества работы каждой медицинской организации, участвовавшей в независимой оценке качества, на [официальном сайте](#) Департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в разделе "Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями", а так же на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" www.bus.gov.ru в течение трех рабочих дней с момента их утверждения Общественным советом по НОК Департамента здравоохранения города Москвы.

5.5.11. Поддержание в актуальном состоянии web-страниц [официального сайта](#) Департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", создаваемых в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и общественного контроля деятельности Департамента, как органа государственной власти и подведомственных организаций: "Общественные советы по НОК Департамента здравоохранения города Москвы", "Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями", др.

5.5.12. Технические возможности доступа медицинским организациям, участвующим в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, расположенным на территории субъекта Российской Федерации, за исключением медицинских организаций, учредителем которых является Российская Федерация, к личным кабинетам на Портале независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями www.nok.rosminzdrav.ru.

5.6. Управление лицензирования и аккредитации обеспечивает:

5.6.1. Представление в Общественный совет по НОК Департамента сведений о медицинских организациях, участвующих в реализации [Территориальной программы](#) государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве на текущий год в формате EXCEL (согласно [Приложениям 3 и 4](#)), на основании перечня медицинских организаций, утвержденного в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве.

Срок - ежегодно до 1 февраля текущего года.

5.7. Управление организации стационарной медицинской помощи, Управление организации первичной медико-санитарной помощи обеспечивают:

5.7.1. Представление в Общественный совет при Министерстве здравоохранения Российской Федерации и в Общественный совет по НОК Департамента сведений о медицинских организациях, участвующих в реализации [Территориальной программы](#) государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве на текущий год (по форме, утвержденной Министерством здравоохранения Российской Федерации), на основании перечня медицинских организаций, утвержденного в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве.

Срок - ежегодно до 1 февраля текущего года.

5.7.2. Рассмотрение в течение одного месяца от даты поступления предложений Общественного совета по НОК Департамента о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (по улучшению качества работы медицинских организаций и доступа к информации о медицинских организациях, необходимой для потребителей медицинских услуг).

5.7.3. Формирование и утверждение плана мероприятий по совершенствованию

деятельности медицинских организаций и оценки деятельности их руководителей. Предоставление плана мероприятий по совершенствованию деятельности медицинских организаций в Общественный совет по НОК Департамента и в Государственное казенное учреждение здравоохранения города Москвы "Центр медицинской инспекции Департамента здравоохранения города Москвы, не позднее одного месяца от даты поступления предложений Общественного совета по НОК Департамента.

5.7.4. Участие в осуществлении контроля за выполнением медицинскими организациями мероприятий по улучшению качества оказания ими услуг.

5.8. Управление по связям с общественностью обеспечивает:

5.8.1. Организационно-техническое обеспечение деятельности Общественного совета по НОК Департамента.

5.8.2. Проведение совещаний по вопросам независимой оценки с руководителями медицинских организаций, представителями общественных организаций.

5.8.3. Координация проведения независимой оценки в медицинских организациях.

5.8.4. Организационное сопровождение участия представителей социально ориентированных некоммерческих организаций в независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями.

5.8.5. Предоставление в Управление делами и координации деятельности Департамента актуальной информации о проводимой работе с Общественным советом по НОК Департамента здравоохранения города Москвы, в том числе протоколы заседаний Общественного совета по НОК Департамента для размещения на [официальном сайте](#) Департамента информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в разделе "Общественный совет по НОК Департамента здравоохранения города Москвы".

5.8.6. Проведение семинаров с участием представителей социально ориентированных общественных организаций для распространения лучших практик независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.

5.8.7. Контроль предоставления информации в Общественный совет по НОК Департамента оператором, осуществляющим сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями.

5.9. Пресс-служба Департамента обеспечивает:

5.9.1. Информационное сопровождение независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в средствах массовой информации.

5.9.2. Информационное сопровождение проведения "круглых столов", конференций и других мероприятий по информированию населения о независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

5.10. Управление делами и координации деятельности Департамента:

5.10.1. Осуществляет информационную и техническую поддержку раздела "Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями" в актуальном состоянии на [сайте](#) Департамента в сети "Интернет".

5.10.2. Организует доступ медицинским организациям, участвующим в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, расположенным на территории города Москвы, за исключением медицинских организаций, учредителем которых являются федеральные органы исполнительной власти Российской Федерации, к личным кабинетам на Портале независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями www.nok.rosminzdrav.ru.

5.10.3. Подготовку материалов для ежегодного обязательного публичного отчета Мэра Москвы в соответствии с [постановлением](#) Правительства РФ от 17.04.2018 N 457 "Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в

сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

5.10.4. Размещает информацию о результатах независимой оценки на сайте bus.gov.ru, в соответствии с [приказом](#) от 22.07.15 N 116н "О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и порядке ее размещения".

5.10.5. Проводит анализ результатов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

Приложение 2
к приказу Департамента
здравоохранения города Москвы
от 17.09.2018 г. N 645

Типовой перечень
информационных материалов для проведения независимой оценки качества условий
оказания услуг медицинскими организациями

Медицинские организации осуществляют информирование граждан в наглядной и доступной форме посредством размещения информационных материалов на официальных сайтах медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и на информационных стендах.

Информационные материалы размещаются в соответствии с документами, в которых содержатся соответствующие сведения (нормативные правовые акты, локальные нормативные акты, учредительные документы, др.).

Размещаемая информация о деятельности медицинских организаций должна включать сведения об обособленных структурных подразделениях (при их наличии).

Перечень информационных материалов и документов включает сведения:

1) о медицинской организации:

полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;

дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);

структура и органы управления;

режим и график работы;

правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;

контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;

график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;

2) о почтовых адресах, официальном сайте в сети "Интернет", контактных телефонах (с указанием телефонного кода города Москвы), телефонах "горячей линии", служб экстренной психологической помощи, о часах работы:

Департамента здравоохранения города Москвы;

Московского городского фонда ОМС;

Департамента социальной защиты населения города Москвы;
Управления Росздравнадзора по городу Москве и Московской области;
Управления Роспотребнадзора по городу Москве;
Министерства здравоохранения Российской Федерации;
филиала ФКУ "Главное бюро медико-социальной экспертизы по городу Москве";
Дирекции по координации деятельности медицинских организаций Департамента здравоохранения города Москвы;

3) о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;

4) о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;

5) о медицинской деятельности медицинской организации:

а) о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);

б) о видах медицинской помощи;

в) 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;

г) о порядке, об объеме и 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;

д) о порядке оказания медицинской помощи лицам, имеющим право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг и обеспечение необходимыми лекарственными препаратами и медицинскими изделиями:

- о перечне категорий граждан, имеющих право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг, предоставляемых за счет средств федерального бюджета и бюджета города Москвы;

- о перечне документов, предъявляемых гражданами в медицинскую организацию, и необходимых для оформления рецептов на лекарственные препараты, медицинские изделия и специализированные продукты лечебного питания для детей-инвалидов за счет средств федерального бюджета и бюджета города Москвы;

- о перечне аптечных организаций, осуществляющих отпуск лекарственных препаратов, медицинских изделий и специализированных продуктов лечебного питания для детей-инвалидов, выписанных гражданам, имеющим право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг;

е) о показателях доступности и качества условий медицинской помощи, установленных в **Территориальной программе** государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

ж) о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;

з) о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;

и) о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;

к) о правилах и сроках госпитализации;

л) о правилах предоставления платных медицинских услуг;

м) о перечне оказываемых платных медицинских услуг;

н) о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов);

б) о медицинских работниках медицинской организации, включая филиалы (при их наличии):

- фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;
- сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);

- график работы и часы приема медицинского работника;

7) о вакантных должностях;

8) о **перечне** жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;

9) 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;

10) о **перечне** лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;

11) 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 амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с 50% скидкой;

12) об отзывах потребителей услуг;

13) о механизмах обратной связи:

- обеспечение возможности на официальном сайте разместить обращение (размещается форма для подачи электронного запроса);

- создание на официальном сайте рубрики вопрос-ответ;

14) иная информация, которая размещается, публикуется по решению Департамента здравоохранения города Москвы и (или) руководителя медицинской организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В медицинской организации наглядно и компактно размещается информация:

- о реализуемых мероприятиях **Государственной программы** города Москвы "Развитие здравоохранения города Москвы (Столичное здравоохранение)";

- о программах профилактической направленности (работа центров здоровья, отделений медицинской профилактики, профилактические осмотры, вакцинация, здоровый образ жизни, др.);

- о внеочередном оказании медицинской помощи отдельным категориям граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о дополнительных по информированию жителей города Москвы об организации и порядке оказания высокотехнологичной медицинской помощи (**распоряжение** Департамента здравоохранения города Москвы от 16.10.2013 N 1153-р);

- о порядке рассмотрения жалоб и обращений граждан и организаций;

- о местонахождении книги жалоб и предложений (типовой журнал, пронумерованный, сброшюрованный, скрепленный печатью медицинской организации и заверенный подписью руководителя медицинской организации);

- другое.

Информационные стенды (стойки) должны располагаться в доступном для граждан месте и позволять свободно ознакомиться с размещенной на них информацией. Информация для граждан должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени.

Приложение 3

**Перечень
медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы,
участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий
бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве на 2018 год**

N п/п	Полное наименование медицинской организации*	Фактический адрес медицинской организации*	Амбулаторные условия	Стационарные условия (+/-)	Из них - вид медицинской организации**				
					Специализированная больница (психиатрическая) (+/-)	Центр вспомогательных репродуктивных технологий (+/-)	Станция скорой медицинской помощи (+/-)	Лаборатория клинико- диагностическая (+/-)	Лаборатория бактериологическая (+/-)
1									

* Включая все филиалы и структурные подразделения медицинской организации

** Согласно приказу Минздрава России от 28 апреля 2018 г. N 197н "Об утверждении перечня видов медицинских организаций в соответствии с номенклатурой медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания ими услуг".

Приложение 4

**Перечень
медицинских организаций, не входящих в государственную систему здравоохранения города
Москвы и участвующих в реализации Территориальной программы государственных
гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве на 2018 год**

N п/п	Полное наименование медицинской организации*	Фактический адрес медицинской организации*	Амбулаторные условия	Стационарные условия (+/-)	Из них - вид медицинской организации**				
					Специализированная больница (психиатрическая) (+/-)	Центр вспомогательных репродуктивных технологий (+/-)	Станция скорой медицинской помощи (+/-)	Лаборатория клинико- диагностическая (+/-)	Лаборатория бактериологическая (+/-)
1									

* Включая все филиалы и структурные подразделения медицинской организации

** Согласно приказу Минздрава России от 28 апреля 2018 г. N 197н "Об утверждении перечня видов медицинских организаций в соответствии с номенклатурой медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания ими услуг".