

Приложение № 1
к приказу Министерства здравоохранения
Российской Федерации

от «___» _____ 2014 г. № _____

**Показатели,
характеризующие общие критерии оценки качества
оказания услуг медицинскими организациями
в амбулаторных условиях**

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации:

уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1) (баллы);
полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (баллы);

наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг (баллы);

доля потребителей услуг удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (%);

доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (%).

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения:

доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию (%);

средняя длительность ожидания приема к врачу с момента записи на прием (дни);

доступность записи на прием к врачу (по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре, на приеме лечащим врачом) (баллы);

доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (%).

3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги:

средняя длительность ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (дни);

доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (%);

доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (%).

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:

доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (%);

доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (%).

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации:

доля потребителей услуг, положительно оценивающих качество оказания услуг в медицинской организации (%);

доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (%).