



**МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ
ПРИ МИНИСТЕРСТВЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

ОЦЕНКА

**ИНФОРМАЦИОННОЙ ОТКРЫТОСТИ И ДОСТУПНОСТИ САЙТОВ
МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ, УЧАСТВУЮЩИХ В РЕАЛИЗАЦИИ
ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГАРАНТИЙ БЕСПЛАТНОГО
ОКАЗАНИЯ ГРАЖДАНАМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ, УЧРЕДИТЕЛЕМ
КОТОРЫХ ЯВЛЯЕТСЯ РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ, И В ОТНОШЕНИИ
КОТОРЫХ В 2018 ГОДУ ПРОВОДИЛАСЬ
НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

25 декабря 2018 г.

Предмет оценки: официальные сайты медицинских организаций, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, учредителем которых является Российская Федерация, и в отношении которых в 2018 году проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

Участники оценки: 11 членов Общественного совета при Минздраве России по проведению НОК.

Время: 1 ноября – 7 декабря 2018 г.

Инструментарий: интерактивная анкета, которая состоит из следующих блоков:

1. Общая информация об организации
2. Информация о медицинской деятельности медицинской организации
3. Информация о медицинских работниках медицинской организации
4. Иная информация о медицинской организации
5. Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг
6. Удобство для пользователя архитектуры сайта и формы представления информации (удобство навигации по сайту, работоспособность поиска, актуальность и достоверность сведений, наглядность и понятность представления, простота и понятность восприятия)
7. Наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации для инвалидов по зрению

Общее количество оцененных сайтов: 122 сайта, а также дополнительно 22 сайта структурных подразделений оцениваемых медицинских организаций.

ОБЩИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Министерство
здравоохранения
Российской Федерации
36 организаций

Министерство
внутренних дел
Российской Федерации
24 организации

Министерство науки и
высшего образования
19 организаций

Федеральное медико-
биологическое
агентство
18 организаций

Министерство обороны
Российской Федерации
14 организаций

Фонд социального
страхования
Российской Федерации
4 организации

Министерство труда и
социального развития
Российской Федерации
2 организации

Федеральная
таможенная служба
2 организации

Федеральная служба
исполнения наказаний
2 организации

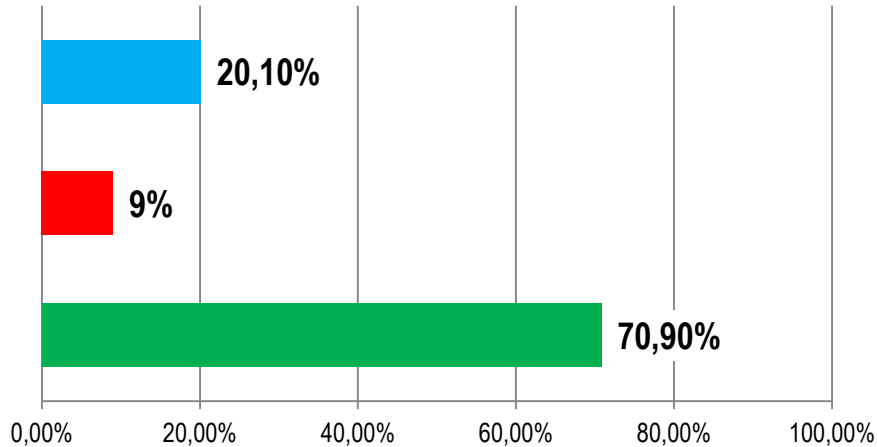
Федеральная служба войск
национальной гвардии
Российской Федерации
1 организация

Средняя оценка – 54 балла из 100, медиана – 56 баллов.

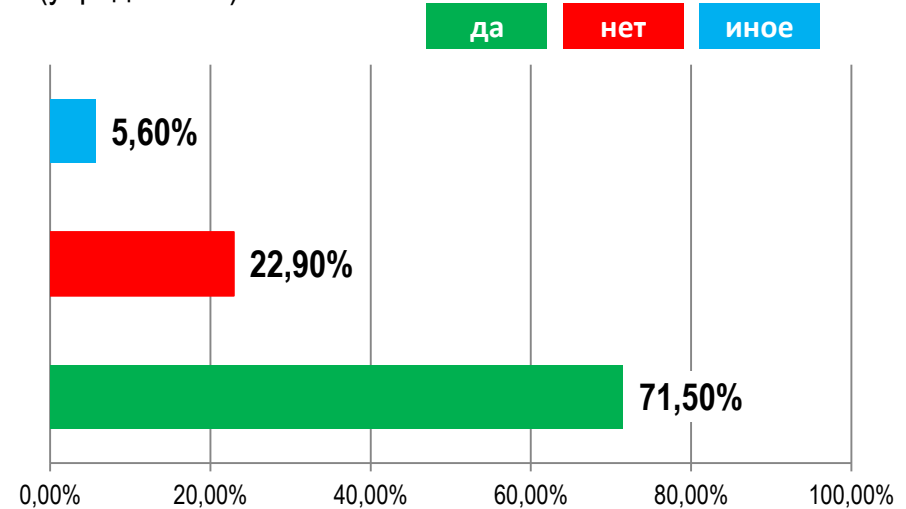
У 10 из 122 медицинских организаций в период проведения оценки официальных сайтов не обнаружено.

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

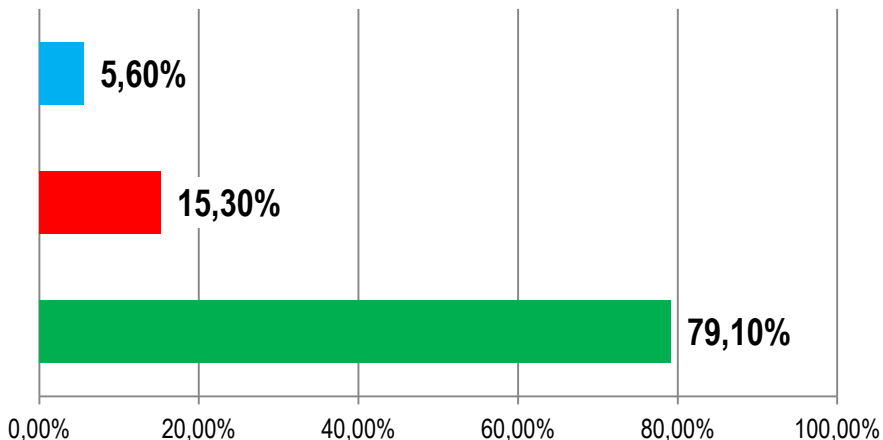
1.1. На сайте указано полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда?



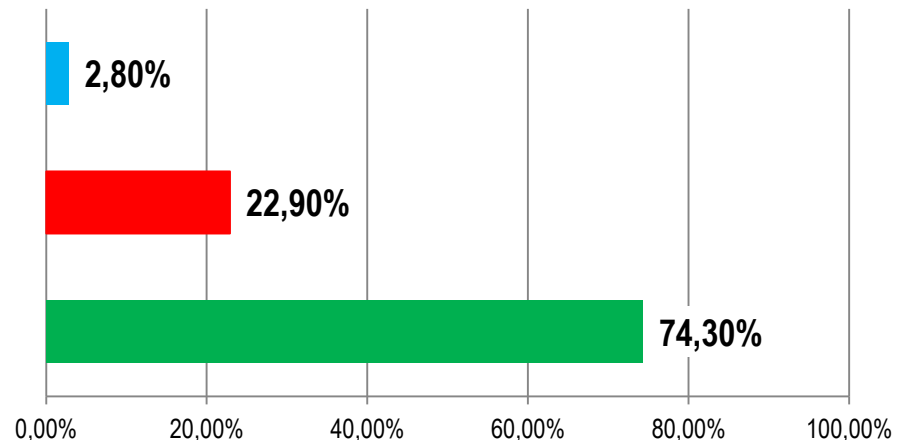
1.2. На сайте размещена информация о дате государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях)?



1.3. На сайте размещена информация о структуре и органах управления?

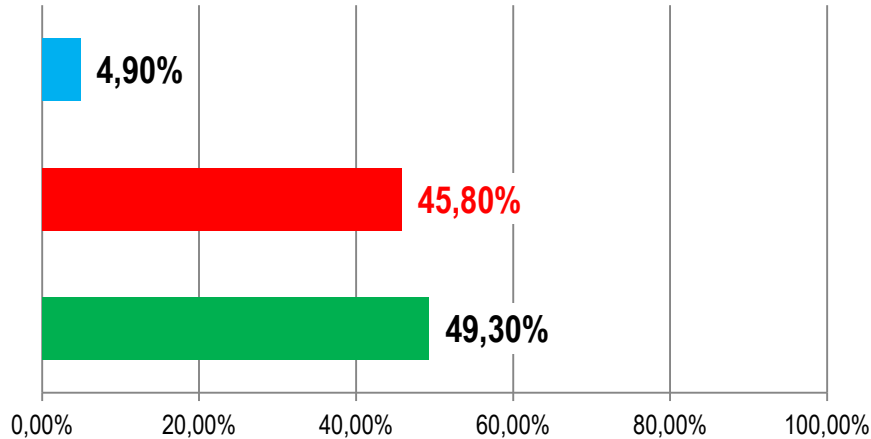


1.4. На сайте размещен режим и график работы?

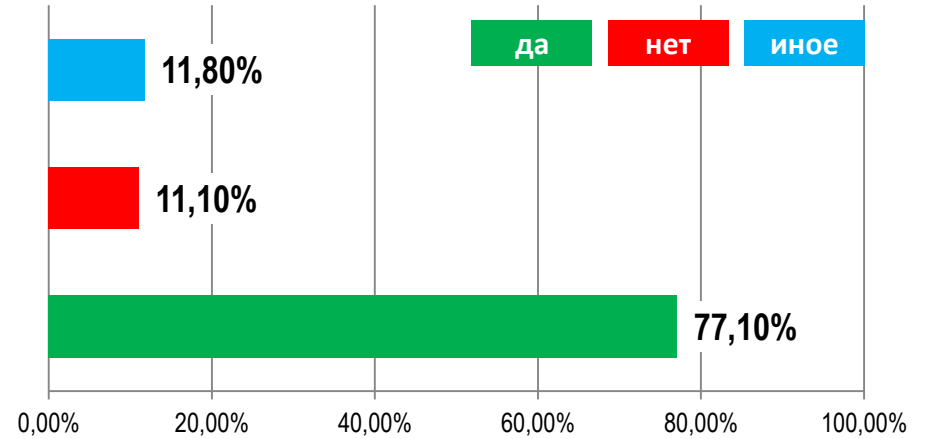


1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

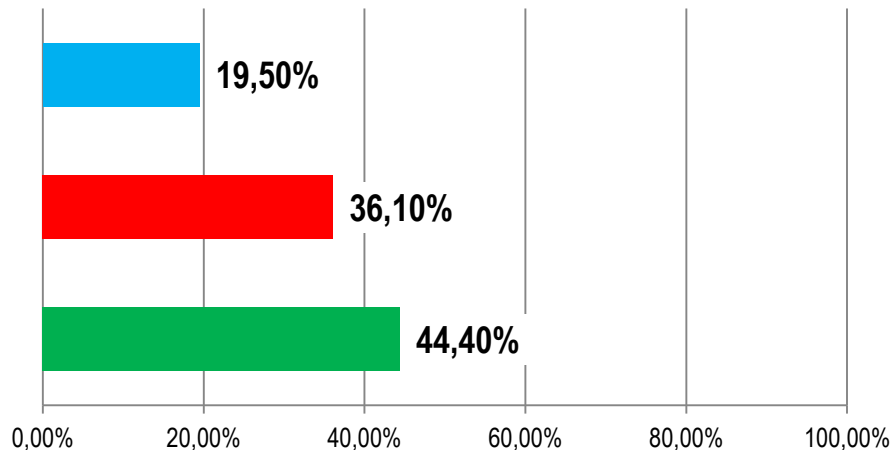
1.5. На сайте размещены правила внутреннего распорядка для потребителей услуг?



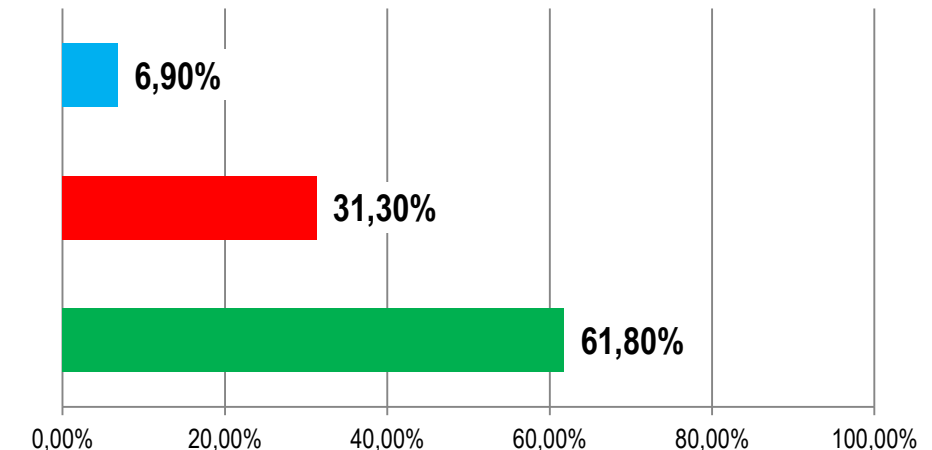
1.6. На сайте размещены контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты?



1.7. На сайте размещен график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты?

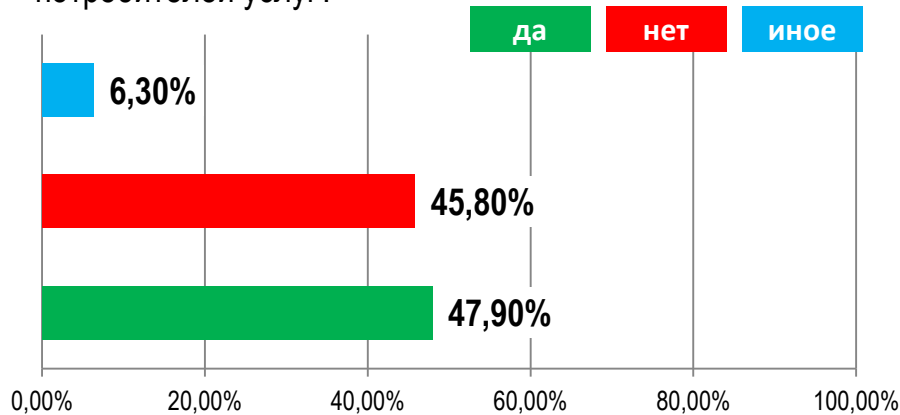


1.8. На сайте размещена информация о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья?



1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

1.9. На сайте размещена информация об отзывах потребителей услуг?



ВЫВОДЫ

✓ Большинство медицинских организаций представляют информацию о контактах и режиме своей работы как на главной странице (в правом верхнем углу, в центре), так и в специальном разделе.

✓ Информация о дате государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях), структуре и органах управления раскрывается чаще всего в разделе «Об организации» или «Наша история».

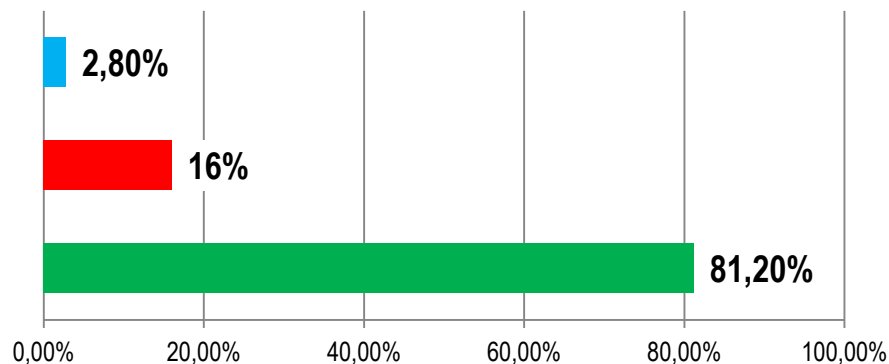
✓ Размещение правил внутреннего распорядка для потребителей услуг, информации о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья, графика приема граждан руководителем медицинской организации не «привязано» к какому-либо единому разделу.

ОСНОВНЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ

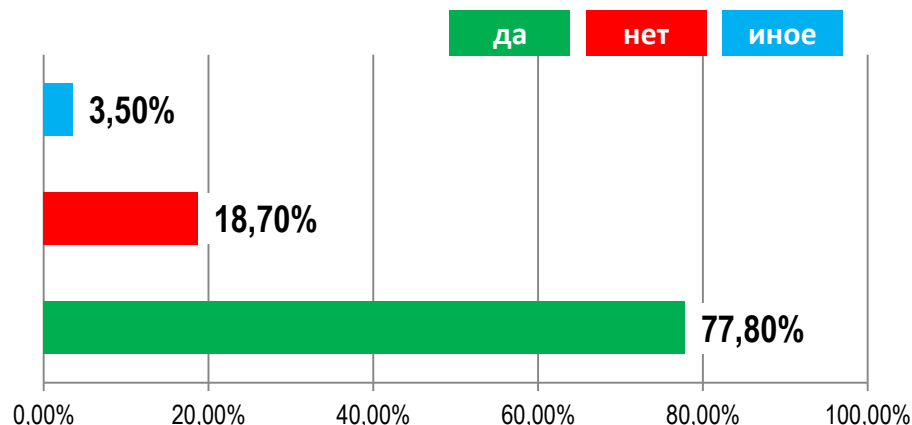
1. Отсутствие схемы проезда к организации (20%).
2. Информация о дате государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях) отсутствует (23%) или дается частично (6%).
3. Контактная информация не содержит электронной почты (12%).
4. Нет правил внутреннего распорядка для потребителей услуг (46%)
5. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами отсутствует (36%) или дается без указания телефона и адреса электронной почты для связи (19%).
6. Информация о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья отсутствует (31%) или дается фрагментарно, случайно, без ориентации на потребителя услуг (7%).
7. Информация об отзывах потребителей услуг отсутствует (46%) или дается через отзывы юридических лиц (6%)

2. ИНФОРМАЦИЯ О МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

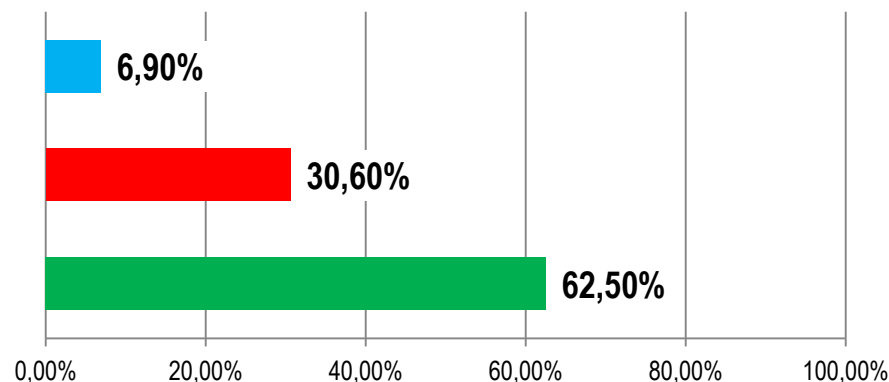
2.1. На сайте размещена информация о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документа)?



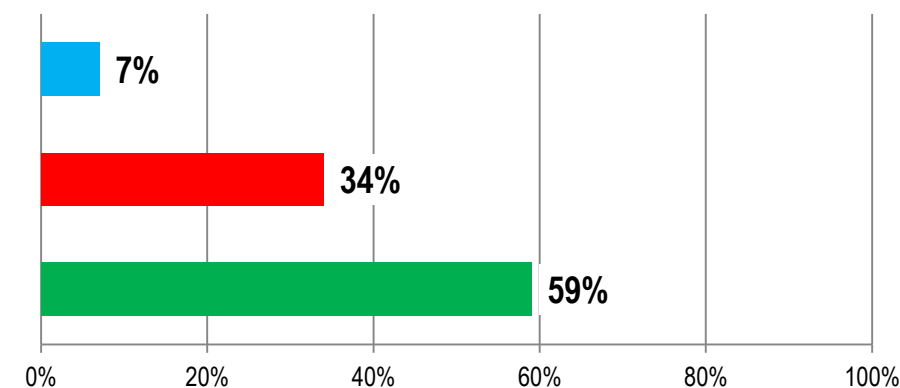
2.2. На сайте размещена информация о видах медицинской помощи?



2.3. На сайте размещена информация 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?

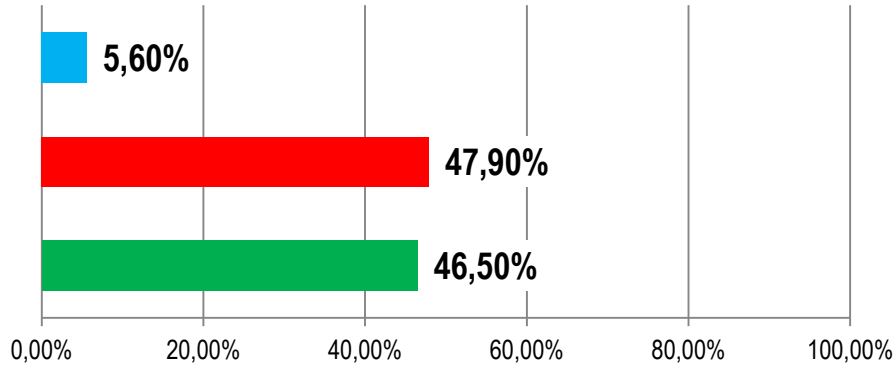


2.4. На сайте размещена информация о порядке, объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальными программами государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи?

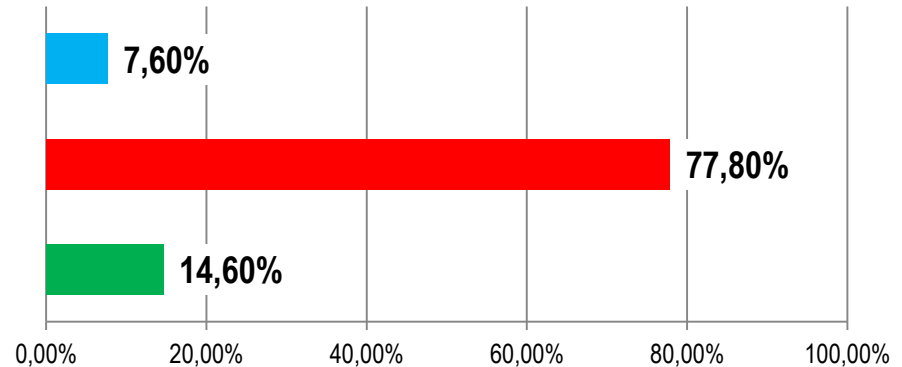


2. ИНФОРМАЦИЯ О МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

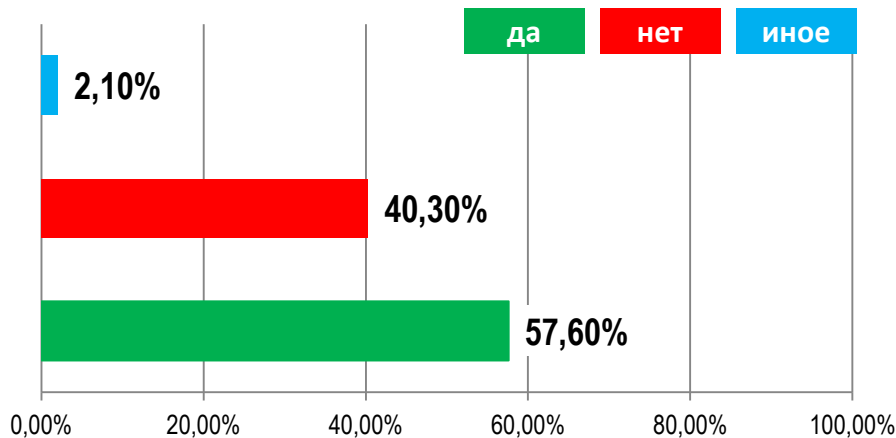
2.5. На сайте размещена информация о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год?



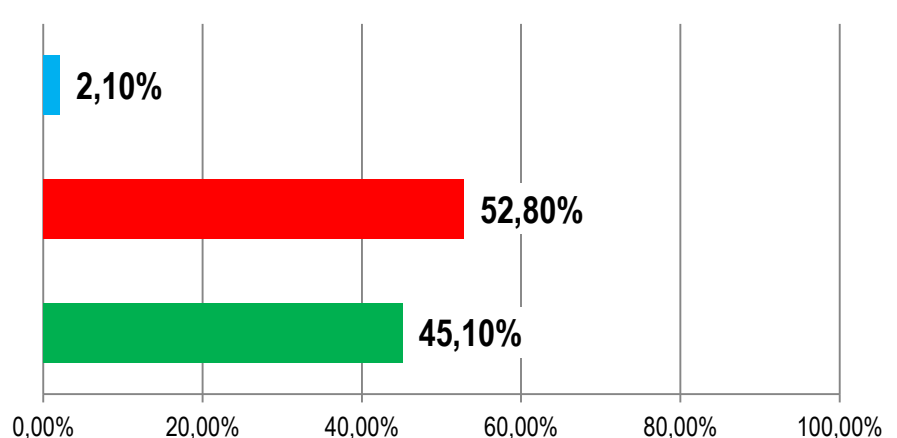
2.6. На сайте размещена информация о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, и имеющей прикрепленное население?



2.7. На сайте размещена информация о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование?

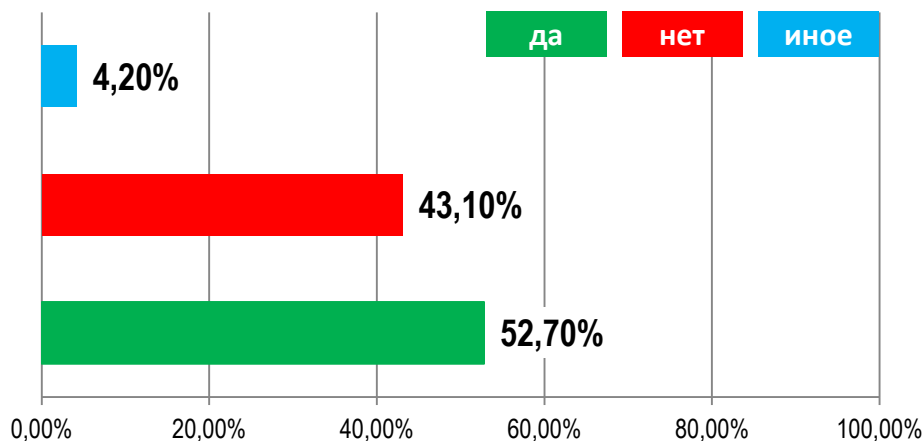


2.8. На сайте размещена информация о правилах подготовки к диагностическим исследованиям?

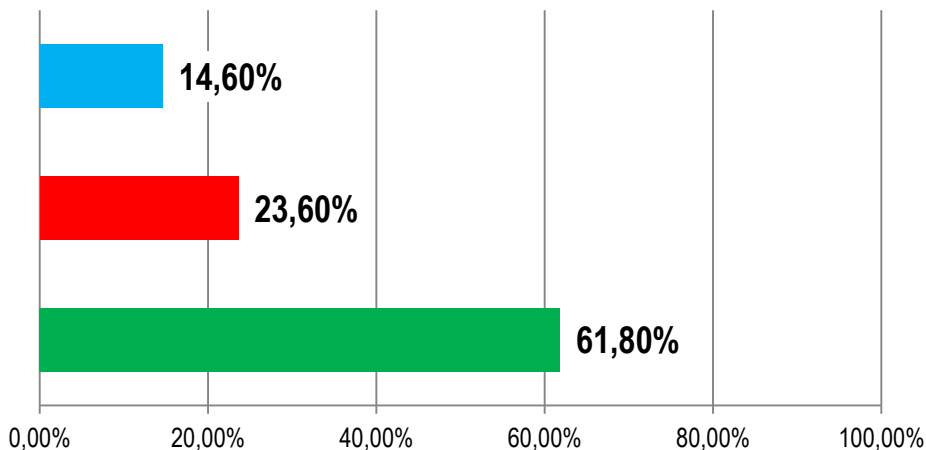


2. ИНФОРМАЦИЯ О МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

2.9. На сайте размещена информация о правилах и сроках госпитализации?



2.10. На сайте размещена информация о правилах предоставления платных медицинских услуг, о перечне, оказываемых платных медицинских услуг, о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронных образов документов)?



ВЫВОДЫ

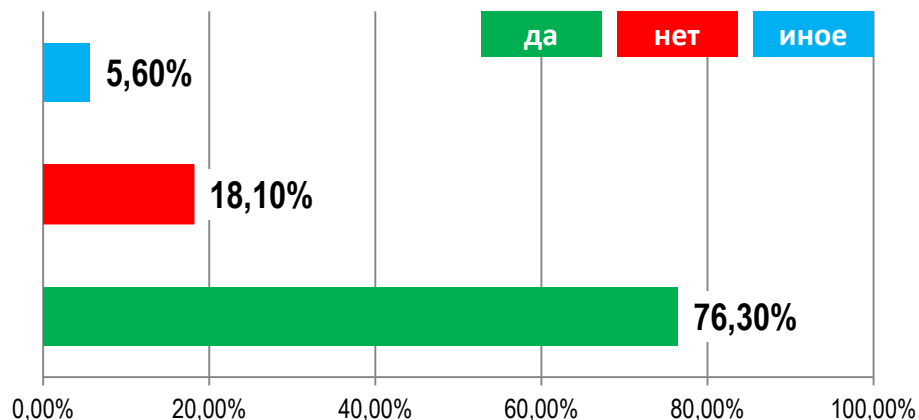
Большинство организаций представляют электронный образ лицензии на осуществление медицинской деятельности (81%) и общую информацию об оказываемой медицинской помощи (60%).

ОСНОВНЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ

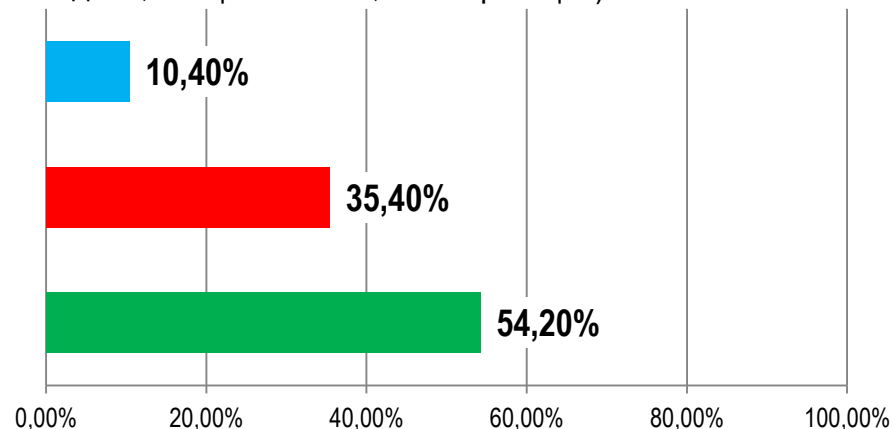
1. Информация о возможности получения медицинской помощи, порядке, объеме и условиях ее оказания в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи отсутствует у каждой третьей организации. В отдельных случаях встречается информация за 2012 – 2017 годы.
2. Почти половина организаций не представляет информацию о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование (40%), о правилах и сроках госпитализации (43%), правилах подготовки к диагностическим исследованиям (53%).
3. Информация о платных медицинских услугах представляется произвольно, фрагментарно, содержит неактуальные сведения, без приложения электронных образов документов.

3. ИНФОРМАЦИЯ О МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКАХ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

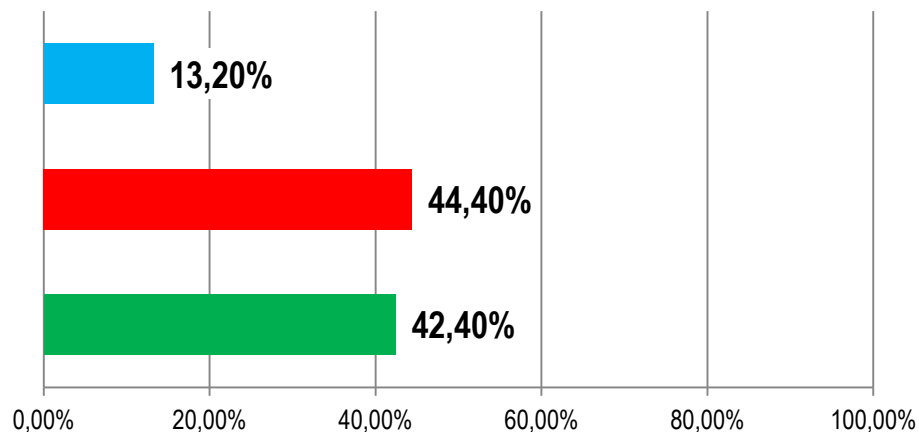
3.1. На сайте размещена информация о медицинских работниках (фамилия, имя, отчество (при наличии), занимаемая должность)?



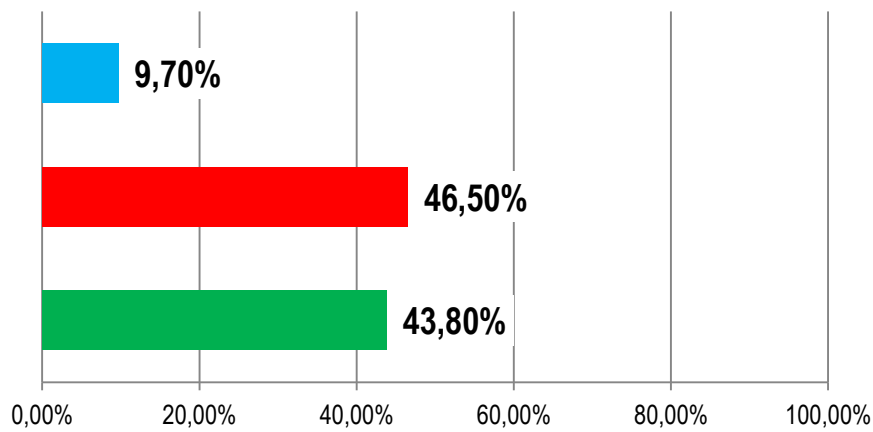
3.2. На сайте размещены сведения из документа об образовании (уровень образования, наименование организации, выдавшей документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)?



3.3. На сайте размещены сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)?

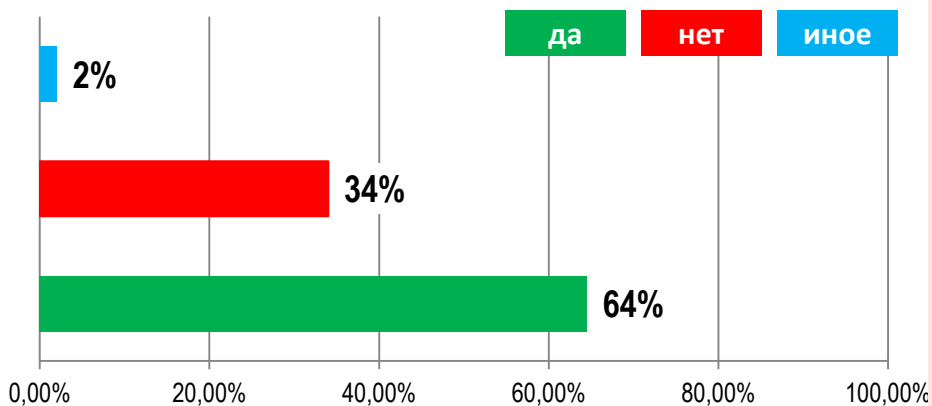


3.4. На сайте размещен график работы и часы приема медицинского работника?



3. ИНФОРМАЦИЯ О МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКАХ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

3.5. На сайте размещена информация о вакансиях медицинской организации?



ВЫВОДЫ

✓ Большинство организаций представляют сведения о медицинских работниках (фамилия, имя, отчество (при наличии), а также занимаемая им должность (76,3%).

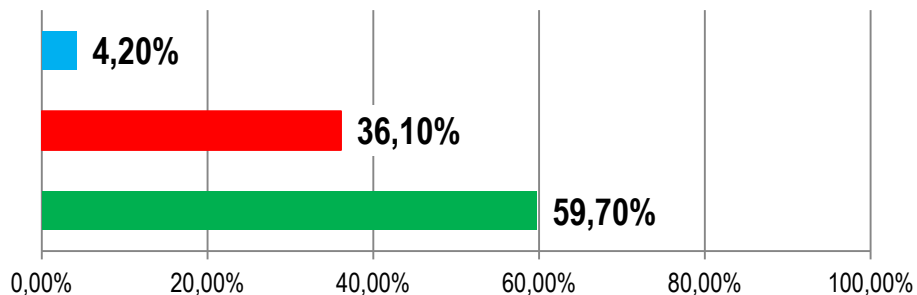
✓ Важно отметить, что сведения из документа об образовании (уровень образования, наименование организации, выдавшей документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) медицинского работника раскрываются только у половины организаций (54%), а сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) представлены менее чем у половины медицинских организаций (44%).

ОСНОВНЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ

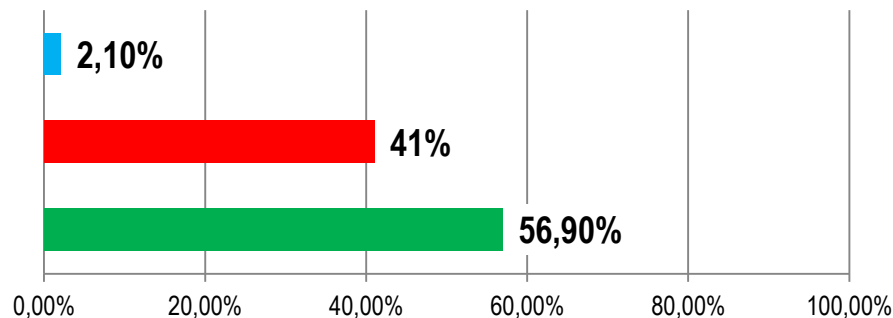
1. Информация о медицинских работниках представляется фрагментарно, хаотично, произвольно (за исключением руководящих лиц).
2. Сведения из документа об образовании (уровень образования, наименование организации, выдавшей документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) медицинского работника и сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) часто представляются формально, содержат неактуальные и недостоверные сведения, в разделах, скрытых от потребителей услуг, которые не всегда удается найти (особенно при отсутствии на сайте быстрого поиска информации). Встречаются случаи, когда данная информация представлена только у руководящих лиц (10% и 13% соответственно)
3. График работы и часы приема медицинского работника чаще всего отсутствуют (46,5%); эту информацию предлагается уточнять в регистратуре или в личном кабинете (9,7%)

4. ИНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

4.1. На сайте размещена информация об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека?

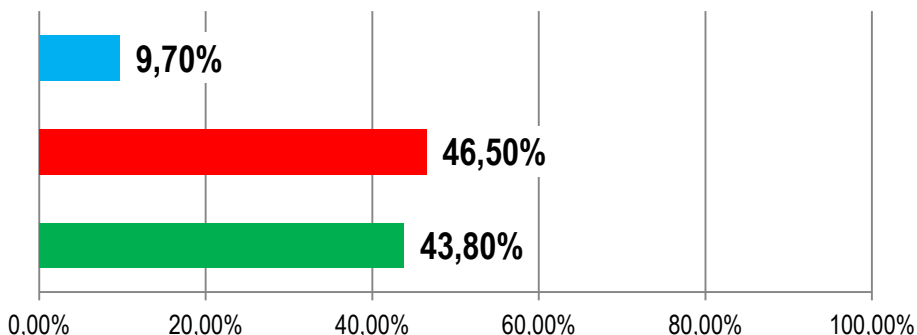


4.2. На сайте размещена информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию?

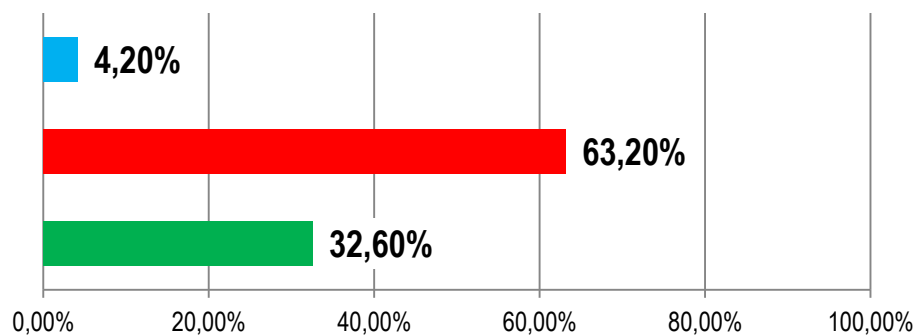


4.3. На сайте размещена информация о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения?

да нет иное

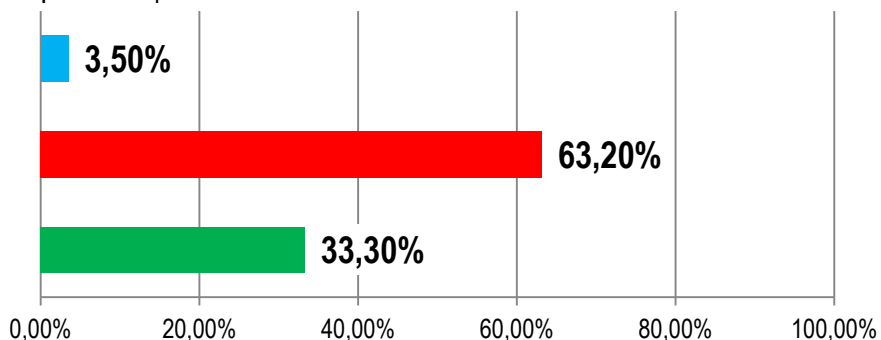


4.4. На сайте размещена информация о перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей?

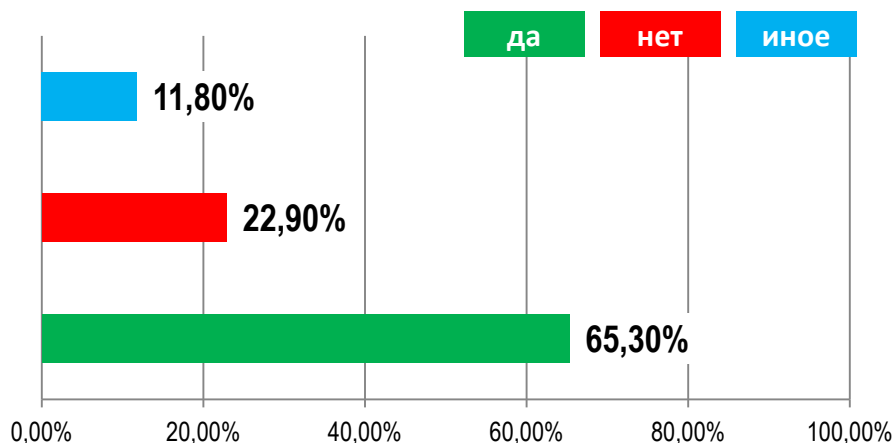


4. ИНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

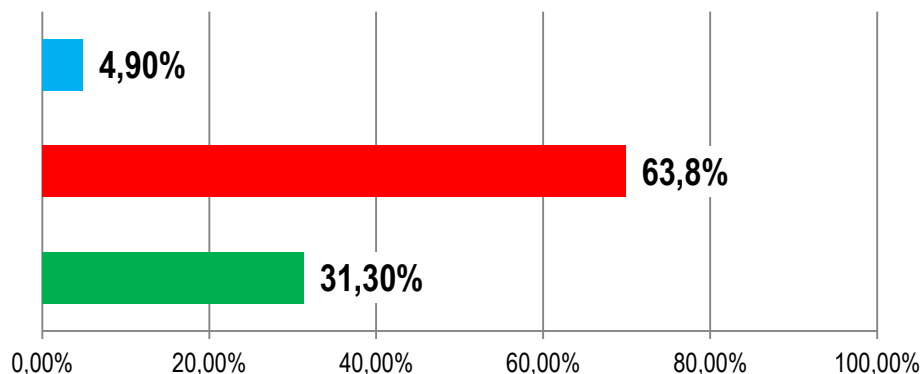
4.5. На сайте размещена информация о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций?



4.7. На сайте размещена иная информация, которая размещается, публикуется по решению учредителя и (или) руководителя медицинской организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации?



4.6. На сайте размещена информация 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 пятидесятипроцентной скидкой?

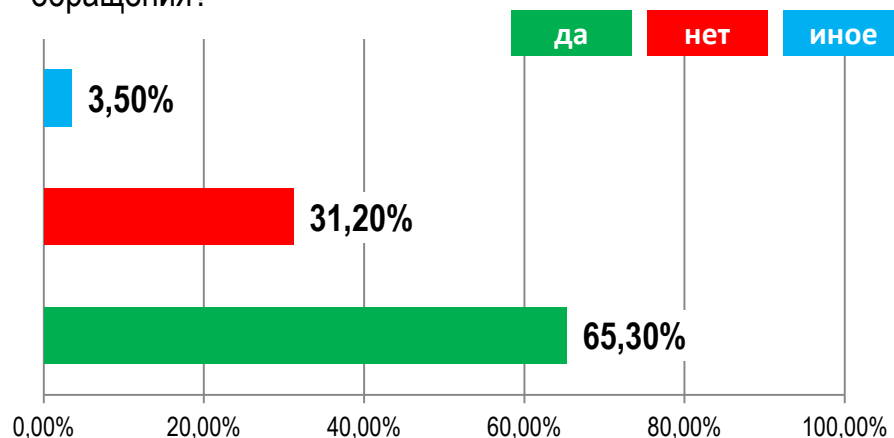


ОСНОВНЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ

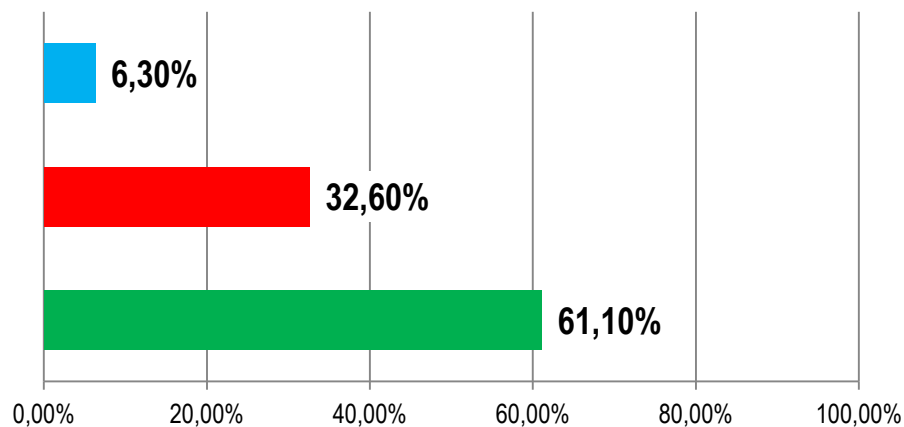
1. Информация о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения отсутствует почти у половины организаций (46,5%).
2. Информацию по пунктам 4.4 – 4.6. представляют только чуть более 30% медицинских организаций. Следует отметить, что поиск данной информации требует у потребителя услуг значительного времени.

5. НАЛИЧИЕ И ДОСТУПНОСТЬ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ СПОСОБОВ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ УСЛУГ

5.1. На сайте размещена форма для подачи электронного обращения?



5.2. На сайте размещена анкета для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в виде интерактивной формы?



ВЫВОДЫ

✓ Более 60% организаций стремятся обеспечить обратную связь с потребителями услуг.

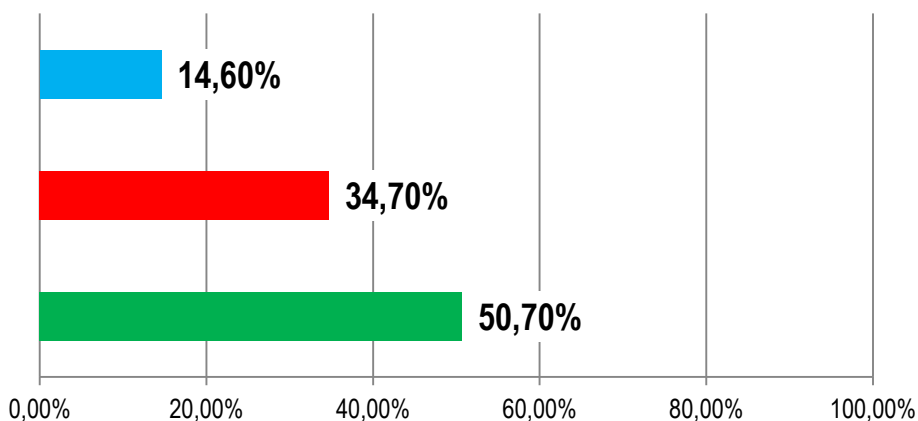
✓ Форма для подачи электронного обращения встречается в самых разных разделах сайта, но чаще всего она размещается в блоке «Пациенту», который специально предназначен для потребителей услуг.

ОСНОВНЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ

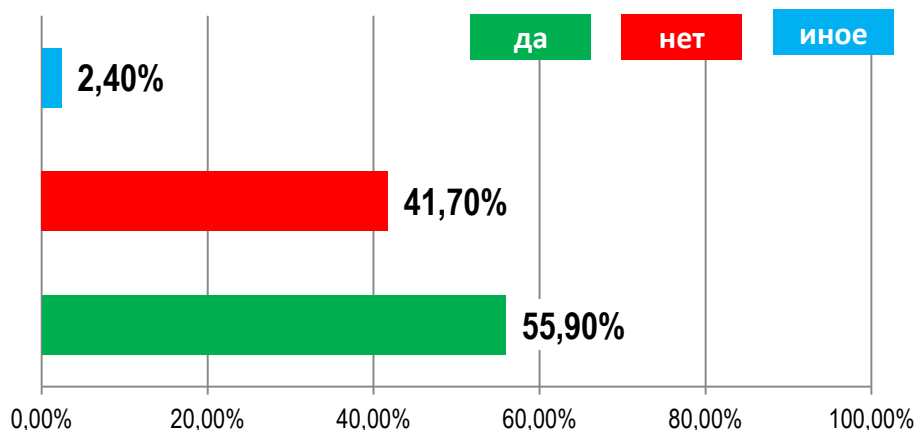
1. Анкета для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в виде интерактивной формы не всегда дается через предложенный Минздравом России баннер. Случается, что техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг предлагается через текстовый файл в формате word.
2. Достаточно часто интерактивная форма анкеты размещается в «подвале» сайта или на страницах второго уровня, и таким образом потребитель услуг не всегда может увидеть ее наличие и, соответственно, дать обратную связь.

6. УДОБСТВО ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ АРХИТЕКТУРЫ САЙТА И ФОРМЫ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ (УДОБСТВО НАВИГАЦИИ ПО САЙТУ, РАБОТОСПОСОБНОСТЬ ПОИСКА, АКТУАЛЬНОСТЬ И ДОСТОВЕРНОСТЬ СВЕДЕНИЙ, НАГЛЯДНОСТЬ И ПОНЯТНОСТЬ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ, ПРОСТОТА И ПОНЯТНОСТЬ ВОСПРИЯТИЯ), НАЛИЧИЕ НА САЙТЕ ВЕРСИИ ДЛЯ СЛАБОВИДЯЩИХ

6.1. Удобна ли для пользователя архитектура сайта (удобная навигации по сайту, быстрый поиск, достоверные сведения, информация представлена наглядной форме)?



6.2. Наличие на сайте версии для слабовидящих



ВЫВОДЫ

- ✓ Более половины медицинских организаций (56%) предлагают версию сайта для слабовидящих.
- ✓ Половина организаций (51%) имеют удобную для пользователя архитектуру сайта.

ОСНОВНЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ

1. 10 организаций не имеют (не функционируют) своих официальных сайтов.
2. Значительная часть организаций (35%) имеет сайты, которые нуждаются в серьезной переработке, т.к. представленная на них информация не только слабо структурирована и систематизирована, но и потеряла свою актуальность.
3. Половина медицинских организаций не имеют на своих сайтах быстрого поиска, при этом информация, представляющая интерес для потребителя услуг, не размещена на официальном сайте или размещена таким образом, что найти ее очень сложно.