

Амбулаторные условия – максимальное количество баллов 69 (на основании анкетирования)

1. Открытость и доступность информации					
показатель		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
max количество баллов 10 сумма присвоенных баллов (1.4.+1.5.)	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)	30	% положительных ответов	$k_1 < 70\%$ – 0 $70\% \leq k_1 < 75\%$ – 1 $75\% \leq k_1 < 80\%$ – 2 $80\% \leq k_1 < 85\%$ – 3 $85\% \leq k_1 < 90\%$ – 4 $k_1 \geq 90\%$ – 5	вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 29 вопрос анкеты, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 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)	32	% положительных ответов	$k_2 < 70\%$ – 0 $70\% \leq k_2 < 75\%$ – 1 $75\% \leq k_2 < 80\%$ – 2 $80\% \leq k_2 < 85\%$ – 3 $85\% \leq k_2 < 90\%$ – 4 $k_2 \geq 90\%$ – 5	вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 31 вопрос анкеты, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5

показатель	2. Комфортность условий и доступность получения услуг				
		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
max количество баллов 24 сумма присвоенных баллов (2.1+2.2+2.3+ 2.4+2.5)	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)	25	% положительных ответов	$s < 70\% - 0$ $70\% \leq s < 75\% - 1$ $75\% \leq s < 80\% - 2$ $80\% \leq s < 85\% - 3$ $85\% \leq s < 90\% - 4$ $s \geq 90\% - 5$	вычисляется % положительных ответов от количества анкет, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5
	2.2. Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	6, 11,16	часы	равно 24 часам – 1 меньше на 1 час (23 часа) – 2 меньше на 2 часа (22 часа) – 3 меньше на 3 часа (13-21 час) – 4 меньше на 1/2 срока (12 часов и меньше) – 5	вычисляется средневзвешенное значение $24 * n_{24(6+11+16)} +$ $12 * n_{12(6+11+16)} +$ $8 * n_{8(6+11+16)} +$ $6 * n_{6(6+11+16)} +$ $3 * n_{3(6+11+16)} +$ $1 * n_{<1(6+11+16)} / (n_{24}+n_{12}+n_8+n_6+n_3+n_{<1})$, результат округляется до целого числа (в часах), целому числу присваивается количество баллов от 1 до 5
		20, 24	дни	равно (14 дням) – 1 меньше на 1 день (13 дней) – 2 меньше на 2 дня (12 дней) – 3 меньше на 3 дня (8-11 дней) – 4	вычисляется средневзвешенное значение $14 * n_{14(20+24)} +$

				меньше на 1/2 срока (7 дней и меньше) – 5	13* $n_{13(20+24)}$ + 12* $n_{12(20+24)}$ + 10* $n_{10(20+24)}$ + 7* $n_{7(20+24)}$ + 6* $n_{<7(20+24)}$ / ($n_{14}+n_{13}+n_{12}+n_{10}+n_7+n_{<7}$), результат округляется до целого числа (в днях), целому числу присваивается количество баллов от 1 до 5 баллы, присвоенные по вопросам (6,11,16) и (20,24), складываются, сумма баллов/2 = итоговый результат в баллах от 1 до 5
	2.3. Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении	26	баллы	Сумма баллов наличие – 1 отсутствие – 0 наличие – 1 отсутствие – 0 наличие – 1 отсутствие – 0 наличие – 1 отсутствие – 0	присваивается по 1 баллу за наличие ответов по каждому из видов записи, баллы складываются = итоговый результат в баллах от 0 до 4
	2.4. Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской	33	% положительных ответов	$u < 70\%$ – 0 $70\% \leq u < 75\%$ – 1 $75\% \leq u < 80\%$ – 2 $80\% \leq u < 85\%$ – 3 $85\% \leq u < 90\%$ – 4	вычисляется % положительных ответов от количества анкет, по результату присваивается

	организации (u)			$u \geq 90\% - 5$	количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5
	2.5. Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (у)	37	% положительных ответов	$y < 50\% - 0$ $50\% \leq y < 55\% - 1$ $55\% \leq y < 60\% - 2$ $60\% \leq y < 65\% - 3$ $65\% \leq y < 70\% - 4$ $y \geq 70\% - 5$	<p>вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 35 вопрос анкеты, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5</p> <p>*Баллы присваиваются, начиная с 50% положительных ответов, во всех остальных вопросах, начиная с 70% положительных ответов</p> <p>**В случае отсутствия лиц, ответивших «да» на 35 вопрос анкеты, баллы по показателю 2.5. не присваиваются</p>
показатель	3. Время ожидания				
		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
max количество баллов 15	3.1. Средний срок ожидания диагностического исследования	39 с	дни	равно (14 дням) – 1 меньше на 1 день (13 дней) – 2 меньше на 2 дня (12 дней) – 3 меньше на 3 дня (8-11 дней) – 4	вычисляется средневзвешенное значение $14*n_{14}+13*n_{13}+$

<p>сумма присвоенных баллов (3.1+3.2+3.3)</p>	<p>момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)</p>	<p>46</p>	<p>дни</p>	<p>меньше на 1/2 срока (7 дней и меньше) – 5</p> <p>равно (30 дням) – 1</p> <p>меньше на 1 день (29 дней) – 2</p> <p>меньше на 2 дня (28 дней) – 3</p> <p>меньше на 3 дня (16-27 дней) – 4</p> <p>меньше на 1/2 срока (15 дней и меньше) – 5</p>	<p>$12^* n_{12} + 10^* n_{10} + 7^* n_7 + 6^* n_{<7} / (n_{14} + n_{13} + n_{12} + n_{10} + n_7 + n_{<7})$, результат округляется до целого числа (в днях), целому числу присваивается количество баллов от 1 до 5</p> <p>вычисляется средневзвешенное значение $30^*n_{30} + 29^* n_{29} + 28^* n_{28} + 27^* n_{27} + 15^* n_{15} + 14^* n_{<15} / (n_{30} + n_{29} + n_{28} + n_{27} + n_{15} + n_{<15})$, результат округляется до целого числа (в днях), целому числу присваивается количество баллов от 1 до 5</p> <p>баллы, присвоенные по вопросам 39 и 46, складываются, сумма баллов/2 = итоговый результат в баллах от 1 до 5</p>
---	--	-----------	------------	--	--

	3.2. Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (v)	28	% положительных ответов	$v < 70\% \quad - 0$ $70\% \leq v < 75\% \quad - 1$ $75\% \leq v < 80\% \quad - 2$ $80\% \leq v < 85\% \quad - 3$ $85\% \leq v < 90\% \quad - 4$ $v \geq 90\% \quad - 5$	вычисляется % положительных ответов от числа анкет, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5
	3.3. Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d)	40-45 47-52	% положительных ответов	$d < 70\% \quad - 0$ $70\% \leq d < 75\% \quad - 1$ $75\% \leq d < 80\% \quad - 2$ $80\% \leq d < 85\% \quad - 3$ $85\% \leq d < 90\% \quad - 4$ $d \geq 90\% \quad - 5$	<p>вычисляется % суммы положительных ответов (вопросы 40-45) от числа ($n_{14}+n_{13}+n_{12}+n_{10}+n_7+n_{<7}$) вопроса 39,</p> <p>вычисляется % суммы положительных ответов (вопросы 47-52) от числа ($n_{30}+n_{29}+n_{28}+n_{27}+n_{15}+n_{<15}$) вопроса 46,</p> <p>проценты, полученные по вопросам (40-45) и (47-52) складываются, их сумма/2, полученному результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5</p>

показатель	4. Доброжелательность, вежливость и компетентность				
		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
max количество баллов 10 сумма присвоенных баллов (4.1.+4.2.)	4.1. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	2,7,12, 17,21	% положительных ответов	$m < 70\%$ – 0 $70\% \leq m < 75\%$ – 1 $75\% \leq m < 80\%$ – 2 $80\% \leq m < 85\%$ – 3 $85\% \leq m < 90\%$ – 4 $m \geq 90\%$ – 5	вычисляется % суммы положительных ответов по вопросам (2,7,12,17,21) от общего числа анкет, полученному результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5
	4.2. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	3,8,13, 18,22	% положительных ответов	$g < 70\%$ – 0 $70\% \leq g < 75\%$ – 1 $75\% \leq g < 80\%$ – 2 $80\% \leq g < 85\%$ – 3 $85\% \leq g < 90\%$ – 4 $g \geq 90\%$ – 5	вычисляется % суммы положительных ответов по вопросам (3,8,13,18,22) от общего числа анкет, полученному результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5
показатель	5. Удовлетворенность				
		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
max количество баллов 10	5.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	53	% положительных ответов	$f < 70\%$ – 0 $70\% \leq f < 75\%$ – 1 $75\% \leq f < 80\%$ – 2 $80\% \leq f < 85\%$ – 3 $85\% \leq f < 90\%$ – 4 $f \geq 90\%$ – 5	вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученному результату присваивается количество баллов в

сумма присвоенных баллов (5.1.+5.2.)	5.2. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	54	% положительных ответов			указанных интервалах от 0 до 5
				$r < 70\%$ – 0	$70\% \leq r < 75\%$ – 1	
				$75\% \leq r < 80\%$ – 2	$80\% \leq r < 85\%$ – 3	
				$85\% \leq r < 90\%$ – 4	$r \geq 90\%$ – 5	