

Приложение № 2  
к приказу Министерства здравоохранения  
Российской Федерации

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 г. № \_\_\_\_\_

**Показатели,  
характеризующие общие критерии оценки качества  
оказания услуг медицинскими организациями  
в стационарных условиях (в дневном стационаре)**

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

уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://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, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (%);

доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (%);

доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (%);

доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (%).

3. Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги:

среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (минуты);

среднее время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (дни);

доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (%).

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 (%);

доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу.