

ПРОЕКТ

Общественный совет  
при Министерстве здравоохранения Российской Федерации  
по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг  
медицинскими организациями

**Отчет**  
**о деятельности Общественного совета при Министерстве**  
**здравоохранения Российской Федерации по проведению независимой**  
**оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями**  
**за 2020 год**

---

Москва  
2021 г.

## Содержание

1. О деятельности Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2020 году.  
.....стр.3-4
2. О проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в 2020 году.....стр. 5-23
3. Предложения по совершенствованию системы независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.....стр. 24-41
4. Приложение 1 Члены Общественного совета при Министерстве здравоохранения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями за 2020 год.....стр. 42-44
5. Приложение 2 Перечень медицинских организаций, которые участвуют в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, учредителем которых является Российская Федерация, и в отношении которых в 2021 году проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями.....стр.45-52
6. Приложение 3 Анкета «Оценка информационной открытости и доступности сайтов федеральных государственных бюджетных учреждений, находящихся в ведении Министерства здравоохранения Российской Федерации».....стр. 53-56

## **1. О деятельности Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2020 году**

Общественный совет по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Российской Федерации (далее - ОСНОК) сформирован в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, учредителем которых является Российская Федерация (далее – независимая оценка качества).

Состав ОСНОК включает в себя 14 человек (приложение 1).

В 2020 году было проведено 3 заседания ОСНОК, на которых были рассмотрены вопросы, связанные с организацией и проведением независимой оценки качества, а также совершенствованием механизма проведения независимой оценки.

В 2020 году было запланировано проведение независимой оценки в отношении 168 медицинских организаций, участвующих в программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, учредителем которых является Российская Федерация (протокол от № 10 от 30 декабря 2019 г.). Вместе с тем, в связи с пандемией коронавирусной инфекции COVID-19 и ограничением доступа в медицинские организации, провести независимую оценку по установленным правилам было невозможно. Поэтому работа в 2020 году строилась в двух направлениях (протоколы заседания ОСНОК: № 12 от 29.06.2020, № 13 от 18.12.2020):

-проведение независимой оценки в части информационной открытости и доступности медицинских организаций, входящих в перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка и подведомственных Министерству здравоохранения Российской Федерации,

-разработка предложений, направленных на совершенствование механизма проведения независимой оценки.

В целях проведения независимой оценки в части информационной открытости и доступности медицинских организаций, входящих в перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка и подведомственных Министерству здравоохранения Российской Федерации членами ОСНОК сформирована электронная анкета, проведена оценка сайтов 135 медицинских организаций, подготовлен аналитический отчет (раздел 2 настоящего отчета).

В целях совершенствования системы независимой оценки, подготовлены предложения в проект технического задания «Развитие и сопровождение информационно-аналитической системы «Мониторинг независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2020 году». Вопрос о проведении конкурсных процедур по развитию и сопровождению информационно-аналитической системы

«Мониторинг независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2020 году» был рассмотрен на заседании ОСНОК (протокол 12 от 29 июня 2020 года).

Также в рамках заседания (протокол 12 от 29 июня 2020 года) было принято решение об изучении опыта по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в медицинских организациях представителей региональных Общественных советов по проведению НОК, обобщении их предложений по совершенствованию анкеты, по оценке сайтов медицинских организаций.

Членами ОСНОК была разработана анкета, которая была направлена в исполнительные органы власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан. В анкетировании приняли участие 62 представителя ОСНОК из 33 регионов. По итогам работы подготовлен аналитический отчет и сформированы предложения по совершенствованию системы независимой оценки качества (раздел 3 настоящего отчета).

## **2. О проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в 2020 году. Отчет.**

### Содержание.

1. Общая характеристика независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, учредителем которых является Российская Федерация и особенности ее проведения в 2020 году.....	6
1.1. Основные нормативные акты, регулирующие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.....	6
1.2. Проведение НОК в 2020 году и критерии независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями .....	8
1.3. Этапы и методы проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.....	9
1.4. Структура и охват медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка в 2020 году.....	10
2. Результаты проведения независимой оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2020 году.....	10
2.1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации».....	10
2.2. Сравнительный анализ информации, размещаемой на сайтах в 2019-2020 гг. ....	21
Выводы.....	21

**1. Общая характеристика независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, учредителем которых является Российская Федерация, и в отношении которых в 2020 году проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг**

**1.1. Основные нормативные правовые акты, регулирующие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями:**

- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- Указ Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 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»;
- Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее № 323-ФЗ);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июля 2018 г. № 873 «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения»;
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018 г. № 442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет»;
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 221 «Об организации работ по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями»;
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201 н «Об утверждении показателей, характеризующих общие

критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка»;

- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 апреля 2018 г. № 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»;

- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 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»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 11.10.2018, № 52409);

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 20.11.2018, № 52726);

- Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 07 мая 2019 г. № 66 н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29.07.2019, № 55422).

В 2020 году нормативная база была дополнена следующими актами:

- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 января 2020 г. № 52 «О внесении изменений в приложение № 1 и 2 к приказу

Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018 г. № 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».

-Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 9 апреля 2020 г. № 311 «О внесении изменений в приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 мая 2018 г. № 221 «Об организации работ по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями».

-Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 24 декабря 2020 г. № 44 «Об утверждении санитарных правил СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг» (Зарегистрирован 30.12.2020 № 61953).

Также в 2020 году утверждена Программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2021 год и на плановый период 2022 и 2023 годов (Постановление Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2020 г. № 2299 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2021 год и на плановый период 2022 и 2023 годов»).

Полный перечень нормативных правовых актов, регулирующих проведение независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями приведен на сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями» (<https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami>).

**Цели проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями** (далее – независимая оценка):

1. Информирование граждан о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями;
2. Повышение качества деятельности медицинских организаций.

Независимая оценка не проводится:

- в целях контроля качества и безопасности медицинской деятельности;
- контроля качества медицинской помощи.

## **1.2. Проведение НОК в 2020 году. Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями**

Общие критерии независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями установлены Федеральным законом № 392 -ФЗ:

- 1) открытость и доступность информации о медицинской организации;

- 2) комфортность условий предоставления медицинских услуг, в том числе время ожидания предоставления медицинской услуги;
- 3) доступность медицинских услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников медицинской организации;
- 5) удовлетворенность условиями оказания услуг.

Показатели, характеризующие указанные критерии, утверждены приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201 н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» (далее – Показатели).

В 2020 году из-за пандемии коронавирусной инфекции COVID-19 провести оценку качества условий оказания услуг было невозможно в связи с запретом посещения медицинских организаций, что послужило основанием для решения о проведении оценки только в части информационной открытости и доступности медицинских организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Российской Федерации и входящих в перечень организаций, в отношении которых проводится оценка.

### **1.3 Этапы и методы проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями**

В качестве основного метода проведения НОК в 2020 году была определена оценка сайтов медицинских организаций членами ОС НОК.

Основные этапы проведения независимой оценки в 2020 году:

- Определение перечня медицинских организаций, в отношении которых в 2020 году проводится независимая оценка качества условий оказания услуг.

Перечень медицинских организаций, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, в отношении которых в 2020 году проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг (далее - Перечень) утвержден Общественным советом при Министерстве здравоохранения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (Приложение 2). В перечень вошло 135 медицинских организаций, учредителем которых является Министерство здравоохранения Российской Федерации.

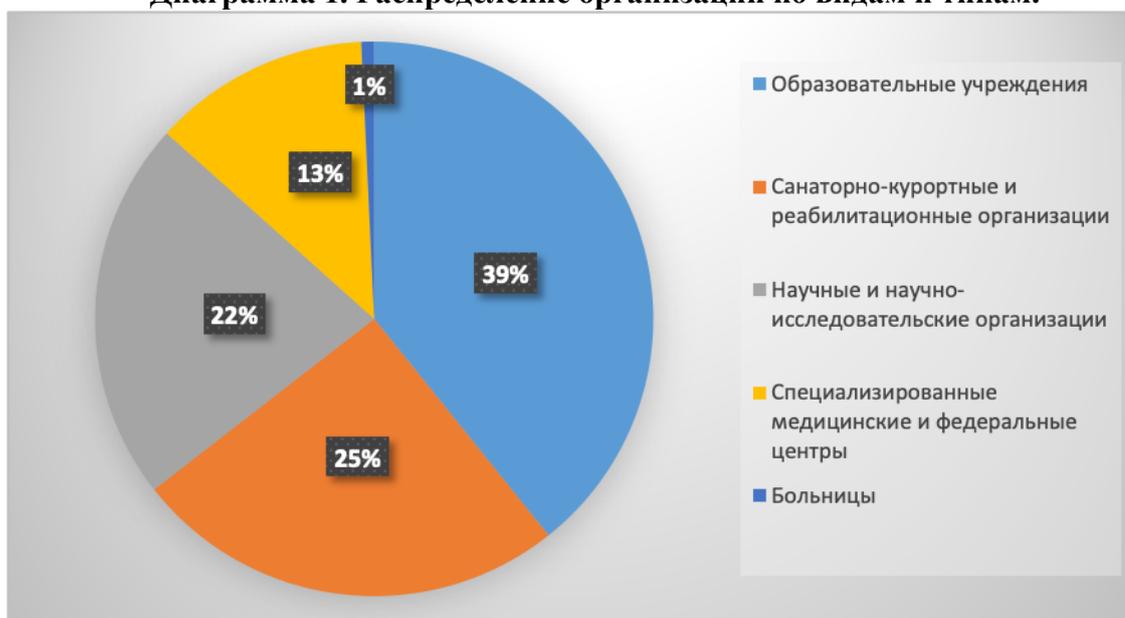
- Разработка электронной анкеты и осуществление независимой оценки качества по критерию «Информационная открытость и доступность» членами ОС НОК. Анкета формировалась в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации № 956н от 30 декабря 2014 г. и была дополнена показателями, связанными с информированием населения об особенностях и возможности получения медицинской помощи в период пандемии коронавирусной инфекции COVID-19.
- Анализ данных, полученных в ходе проведения НОК.

#### 1.4. Структура и охват медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка в 2020 году

Медицинские организации, в отношении которых проводилась независимая оценка, оказывают различные виды медицинской помощи (первичную медико-санитарную, специализированную, в т.ч. высокотехнологичную), в амбулаторных и стационарных условиях, а также в условиях дневного стационара, имеют различные коечный фонд, объемы медицинской помощи, численность прикрепленного населения и медицинского персонала и др., оказывают медицинскую помощь взрослому и детскому населению в зависимости от вида и профиля своей деятельности. (Диаграмма 1)

В Перечень организаций, в отношении которых проводилась оценка вошли: 53 образовательных учреждений, 34 санаторно-курортных и реабилитационных организации, 30 научных и научно-исследовательских организаций, 17 специализированных медицинских и федеральных центра, 1 больница.

Диаграмма 1. Распределение организаций по видам и типам.



## 2. Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2020 году

### 2.1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Критерий «Открытость и доступность информации об организации» представлен тремя группами показателей:

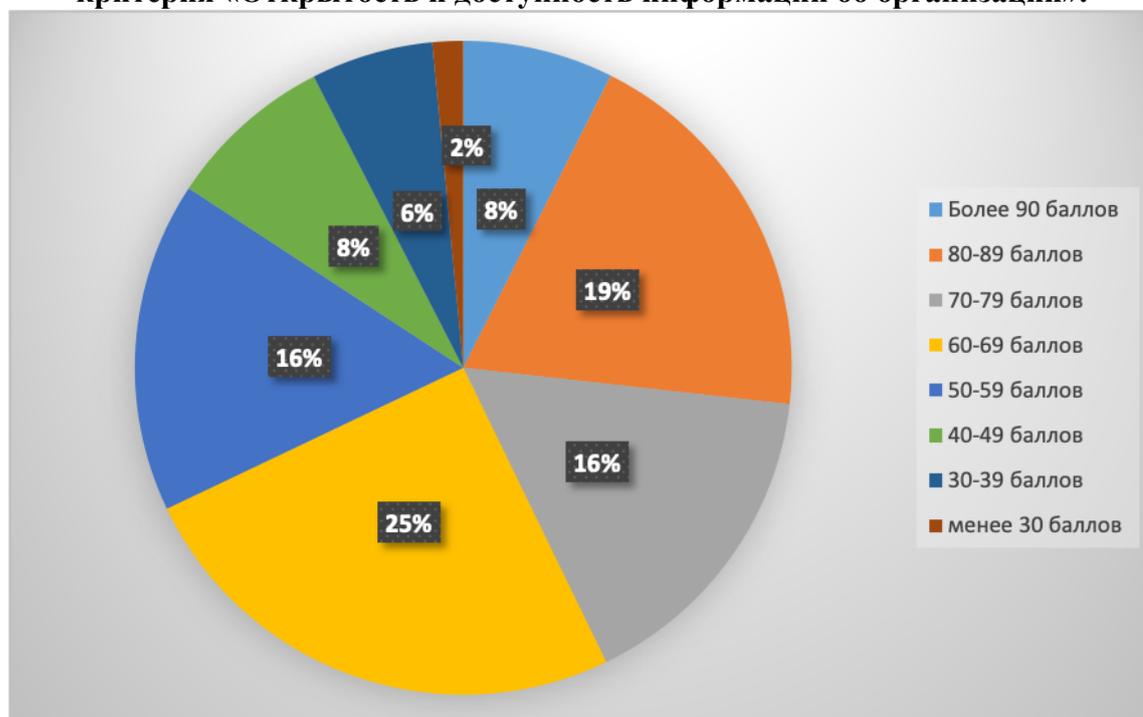
- 1) соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- 2) обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы»); обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- 3) наличие на официальном сайте медицинской организации информации о введении особого режима работы в связи с необходимостью принятия мер по нераспространению новой коронавирусной инфекции COVID-19, а также информация о временном порядке оказания медицинских услуг (в том числе госпитализации) в условиях пандемии новой коронавирусной инфекции COVID-19.

В 2020 году членами Общественного совета изучены содержание и формы предоставления информации о деятельности медицинских организаций, которая размещена на официальных сайтах, что позволило сделать следующие выводы.

Средняя оценка медицинских организаций по критерию Открытость и доступность информации об организации – 66 баллов из 100 возможных. В целом по данному показателю 90 баллов и выше получили 8% организаций, 80-89 баллов – 19%, 70-79 баллов – 16%, 60-69 баллов – 25%, 50-59 баллов - 16%, 40-49 баллов – 8%, 30-39 баллов – 6%, менее 30 баллов – 2% (Диаграмма 2).

**Диаграмма 2. Распределение организаций по итогам оценки группы показателей критерия «Открытость и доступность информации об организации».**



## **Результаты по показателям критерия «Открытость и доступность информации об организации»**

*Группа показателей «Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».*

В данную группу показателей вошли:

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

Члены Общественного совета изучили условия оказания услуг в части соответствия информации о деятельности медицинских организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (приказ Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 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 коммуникационной сети «Интернет».

### **1.Общая информация об организации**

По данному показателю организации максимально могли получить 20 баллов. В среднем организации получали 17 баллов. 25% организаций получили максимальные баллы (20 баллов). 2 % организаций получили минимальное количество баллов (до 13 баллов):

Чаще всего организации размещали информацию по следующим показателям:

- Полное наименование организации (не размещали 2% организаций)
- Место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии) (не размещали 1% организаций)
- Почтовый адрес организации (не размещали 1% организаций)
- Режим и график работы (не размещали 3% организаций)
- Контактные телефоны (не размещали 1% организаций)
- Адреса электронной почты (не размещали 2% организаций)

Реже всего организации размещают информацию (Диаграмма 3):

- о правилах внутреннего распорядка для потребителей услуг (не размещали 33% организаций)
- о графике приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами (не размещали 28% организаций)

- об адресе электронной почты приемной руководителя медицинской организации и иных уполномоченных лиц (не размещали 30% организаций)
- о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья (не размещали 21% организаций)
- об отзывах потребителей услуг (не размещали 28% организаций)

**Диаграмма 3. Информация, которая реже всего размещается на сайтах медицинских организаций (показатель «Общая информация об организации» \*)**



\*указан % организаций, не размещающих информацию

Чаще всего организации размещали информацию по следующим показателям:

- Полное наименование организации (не размещали 2% организаций)
- Место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии) (не размещали 1% организаций)
- Почтовый адрес организации (не размещали 1% организаций)
- Режим и график работы (не размещали 3% организаций)
- Контактные телефоны (не размещали 1% организаций)
- Адреса электронной почты (не размещали 2% организаций)

**2. Информация о медицинской деятельности медицинской организации**

По данному показателю организации максимально могли получить 20 баллов. В среднем организации получали 13 баллов. 11% организации получили максимальные баллы (20 баллов) по данному показателю.

Чаще всего организации размещали информацию:

- О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образца документов) (не размещали 1% организаций)
- О видах медицинской помощи (не размещали 8% организаций)

Реже всего организации размещали информацию по следующим показателям (Диаграмма 4):

-О правилах подготовки к диагностическим исследованиям (не размещали 48% организаций)

-О правилах и сроках госпитализации (не размещали 40% организаций)

-О правилах предоставления платных медицинских услуг (не размещали 21% организаций)

**Диаграмма 4. Информация, которая реже всего размещается на сайтах медицинских организаций (показатель «Информация о медицинской деятельности медицинской организации» \*)**



\*указан % организаций, не размещающих информацию

### **3. Информация о медицинских работниках медицинской организации**

По данному показателю организации максимально могли получить 10 баллов. В среднем организации получали 7 баллов. 24% организаций получили максимальные баллы (10 баллов) по данному показателю.

Минимальное количество баллов (0 баллов) получили 4% организаций.

Чаще всего организации размещали информацию:

-О фамилии, имени, отчестве (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность (не размещали 8% организаций)

-О вакансиях медицинской организации (не размещали 20% организаций)

Реже всего организации размещали информацию по следующим показателям (Диаграмма 5):

-Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствие занимаемой должности, срок действия) (не размещали 35% организаций)

-График работы и часы приема медицинского работника (не размещали 47% организаций)

**Диаграмма 5. Информация, которая реже всего размещается на сайтах медицинских организаций (показатель «Информация о медицинских работниках медицинской организации» \*)**



\*указан % организаций, не размещающих информацию

#### **4. Иная информация о медицинской организации**

По данному показателю организации максимально могли получить 10 баллов. В среднем организации получали 7,5 баллов. 45 % организаций получили максимальные баллы (10 баллов) по данному показателю.

Минимальное количество баллов (0 баллов) получили 4% организаций.

Чаще всего организации размещали информацию:

- 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 (не размещали 16% организаций);

- о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию (не размещали 35% организаций).

Реже всего организации размещали информацию (Диаграмма 6):

- 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 (не размещали 50% организаций);

- о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения,

назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций (не размещали 49% организаций);

-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 (не размещали 51% организаций).

**Диаграмма 6. Информация, которая реже всего размещается на сайтах медицинских организаций (показатель «Иная информация о медицинской организации») \***



\*указан % организаций, не размещающих информацию

*Группа показателей «Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы»); обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)»*

Данная группа представлена 2 показателями:

-Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг.

-Удобная для пользователя архитектура сайта (удобная навигации по сайту, быстрый поиск, информация представлена наглядной форме) и наличие на сайте версии для слабовидящих.

### **Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг**

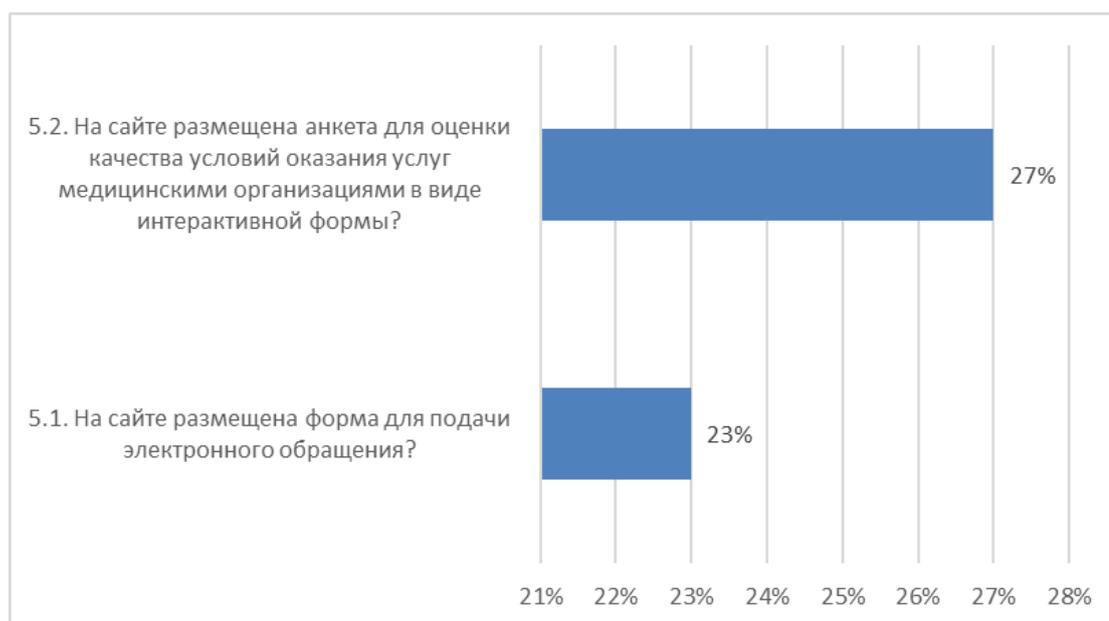
По данному показателю организации максимально могли получить 10 баллов. В среднем организации получали 7,5 баллов. 61% организаций получили максимальные баллы по данному показателю.

Минимальное количество баллов (0 баллов) получили 10% организации.

Реже всего организации размещали анкету для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в виде интерактивной формы. (не размещали 27% организаций)

Чаще всего организации размещали форму для подачи электронного обращения (не размещали 23% организаций).

**Диаграмма 7. Информация, которая реже всего размещается на сайтах медицинских организаций (показатель «Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг») \***



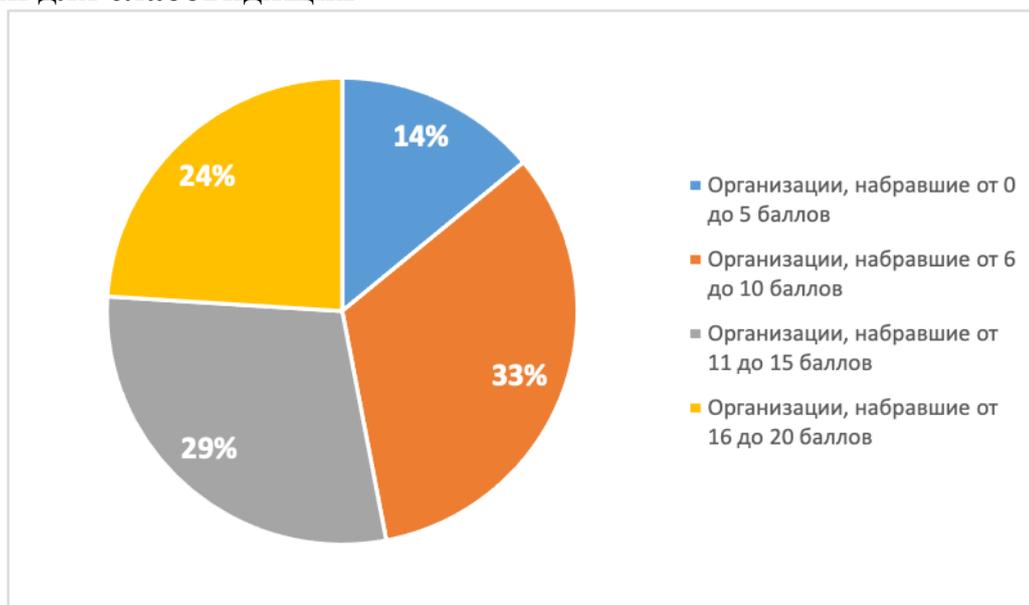
\*указан % организаций, не размещающих информацию

**Удобная для пользователя архитектура сайта (удобная навигации по сайту, быстрый поиск, информация представлена наглядной форме) и наличие на сайте версии для слабовидящих**

По данному показателю организации максимально могли получить 20 баллов. В среднем организации получали 11 баллов. 9% организаций получили максимальные баллы (20 баллов) по данному показателю.

Минимальное количество баллов (до 5 баллов) получили 14% организаций.

**Диаграмма 8. Рейтинг организаций по показателю «Удобная для пользователя архитектура сайта (удобная навигации по сайту, быстрый поиск, информация представлена наглядной форме) и наличие на сайте версии для слабовидящих**



*Группа показателей «Наличие на официальном сайте медицинской организации информации о введении особого режима работы в связи с необходимостью принятия мер по нераспространению новой коронавирусной инфекции COVID-19, а также информация о временном порядке оказания медицинских услуг (в том числе госпитализации) в условиях пандемии новой коронавирусной инфекции COVID-19».*

По данной группе показателей организации максимально могли получить 10 баллов. В среднем организации получали 4 балла. 23% организаций получили максимальные баллы (10 баллов) по данному показателю.

Чаще всего организации размещали информацию:

-об особом режиме работы в связи с необходимостью принятия мер по нераспространению новой коронавирусной инфекции COVID-19 (55% организаций размещали)

-о временном порядке оказания медицинских услуг (в том числе госпитализации) в условиях пандемии новой коронавирусной инфекции COVID-19 (у 42% организаций такая информация представлена в необходимом объеме).

Реже всего организации размещали информацию о рекомендациях по профилактике и лечению COVID-19 для пациентов с хроническими заболеваниями с учетом специализации медицинской организации и соответствующей нозологической специфики (не размещали 70% организаций), а также о временном порядке оказания медицинской помощи и особом режиме работы в связи с необходимостью принятия мер по

нераспространению новой коронавирусной инфекции COVID-19 (Диаграмма 9).

**Диаграмма 9. Информация, которая реже всего размещается на сайтах медицинских организаций о коронавирусной инфекции COVID-19\***



\*указан % организаций, не размещающих информацию

**Сравнительный анализ информации, размещаемой на сайтах в 2019 – 2020 гг.**

Членами ОСНОК проведен сравнительный анализ по наличию/отсутствию информации на сайтах организаций за 2019 и 2020 годы, который можно назвать условным, поскольку сравнивались разные организации за разный период времени. Такая работа может косвенно свидетельствовать о понижении/повышении уровня качества условий в медицинских организациях и в целом эффективности проводимой работы, направленной на их совершенствование. Анализ данных показал следующее (Диаграмма 10):

-Отсутствие схемы проезда к организации в 2019 году отмечалось у 12% организаций, в 2020 году у 6% организаций.

-Информация о дате государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях) отсутствует у 36% в 2019 году, у 11% в 2020 году.

-Контактная информация не содержит электронной почты у 22% организаций в 2019 году, 3% в 2020 году.

-Нет правил внутреннего распорядка для потребителей услуг у 55% организаций в 2019 году, у 33% в 2020 году.

-График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами отсутствует у 40% организаций в 2019 году, у 28 % организаций в 2020 году.

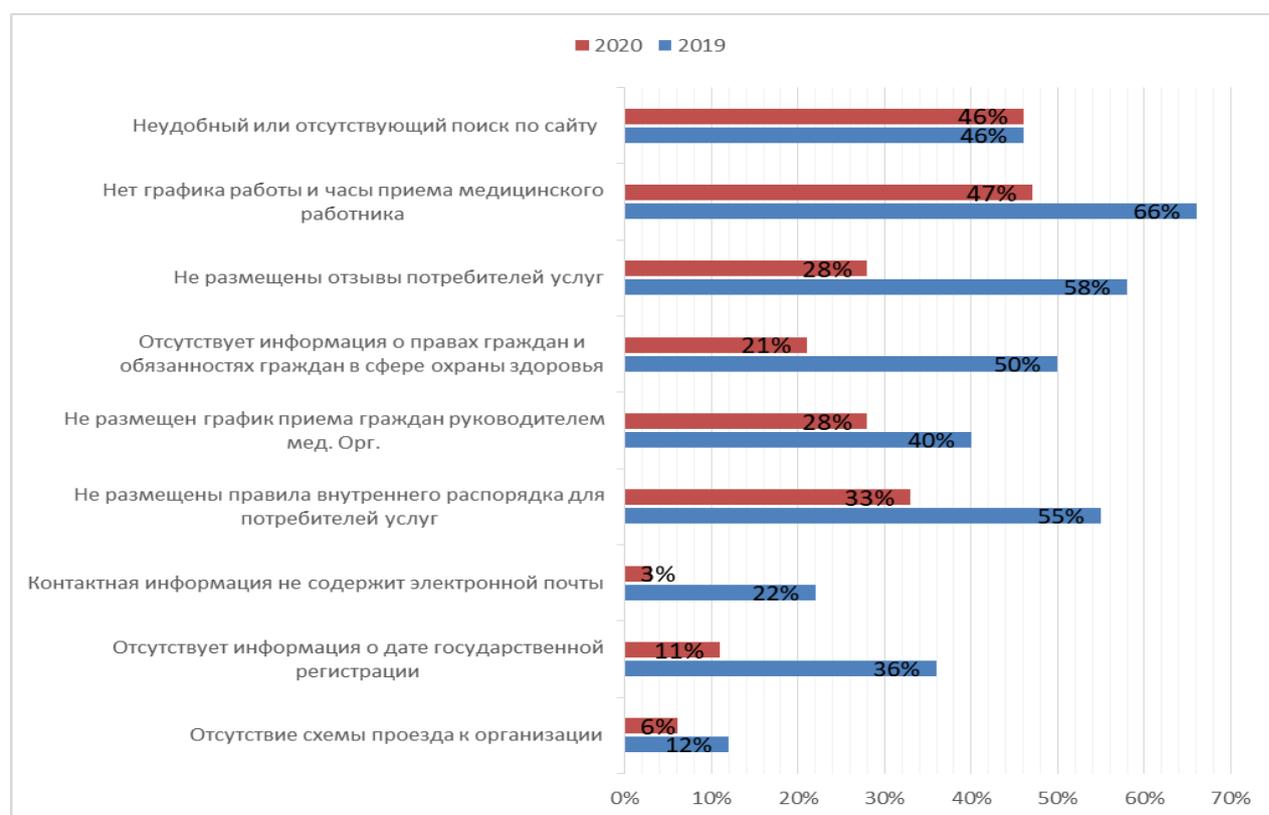
-У 50% организаций отсутствует информация о правах граждан и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья в 2019 году, а в 2020 году у 21% организаций.

-Информация об отзывах потребителей услуг отсутствует у 58% организаций в 2019 году, в 2021 у 28% организаций.

-График работы и часы приема медицинского работника чаще всего отсутствуют – в 2019 году у 66% организаций, в 2020 году у 47% организаций.

- неудобный поиск или его отсутствие отмечалось в 2019 и 2020 году у 46% организаций.

**Диаграмма 10. Недочеты, выявленные при проведении НОК в части оценки открытости и доступности информации об организации на сайтах медицинских организаций в 2019 и 2020 гг.**



### **Выводы.**

Таким образом, на основании полученных данных можно сделать вывод о том, что самые высокие оценки организации получали за показатель «Наличие и доступность на официальном сайте способов обратной связи с потребителями услуг». 61% организаций, в отношении которых производилась оценка, получили максимальные баллы по данной группе показателей. При этом чаще всего организации размещали форму для подачи электронного обращения. Реже всего организации размещали анкету для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в виде интерактивной формы. Стоит отметить, что возможность пациентов оценить качество условий – основа проведения независимой оценки. Такая

возможность должна быть предоставлена в различных форматах, удобных для пациентов. В связи с этим целесообразно рекомендовать руководителям медицинских организаций обратить внимание на необходимость размещения анкеты по оценке качества на сайтах медицинских организаций.

На сайтах в целом представлена информация в необходимом объеме о медицинских организациях. 45% организаций получили максимальное количество баллов по данному показателю.

## 2.2. Сравнение показателей по максимальным и минимальным баллам, полученных организациями



Однако, по размещению некоторых данных и сведений есть существенные недочеты. Так, 51% организаций не размещают информацию 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. 50% организаций не размещают информацию 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. У 49% организаций отсутствует информация о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций. На сайтах 48% организаций пациенты не могут найти информацию о правилах подготовки к диагностическим исследованиям. 47%

организаций не размещают информацию о графике работы и часах приема медицинского работника.

Члены ОСНОК обращают внимание, что требования к размещению информации на сайтах медицинских организаций установлены Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации № 956н от 30 декабря 2014 г. При формировании контента сайтов необходимо учитывать перечень информации, рекомендованный к размещению.

Наименьшее количество баллов организации получали по показателю «Наличие на официальном сайте медицинской организации информации о введении особого режима работы в связи с необходимостью принятия мер по нераспространению новой коронавирусной инфекции COVID-19, а также информация о временном порядке оказания медицинских услуг (в том числе госпитализации) в условиях пандемии новой коронавирусной инфекции COVID-19». У 40% организаций такая информация на сайте не представлена, либо ее поиск затруднен. Члены ОСНОК отмечают высокие нагрузки, которые несла система здравоохранения в целом и медицинские организации в частности в период пандемии. Вместе с тем, отсутствие достоверной доступной информации о коронавирусной инфекции, возможностях получения медицинской помощи в период пандемии может иметь негативное влияние, способствовать распространению недостоверной непроверенной информации и росту напряженности в обществе. Также отсутствие информации о порядке госпитализации во время пандемии, о временном порядке посещения медицинской организации, о возможном временном изменении показаний к госпитализации, о временных правилах пребывания в стационаре, о порядке перевода пациента в другую медицинскую организацию в случае инфицирования может существенно снизить качество условий оказания медицинской помощи и формировать негативное отношение граждан в связи с тем, что данную информацию граждане не могут получить заранее перед оформлением госпитализации.

Кроме того, члены ОСНОК обратили внимание на то, что, на многих сайтах отсутствуют удобная навигация и быстрый поиск, а размещаемая информация не отвечает требованиям доступности и наглядности. Так по показателю «Удобная для пользователя архитектура сайта (удобная навигации по сайту, быстрый поиск, информация представлена наглядной форме) и наличие на сайте версии для слабовидящих» в среднем организации набирали 11 баллов из 20 возможных. Только 9% от общего количество организаций получили максимальные баллы. Недостатки навигации по сайту могут приводить к тому, что даже в случае размещения всей необходимой информации на сайте, гражданам крайне затруднительно найти данную информацию на сайте медицинской организации и ознакомиться с ней.

В связи с этим можно рекомендовать медицинским организациям проведение самопроверки сайтов по чек листу (приложение №3).

Несмотря на существующие сложности в проведении независимой оценки в отношении медицинских организаций в целом работу, направленную на повышение качества условий можно признать удовлетворительной.

Проводимая работа совместно с Минздравом России в целом дала положительный эффект и ее можно признать удовлетворительной. Вместе с тем, очевидно, что еще многое предстоит сделать.

Членами ОСНОК, предлагается Министерству здравоохранения Российской Федерации:

- разработать для медицинских организаций единый стандарт предоставления информации на сайтах организации согласно нормативно правовым актам и потребностям получателей медицинских услуг;

- разработать инфографику, включающую в себя сведения об объемах и возможностях получения бесплатной медицинской помощи на сайтах и стендах в медицинских организациях;

- провести работу по совершенствованию портала «Мониторинг независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями» (далее - портал) с учетом создания возможности по проведению сравнительного анализа индикаторов показателей критериев независимой оценки по годам: по всем медицинским организациям; по каждой медицинской организации; по конкретным выбранным параметрам, по ведомственной принадлежности и типам организаций.

### **3. Предложения по совершенствованию системы независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.**

**О результатах интерактивного анкетирования членов общественных советов при органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан по проведению независимой оценки качества условий оказанию услуг медицинскими организациями.**

ВВЕДЕНИЕ.....	25
1. ОБЩАЯ ОЦЕНКА ИЗМЕНЕНИЙ ПО ИТОГАМ РАБОТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПО НОК .....	27
2. ОЦЕНКА ИЗМЕНЕНИЙ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ.....	28
3. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПО НОК ..	29
4. ОЦЕНКА БАРЬЕРОВ РАЗВИТИЯ В РАБОТЕ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПО НОК .....	30
5. ОЦЕНКА ПОТРЕБНОСТИ В РАЗЪЯСНЕНИЯХ СО СТОРОНЫ МИНЗДРАВА РОССИИ .....	31
6. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПО НОК И ОПЕРАТОРА.....	32
7. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ.....	33
8. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО АНКЕТЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ.....	34
9. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ РАБОТЫ ОБЩЕСТВЕННЫХ СОВЕТОВ ПРИ ОРГАНАХ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В СФЕРЕ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ.....	34
ВЫВОДЫ.....	37
ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПРИ МИНИСТЕРСТВЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ПО ИТОГАМ ИНТЕРАКТИВНОГО АНКЕТИРОВАНИЯ .....	39

## ВВЕДЕНИЕ

В период с 10 по 25 декабря 2020 года, по инициативе Общественного совета при Министерстве здравоохранения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в целях разработки методических рекомендаций для повышения эффективности организации и проведения независимой оценки качества, проведено интерактивное анкетирование членов Общественных советов при органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями по итогам проведения независимой оценки качества (далее – члены Общественных советов по НОК) в 2018-2020 годах (письмо Министерства здравоохранения РФ от 10.12.2020 года № 21-3/И/2-19163).

В анкетировании приняли участие 62 представителя из 32 регионов, что соответствует 37,6% от общего числа субъектов Российской Федерации:

Архангельская область	3
Белгородская область	1
Волгоградская область	4
Воронежская область	3
Кабардино-Балкарская республика	2
Карачаево-Черкесская Республики	1
Костромская область	1
Краснодарский край	1
Красноярский край	2
Ленинградская область	1
Липецкая область	1
Московская обл.	3
Мурманская область	1
Омская область	1
Орловская область	1
Приморский край	1
Республика Адыгея	1
Республика Башкортостан	3
Республика Ингушетия	1
Республика Коми	1
Республика Саха (Якутия)	1
Рязанская область	1

Самарская область	3
Санкт-Петербург	1
Сахалинская область	3
Свердловская область	2
Ставропольский край	1
Тульская область	1
Республика Удмуртия	1
Ханты-Мансийский автономный округ – Югра	3
Челябинская область	1
Чеченская Республика	1

Данный показатель активности свидетельствует о невысокой заинтересованности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья и членов Общественных советов в проводимом мероприятии.

Членам Общественных советов по НОК предлагалась анкета из следующих шести обязательных вопросов:

1. Как вы оцениваете изменения, которые произошли благодаря работе Общественного совета по НОК?
2. Как изменила работа Общественного совета по НОК качество условий оказания услуг медицинскими организациями вашего региона?
3. Как вы оцениваете эффективность работы Общественного совета по НОК?
4. Какие основные барьеры развития в работе вашего Общественного совета по НОК?
5. Какие разъяснения необходимы вашему Общественному совету по НОК со стороны Минздрава России?
6. Общественный совет по НОК осуществляет независимую оценку качества условий оказания услуг медицинскими организациями с учетом информации, представленной оператором (ст.79.1 323-ФЗ). Какие предложения вашего Совета по механизму понижения /повышения оценки рейтинга медицинской организации в случае несогласия Общественного совета по НОК с предоставленной оператором информацией (отчетом) при расчете ежегодных итоговых показателей?

Кроме того, членам Общественных советов по НОК предлагалось три дополнительных вопроса для дальнейшего совершенствования работы по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями:

- Какие критерии в Примерном расчете показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими

организациями (амбулаторные условия, стационарные условия, санаторно-курортные организации, психиатрические больницы) размещаемой в помещениях медицинской организации и/или на официальном сайте следует изменить/добавить/ удалить при оценке медицинской организации?

- Какие пункты необходимо изменить/добавить/ удалить в Анкете для оценки качества оказания условий оказания услуг медицинскими организациями (Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018 г. № 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»)?
- Ваши предложения по изменению работы Общественных советов по НОК. Что необходимо изменить и почему?

## **1. ОБЩАЯ ОЦЕНКА ИЗМЕНЕНИЙ ПО ИТОГАМ РАБОТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПО НОК**

*Вопрос 1. Как вы оцениваете изменения, которые произошли благодаря работе Общественного совета по НОК?*

По результатам анализа ответов на вопрос получены следующие данные:

- изменилось отношение медицинского сообщества к независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями в лучшую сторону – 82% респондентов;
- изменилось качество условий оказания услуг медицинскими организациями – 72,5%;
- изменилось отношение пациентов к независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями в лучшую сторону – 56,4%;
- изменилось отношение медицинского сообщества к независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями в худшую сторону – 11,3%;
- изменилось отношение пациентов к независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями в худшую сторону – 6,4%;
- изменений не произошло – 8%.

Пять респондентов отметили одновременное улучшение и ухудшение отношения медицинского сообщества к независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями. При этом два респондента отметили такие же изменения отношения со стороны пациентов.

Подавляющее большинство респондентов считают, что деятельность Общественных советов по НОК положительно повлияла на отношение медицинского сообщества и пациентов к необходимости проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями и само качество этих условий. Эти изменения произошли благодаря разъяснительной работе в медицинских организациях и среди населения, размещению информации о НОК на сайтах департаментов здравоохранения и медицинских организаций, в региональных СМИ, организации теле- и радио встреч с членами Общественного совета по НОК.

Кроме того, работа Общественных советов по НОК благотворно повлияла на системную актуализацию информационных стендов и официальных сайтов медицинских организаций, и это, как следствие, отразилось на повышении осведомленности пациентов о своих правах и возможностях в области охраны здоровья

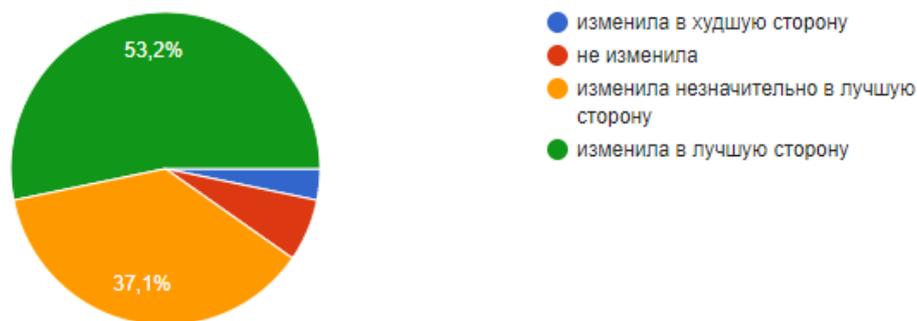
Среди основных проблем респонденты отмечают недостаточную работу в медицинских учреждениях по формированию доступности услуг инвалидам и другим маломобильным группам населения.

## **2. ОЦЕНКА ИЗМЕНЕНИЙ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

***Вопрос 2. Как изменила работа Общественного совета по НОК качество условий оказания услуг медицинскими организациями вашего региона? Укажите, какие конкретно произошли изменения; если изменений не произошло, то необходимо указать причины.***

Более половины респондентов считают, что работа Общественного совета по НОК изменила качество оказания услуг медицинскими организациями в регионах в лучшую сторону (Рис. 1):

- изменила в лучшую сторону – 53,2%;
- изменила незначительно в лучшую сторону – 37,1%;
- не изменила – 6,5%;
- изменила в худшую сторону – 3,2%.



*Рис.1. Ответы респондентов на вопрос «Как изменила работа Общественного совета по НОК качество условий оказания услуг медицинскими организациями вашего региона?»*

Подавляющее большинство респондентов отмечают, что проведение проверок стимулирует процесс постепенного улучшения условий оказания услуг в медицинских организациях: руководство учреждения становится более внимательным к общему качеству услуг, обучению медперсонала эффективной коммуникации и этике поведения с пациентами, созданию и развитию своих официальных сайтов. Параллельно с этим растет компетентность членов Общественных советов по НОК, их понимание своих задач, их авторитетность у организаторов системы здравоохранения и пациентов. В целом повышается доверие граждан к независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социальной сферы.

По единичным оценкам нет изменений в Республике Башкортостан, Республике Коми, Челябинской и Свердловской областях.

### **3. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПО НОК**

***Вопрос 3. Как вы оцениваете эффективность работы Общественного совета по НОК?***

Эффективность работы Общественных советов по НОК оценена респондентами следующим образом (рис.2):

- работа эффективна – 21%;
- работа в целом эффективна – 62,9%;
- работа малоэффективна – 16,1%

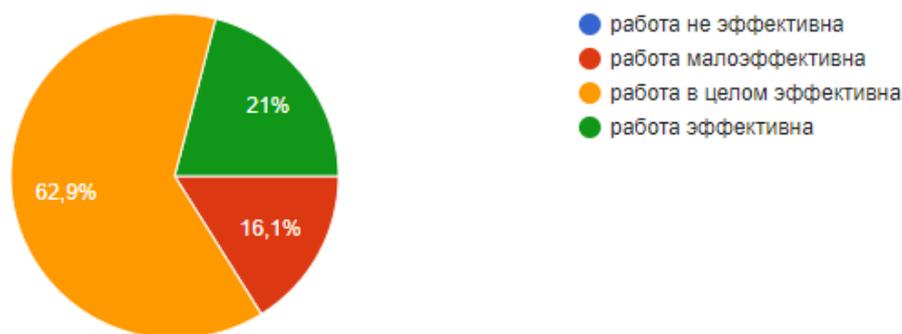


Рис. 2. Ответы респондентов на вопрос «Как вы оцениваете эффективность работы Общественного совета по НОК?»

Малоэффективная работа отмечается респондентами следующих субъектов Российской Федерации:

- Республики Башкортостан (одна оценка из четырех);
- Архангельской области (одна оценка из трех);
- Санкт-Петербурга (1 оценка из 11);
- Волгоградской области (две оценки из четырех);
- Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (одна оценка из трех);
- Московской области (одна оценка из трех);
- Свердловской области (одна оценка из двух);
- Сахалинской области (одна оценка из трех);
- Республики Коми (одна оценка из одной).

#### 4. ОЦЕНКА БАРЬЕРОВ РАЗВИТИЯ В РАБОТЕ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПО НОК

**Вопрос 4. Какие основные барьеры развития в работе Вашего Общественного совета?**

Только 14,5% респондентов считают, что у региональных Общественных советов по НОК в течение трех лет их деятельности не было никаких барьеров для развития. Большинство отмечают следующие препятствия для эффективной работы:

- «в связи с пандемией были ограничены возможности оценки, посещения медицинских организаций» – оценка 37% респондентов;
- «отсутствие четкой методики/рекомендаций по проведению НОК» – 34%;
- «отсутствие разъяснений со стороны Минздрава России по проведению НОК» – 18%;

- «отсутствие взаимодействия с органом государственной власти субъектов Российской Федерации» – 13%;
- «игнорирование результатов работы руководством региона» – 8%;
- «игнорирование результатов работы Общественной палатой региона» – 6%;
- «игнорирование результатов работы органом государственной власти субъектов Российской Федерации» – 3%;
- «отсутствие определенности в полномочиях Общественного совета» – 3%.

Основными барьерами в работе Общественных советов по НОК, по мнению респондентов, являются ограничения возможностей оценки, посещения медицинских организаций в связи с пандемией коронавирусной инфекции COVID-19 и отсутствие четкой методики/рекомендаций по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями. Учитывая, что в период пандемии была ограничена возможность посещения не только медицинских организаций, показательным является отсутствие у значительной части респондентов понимания методики проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, несмотря на завершение трехлетнего цикла работы.

## **5. ОЦЕНКА ПОТРЕБНОСТИ В РАЗЪЯСНЕНИЯХ СО СТОРОНЫ МИНЗДРАВА РОССИИ**

***Вопрос 5. Какие разъяснения необходимы вашему Общественному совету по НОК со стороны Минздрава России?***

Ответы респондентов следующие:

- по методике проведения НОК – 42 %;
- по полномочиям Общественного совета по НОК – 40,3 %;
- по проведению контрольных мероприятий – 38,7 %;
- по разъяснению положений нормативно-правовых актов – 29 %;
- не требуется разъяснений – 6,5 %.

Респонденты показали высокую заинтересованность Общественных советов по НОК в разъяснениях по методике проведения НОК, полномочий Общественного совета по НОК, проведению контрольных мероприятий со стороны Минздрава России, что может указывать на несовершенство имеющихся методических материалов, отсутствие разъяснительных материалов как по методике проведения, так и по полномочиям

Общественного совета по НОК, что, в свою очередь, влияет на компетенцию членов советов.

## **6. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПО НОК И ОПЕРАТОРА**

*Вопрос 6. **Общественный совет по НОК осуществляет независимую оценку качества условий оказания услуг медицинскими организациями с учетом информации, представленной оператором (ст.79.1 323-ФЗ). Каковы предложения вашего Совета по механизму понижения /повышения оценки рейтинга медицинской организации в случае несогласия Общественного совета по НОК с предоставленной оператором информацией (отчетом), при расчете ежегодных итоговых показателей?***

Респонденты отмечают, что достаточно часто показатели отчета оператора и результаты оценки членами Общественного совета по НОК не совпадают и даже имеют противоположные значения, что может служить показателем недобросовестной и необъективной работы оператора. В таких случаях некоторые Общественные советы по НОК принимают решения об изменении результатов итоговых показателей в сторону увеличения или понижения рейтинга организаций.

Для решения существующих разногласий Общественного совета по НОК с отчетами оператора респонденты в разных вариантах изложения предлагают следующие шаги:

- разрешить Общественным советам по НОК по результатам комиссионного обследования медицинской организации самостоятельно усреднять балл организации в сторону повышения или уменьшения, принимать решение о понижении или повышении ее рейтинга и включать ее в перечень медицинских организаций следующего года для повторной независимой оценки качества условий оказания услуг;
- наделить Общественные советы по НОК правом применять понижающие и повышающие коэффициенты (от 0,1 до 0,2) при определении окончательных рейтингов медицинских организаций на основании отчетов по итогам непосредственных (с контрольными выездами в медицинские организации) проверок самими членами общественного совета.

## **7. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

*Вопрос 7. Какие критерии в Примерном расчете показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (амбулаторные условия, стационарные условия, санаторно-курортные организации, психиатрические больницы) размещаемой в помещениях медицинской организации и/или на официальном сайте следует изменить/добавить/удалить при оценке медицинской организации?*

С учетом существующих четырех критериев «открытость и доступности информации», «комфортность предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинских услуг», «доступность услуг для инвалидов», «удовлетворенность условиями оказания услуг», респонденты предлагают следующее:

- 1. «пересмотреть и детализировать перечень информации, размещаемой на стендах в медицинской организации»;*
- 2. «сократить объем размещаемой информации на стендах в помещениях медицинской организации в пользу информации, размещаемой на сайте, с учетом вида деятельности»;*
- 3. «детализировать объем информации для медицинских учреждений по видам деятельности и условиям оказания медицинской помощи»;*
- 4. конкретизировать показатели при вынесении оценки: при наличии в нем нескольких составляющих; при наличии показателя, но его несоответствия показателю федерального норматива»;*
- 5. «внести в критерии оценки время ожидания предоставления медицинских услуг»;*
- 6. «при вынесении решения об оценке учитывать возможности помещения, территории медицинской организации для размещения (оборудования) показателя (санузла, колясочной, стоянки автотранспорта и т.д.)»;*
- 7. «пересмотреть требование по предоставлению инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)»*

Предложений по изменению, добавлению, удалению пунктов раздела доброжелательность, вежливость работников медицинских организаций, удовлетворенности условиями оказания услуг не поступило.

## **8. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО АНКЕТЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

*Вопрос 8. Какие пункты необходимо изменить/добавить/удалить в Анкете для оценки качества оказания условий оказания услуг медицинскими организациями (Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018 г. № 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»)?*

Респонденты предложили внести изменения в части конкретизации времени ожидания приема врача, терминологии (инвалиды, группа ограничения трудоспособности, лица с ограниченными возможностями), дополнения и изменения по оценке качества условий оказания услуг при вызове врача на дом, организации стационара на дому, навязывания платных услуг.

По удалению пунктов предложений не поступило.

## **9. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ РАБОТЫ ОБЩЕСТВЕННЫХ СОВЕТОВ ПРИ ОРГАНАХ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В СФЕРЕ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

*Вопрос 9. Ваши предложения по изменению работы Общественных советов по НОК. Что необходимо изменить и почему?*

### **По методике проведения НОК**

Респондентами предложено:

- «разработать пошаговый алгоритм проведения НОК с целью единообразного понимания алгоритма проводимых проверок членами Общественных советов по НОК»;
- «для повышения информационного обеспечения пациентов посредством сайтов медицинских организаций разработать

*однотипные группы интернет-страниц, обязательные для сайтов медицинских организаций, работающих в системе ОМС, с заданным объемом необходимой информации и контролем ее актуальности. Остальная информация на сайте размещается по решению руководства медицинской организации»;*

- «разработать типовые рекомендации по содержанию и размещению информационных стендов в медицинских организациях с указанием конкретной информации, ее объема и сроков ее актуализации»;*
- «при определении окончательных рейтингов медицинских организаций по итогам проверок членами Общественного совета разработать механизм понижающих или повышающих коэффициентов результатов работы оператора».*

### **По изменению нормативно-правовой базы**

Респондентами предложено:

- «установить участие оператора в процедуре НОК по решению Общественного совета по НОК»;*
- «прописать причины ротации состава Общественного совета это про что?»*
- Учитывать при оценке доступности качества условий оказания медицинских услуг для маломобильных групп возможности медицинской организации с точки зрения местоположения, конфигурации зданий, помещений»;*
- «внести в нормативно-правовую базу понятие "секретный пациент", требования к такому пациенту, алгоритм его действий для оценки, с его помощью, качества условий оказания услуг»;*
- «изменить в нормативно-правовых актах формулировку "Доступная среда" на "Обеспечение доступности услуги с учётом потребности инвалида"».*

### **По проведению контрольных мероприятий**

Респондентами предложено:

- «в соответствии с п. 8. Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ, независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями проводится общественными советами по независимой оценке качества не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же*

*медицинской организации. Предлагается регламентировать возможность посещения медицинских организаций в период проверки и организацией-оператором, и членами Общественного совета по НОК, и проведением не менее 3-х контрольных мероприятий в течение контрольного года».*

- «закрепить возможности выдвижения Общественным советом по НОК предложений по поощрению руководителей медицинских организаций, наиболее эффективно работающих по устранению недостатков, выявленных по итогам контрольных мероприятий»;*
- «изменить срок периодичности проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в сторону увеличения и проведения не реже чем один раз в пять лет в отношении одной и той же медицинской организации».*

### **По полномочиям Общественного совета**

Респондентами предложено:

- «закрепить возможности выдвижения Общественным советом по НОК предложений по поощрению руководителей медицинских организаций, наиболее эффективно работающих по устранению недостатков, выявленных по итогам контрольных мероприятий»;*
- «обеспечить беспрепятственный доступ членов Общественных советов по НОК в медицинские организации»;*
- «обеспечить членов Общественных советов по НОК соответствующими удостоверениями»;*
- «предлагать и утверждать поощрения организациям, которые набрали наибольшее количество баллов не в общем, а по специализации.*

### **По устранению барьеров в работе**

Респондентами предложено:

- 1. «подготовить медиаматериалы, направленные на популяризацию процедуры онлайн голосования. Представление возможности голосования через мобильное приложение или как услугу (анонимную) на портале Госуслуг»;*
- 2. «выдавать соответствующий документ (удостоверение) с возможностью беспрепятственного доступа в медицинские организации и орган власти региона в сфере здравоохранения, а также*

*непосредственного предоставления своих рекомендаций руководству медицинской организации»;*

- 3. «установить ответственность медицинских организаций при создании препятствий деятельности Общественным советам по НОК».*

### **Другое**

Респондентами предложено:

- 1. «основные положения требований к условиям оказания медицинской помощи должны быть установлены лицензионными требованиями»;*
- 2. «организация и проведение круглых столов с советами – хотя бы раз в квартал, где обсуждалась бы проблематика не с чиновниками, которые боятся задавать вопросы, а с общественниками! А уже второй раз в квартал собираться вместе с органами власти, и уже инициативы советов доносить до органа власти».*

### **ВЫВОДЫ**

1. По мнению большинства респондентов, работа Общественных советов по НОК позитивно повлияла на отношение медицинского сообщества, пациентов к независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями, на качество условий оказания услуг медицинскими организациями.

2. Всеми респондентами в разной степени отмечена эффективная работа Общественных советов по НОК.

3. Основными барьерами в развитии работы Общественных советов по НОК названы ограничения возможности посещения и оценки медицинских организаций в связи с пандемией коронавирусной инфекции, отсутствие четкой методики/рекомендаций по проведению НОК и отсутствие разъяснений со стороны Минздрава России возможностей механизмов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

4. Отсутствие взаимодействия с органами власти, отмеченное частью респондентов, может служить показателем недостаточного внимания и низкой заинтересованности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья в реализации целей и задач независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в отдельных регионах.

5. Высокая заинтересованность Общественных советов по НОК в разъяснениях по методике проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, полномочий Общественного

совета по НОК, проведению контрольных мероприятий Министерством здравоохранения Российской Федерации свидетельствует о несовершенстве имеющихся методических материалов, об отсутствии разъяснительных материалов как по методике проведения, так и по полномочиям Общественного совета по НОК, что, в свою очередь, влияет на компетенцию и снижению мотивации членов советов.

6. Негативная оценка значительной части респондентов работы и взаимодействия с оператором по проведению НОК является показателем отсутствия разъяснений со стороны Минздрава России в части координации и организации этой работы между органами власти регионов в сфере здравоохранения, оператором и Общественными советами по НОК.

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПРИ МИНИСТЕРСТВЕ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ  
СИСТЕМЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

**Рекомендовать:**

**Министерству здравоохранения Российской Федерации, Министерству труда и социального развития Российской Федерации, рассмотреть следующие возможности:**

1. Совершенствовать нормативную правовую базу регулирующую независимую оценку качества условий оказания услуг медицинскими организациями:

-включить в полномочия Общественных советов возможность согласования проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственного, муниципального контрактов, заключаемых уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями (далее - оператор).

-предусмотреть возможность отказа от услуг оператора при проведении независимой оценки и проведения независимой оценки членами Общественных советов по НОК без услуг оператора при принятии ими соответствующего решения.

-пересмотреть и детализировать перечень и объем информации, размещаемой в медицинской организации для медицинских учреждений по видам деятельности, сократив объем в пользу информации, размещаемой на сайте, с учетом принципа разумности

-для повышения информационного обеспечения пациентов посредством сайтов медицинских организаций, разработать однотипные группы интернет-страниц, обязательные для сайтов медицинских организаций, работающих в системе ОМС с заданным объемом необходимой информации и контролем ее актуальности. Остальная информация на сайте размещается по решению руководства медицинской организации;

-разработать типовые рекомендации по содержанию и размещению информационных стендов в медицинских организациях с указанием конкретной информации, ее объема и сроков ее актуализации.

-при вынесении решения об оценке учитывать технические возможности помещения, территории медицинской организации для размещения (оборудования) показателя (санузел, колясочная, стоянка автотранспорта и т.д.);

-регламентировать возможность посещения медицинских организаций в период проверки и организацией-оператором, и членами Общественного

совета, с проведением не менее 3-х контрольных мероприятий в течение контрольного года, учитывая, что в соответствии с п. 8. Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ, независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями проводится общественными советами по независимой оценке качества не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же медицинской организации;

-изменить срок периодичности проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в сторону увеличения и проведения не реже чем один раз в пять лет в отношении одной и той же медицинской организации;

-внести в критерии оценки время ожидания предоставления медицинских услуг;

-внести изменения в части конкретизации времени ожидания приема врача, терминологии (инвалиды, группа ограничения трудоспособности, лица с ограниченными возможностями), дополнения и изменения по оценке качества условий оказания услуг при вызове врача на дом, организации стационара на дому, навязывания платных услуг;

2. Разработать методические рекомендации по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями. В методические рекомендации включить:

-алгоритм проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

- алгоритм понижения/повышения оценки рейтинга медицинской организации

-конкретизировать в Примерном расчете показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинских организаций (амбулаторные условия, стационарные условия, санаторно-курортные организации) показатели при вынесении оценки:

- при наличии в нем нескольких составляющих;

- при наличии показателя, но не соответствия показателя федеральному нормативу.

3. Дополнить Положение об ОСНОК следующими пунктами.

В части полномочий ОСНОК:

организации и проведения площадок по обмену опытом организации и проведения независимой оценки в субъектах Российской Федерации;

приглашения для участия в заседаниях и иных мероприятиях, проводимых Общественным советом по НОК представителей исполнительных и законодательных органов власти федерального и регионального уровней, руководителей медицинских организаций, в отношении которых проводится НОК;

участвовать в мероприятиях по проверке планов устранения недочетов, выявленных в ходе проведения НОК;

Определить в положении главенствующую роль Общественного совета, по независимой оценке, качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Минздраве России над Общественными советами по независимой оценке качества условий оказания услуг субъектов Российской

Федерации. Решения (рекомендации) ОС НОК Минздрава России должны быть обязательными для исполнения ОС по НОК субъектов Российской Федерации.

**Общественной палате Российской Федерации:**

- принять во внимание информацию по итогам опроса членов региональных общественных советов и учитывать ее при подготовке предложений, направленных на совершенствование системы независимой оценки качества условий;
- разработать систему поощрения активных членов Общественных советов ведомственными наградами (благодарственными письмами/почетными грамотами).

**Состав Общественного совета при Министерстве здравоохранения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями**

- Стефанюк Елена Ивановна

Председатель Общественного совета при Министерстве здравоохранения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

Некоммерческий фонд «Национальный фонд развития здравоохранения»

- Гриб Владислав Валерьевич

Заместитель председателя Общественного совета при Министерстве здравоохранения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

Председатель Комиссии Общественной палаты Российской Федерации по общественному контролю и взаимодействию с общественными советами

- Солодовников Андрей Николаевич

Заместитель председателя Общественного совета при Министерстве здравоохранения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское общество онкогематологии «Содействие»

- Смирнова Валентина Валерьевна

Секретарь Общественного совета при Министерстве здравоохранения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

Благотворительный фонд развития паллиативной помощи «Детский паллиатив»

- Архипова Надежда Ивановна

Общественная благотворительная общественная организация инвалидов «Всероссийское общество гемофилии»

- Борова Ирина Валерьевна

Президент правления Ассоциации онкологических пациентов «Здравствуй»

- Истягина-Елисеева Елена Александровна

Член Общественной палаты Российской Федерации

- Майданова Евгения Анатольевна

Общероссийская общественная организация инвалидов «Российская ревматологическая ассоциация «Надежда»

- Лихацкий Алексей Леонидович

Всероссийский союз общественных объединений пациентов

- Назаров Герман Геннадьевич

Советник директора Северо-Западного института федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»

- Просыпкин Олег Геннадьевич

Начальник отдела по взаимодействию с органами государственной власти и общественными советами Общественной палаты Российской Федерации

- Пчельникова Полина Игоревна

Общероссийская общественная организация инвалидов «Российская ревматологическая ассоциация «Надежда»

- Рысев Олег Викторович

Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское общество инвалидов»

- Ситало Алексей Вадимович

Всероссийский союз общественных объединений пациентов

- Хвостикова Елена Аркадьевна

Всероссийский союз общественных объединений пациентов

**Перечень медицинских организаций, которые участвуют в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, учредителем которых является Российская Федерация, и в отношении которых в 2021 году проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями**

- ФГБУ "Национальный медицинский исследовательский центр профилактической медицины" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ «Всероссийский центр глазной и пластической хирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ "Национальный медицинский исследовательский центр гематологии" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ «Государственный научный центр дерматовенерологии и косметологии» Минздрава России
- ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр колопроктологии имени А.Н. Рыжих» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ «Ивановский научно-исследовательский институт материнства и детства имени В.Н. Городкова» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр хирургии имени А.В.Вишневского» Министерства Здравоохранения Российской Федерации
- ФГАУ «Национальный медицинский исследовательский центр «Межотраслевой научно-технический комплекс «Микрохирургия глаза» имени академика С.Н. Федорова»
- ФГБУ "Национальный исследовательский центр глазных болезней им. Гельмгольца"
- ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр радиологии» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ "Национальный медицинский исследовательский центр имени Н.Н.Петрова" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр акушерства, гинекологии и перинатологии имени академика В.И.Кулакова» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ "Национальный медицинский исследовательский центр имени академика Е.Н. Мешалкина" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр кардиологии» Министерства здравоохранения Российской Федерации

- ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр имени В.А. Алмазова» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр травматологии и ортопедии имени академика Г.А. Илизарова» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ "Российский научный центр радиологии и хирургических технологий имени академика А. М. Гранова" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ "Российский научный центр рентгенорадиологии" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ "Национальный медицинский исследовательский центр травматологии и ортопедии имени Р.Р. Вредена» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ "Национальный медицинский исследовательский центр онкологии" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ "Санкт - Петербургский научно - исследовательский институт уха, горла, носа и речи" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр психиатрии и неврологии им. В.М.Бехтерева» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ "Уральский научно-исследовательский институт охраны материнства и младенчества" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ "Национальный медицинский исследовательский центр детской гематологии, онкологии и иммунологии имени Дмитрия Рогачева" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ "Национальный медицинский исследовательский центр трансплантологии и искусственных органов имени академика В.И. Шумакова" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ "Национальный медицинский исследовательский центр стоматологии и челюстно-лицевой хирургии" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр травматологии и ортопедии им. Н.Н.Приорова" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ "Национальный медицинский исследовательский центр эндокринологии" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО «Алтайский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО «Амурская государственная медицинская академия» Министерства здравоохранения Российской Федерации

- ФГБОУ ВО "Башкирский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО "Тихоокеанский государственный медицинский университет" Министерства Здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО "Волгоградский государственный медицинский университет"
- ФГБОУ ВО «Воронежский государственный медицинский университет имени Н.Н.Бурденко» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО "Дальневосточный государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО "Ивановская государственная медицинская академия" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО «Ижевская государственная медицинская академия» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО «Иркутский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО «Казанский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО "Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО «Кубанский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО «Курский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО «Московский государственный медико-стоматологический университет имени А.И. Евдокимова» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО "Привожский исследовательский медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГАОУ ВО Первый МГМУ им. И.М.Сеченова Министерства здравоохранения Российской Федерации (Сеченовский Университет)
- ФГБОУ ВО "Ростовский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО «Рязанский государственный медицинский университет имени академика И.П. Павлова» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО "Самарский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации

- ФГБОУ ВО «Первый Санкт-Петербургский государственный медицинский университет имени академика И.П. Павлова» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО "Северо-Западный государственный медицинский университет имени И.И. Мечникова" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО «Северный государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО "Северо-Осетинская государственная медицинская академия" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО «Сибирский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ГБОУ ВПО "Ставропольский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения РФ
- ФГБОУ ВО "Тюменский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО "Южно-Уральский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации. (г. Челябинск)
- ФГБОУ ВО «Читинская государственная медицинская академия» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ «Национальный медико-хирургический Центр имени Н.И. Пирогова» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГАУ «Лечебно-реабилитационный центр» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ «Российский реабилитационный центр «Детство» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ "Федеральный центр сердечно-сосудистой хирургии" Министерства здравоохранения Российской Федерации (г. Астрахань)
- ФГБУ "Федеральный центр сердечно-сосудистой хирургии" Министерства здравоохранения Российской Федерации (г. Пенза)
- ФГБУ "Федеральный центр травматологии, ортопедии и эндопротезирования" Министерства здравоохранения Российской Федерации (г. Чебоксары)
- ФГБУ "Федеральный центр травматологии, ортопедии и эндопротезирования" Министерства здравоохранения Российской Федерации (г. Смоленск)
- ФГБУ "Федеральный центр травматологии, ортопедии и эндопротезирования" Министерства здравоохранения Российской Федерации (г. Барнаул)

- ФГБУ "Северо-Кавказский многопрофильный медицинский центр" Министерства здравоохранения Российской Федерации (г. Беслан)
- ФГБУ «Федеральный центр сердечно-сосудистой хирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации (г. Красноярск)
- ФГБУ "Федеральный центр сердечно-сосудистой хирургии" Министерства здравоохранения Российской Федерации (г. Хабаровск)
- ФГБУ "Федеральный центр сердечно-сосудистой хирургии" Министерства здравоохранения Российской Федерации (г. Челябинск)
- ФГБУ "Федеральный центр сердечно-сосудистой хирургии имени С.Г. Суханова" Министерства здравоохранения Российской Федерации (г. Пермь)
- ФГБУ "Федеральный центр нейрохирургии" Министерства здравоохранения Российской Федерации (г. Тюмень)
- ФГБУ «Федеральный центр нейрохирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации (г. Новосибирск)
- ФГБУ Центр реабилитации (для детей с нарушением слуха) Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО «Смоленский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр реабилитации и курортологии» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО «Астраханский государственный медицинский университет» Министерства Здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО "Омский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО «Тверской государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения РФ
- ФГАУ "Национальный медицинский исследовательский центр здоровья детей" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГАУ "Национальный медицинский исследовательский центр нейрохирургии имени академика Н.Н.Бурденко" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ "Национальный медицинский исследовательский центр сердечно-сосудистой хирургии имени А.Н. Бакулева" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр онкологии имени Н.Н. Блохина» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр психиатрии и наркологии имени В.П. Сербского» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ «Новосибирский научно-исследовательский институт туберкулеза» Министерства здравоохранения Российской Федерации

- ФГБОУ ВО "Дагестанский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО "Уральский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ДПО «Российская медицинская академия непрерывного профессионального образования» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ "Федеральный центр высоких медицинских технологий" Минздрава России (г. Калининград)
- ФГБОУ ВО "Пермский государственный медицинский университет имени академика Е.А. Вагнера" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ детский туберкулезный санаторий "Кирицы" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ детский санаторий "Васильевское" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ детский санаторий «Бимлюк» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ детский пльмонологический санаторий "Колчаново" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ санаторий имени М.И. Калинина Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ Детский Психоневрологический Санаторий "Теремок" Министерства Здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ детский психоневрологический санаторий "Калуга-Бор" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ санаторий "Юность" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ детский санаторий "Озеро Шира" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ детский ортопедический санаторий "Пионерск" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ санаторий «Трудовые резервы» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ детский пульмонологический санаторий "Отрадное" Министерства Здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ детский дерматологический санаторий имени Н.А. Семашко Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ детский психоневрологический санаторий "Озеро Карачи" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ детский туберкулезный санаторий "Пушкинский" Министерства здравоохранения Российской Федерации

- ФГБУ детский противотуберкулёзный санаторий "Пионер" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ санаторий имени С.Т.Аксакова Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ санаторий "Глуховская" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ санаторий "Шафраново" Минздрава России
- ФГБУ туберкулезный санаторий "Выборг-3" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ туберкулезный санаторий "Выборг-7" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ туберкулезный санаторий "Голубая бухта" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ фтизиоофтальмологический санаторий "Красный Вал"
- ФГБУ туберкулезный санаторий "Чемал" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ клинический санаторий "Советск" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ детский санаторий "Белокуриха" имени В.В.Петраковой Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ «Санаторий для детей с родителями «Кратово» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ туберкулезный санаторий "Жемчужина" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ туберкулезный санаторий "Теберда" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ санаторий "Лесное" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ санаторий имени Горького Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ "Национальный медицинский исследовательский центр детской травматологии и ортопедии имени Г.И. Турнера" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ "Новосибирский научно-исследовательский институт травматологии и ортопедии им. Я.Л. Цивьяна" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБОУ ВО "Саратовский государственный медицинский университет имени В. И. Разумовского" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГУ "Санкт-Петербургский научно-исследовательский институт фтизиопульмонологии"
- ФГБУ Центр медицинской реабилитации «ЛУЧ» Министерства здравоохранения Российской Федерации

- ФКУ " Республиканская клиническая инфекционная больница" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ "Научно-исследовательский институт гриппа имени А.А. Смородинцева" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ "Научно-исследовательский институт по изучению лепры" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУ "Национальный медицинский исследовательский центр фтизиопульмонологии и инфекционных заболеваний" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФГАОУ ВО «Российский национальный исследовательский медицинский университет имени Н.И. Пирогова» Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФКУ "Терский лепрозорий" Министерства здравоохранения Российской Федерации

**Оценка информационной открытости и доступности сайтов федеральных государственных бюджетных учреждений, находящихся в ведении Министерства здравоохранения Российской Федерации.**

**Чек лист**

Адрес электронной почты

Ф.И.О. члена Общественного Совета

Полное наименование медицинской организации

Адрес веб-сайта

Раздел № 1 Общая информация о медицинской организации

1.1.1. На сайте указано полное наименование организации?

1.1.2. На сайте указано место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)?

1.1.3. На сайте указан почтовый адрес организации?

1.1.4. На сайте указано схема проезда?

1.2.1. На сайте размещена информация о дате государственной регистрации?

1.2.2. На сайте размещены сведения об учредителе (учредителях)?

1.3.1. На сайте размещена информация о структуре организации?

1.3.2. На сайте размещена информация об органах управления организации?

1.4. На сайте размещен режим и график работы?

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

1.6.1. На сайте размещены контактные телефоны?

1.6.2. На сайте размещены номера телефонов справочных служб?

1.6.3. На сайте размещены адреса электронной почты?

1.7.1. На сайте размещен график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами?

1.7.2. На сайте размещен телефон приемной руководителя медицинской организации и иных уполномоченных лиц?

1.7.3. На сайте размещен адрес электронной почты приемной руководителя медицинской организации и иных уполномоченных лиц?

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

1.9. На сайте размещена информация об отзывах потребителей услуг?

Раздел №2 Информация о медицинской деятельности медицинской организации

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

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 территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи?

2.5. На сайте размещена информация о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной 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?

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

2.10.1. На сайте размещена информация о правилах предоставления платных медицинских услуг?

2.10.2. На сайте размещена информация о перечне, оказываемых платных медицинских услуг?

2.10.3. На сайте размещена информация о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образца документов)?

Раздел № 3 Информация о медицинских работниках медицинских организаций

3.1. На сайте размещена информация о фамилии, имени, отчестве (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность?

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

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

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

3.5. На сайте размещена информация о вакансиях медицинской организации?

Раздел № 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?

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

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?

4.6. 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?

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?

Раздел №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?

Раздел №6 Удобная для пользователя архитектура сайта (удобная навигации по сайту, быстрый поиск, информация представлена наглядной форме) и наличие на сайте версии для слабовидящих.

6.1.1. Удобна ли для пользователя архитектура сайта - удобная навигация по сайту?

6.1.2. Удобна ли для пользователя архитектура сайта - быстрый поиск?

6.1.3. Удобна ли для пользователя архитектура сайта - достоверные сведения?

6.1.4. Удобна ли для пользователя архитектура сайта - информация представлена в наглядной форме?

6.2. Наличие на сайте версии для слабовидящих

Раздел №7 Наличие на официальном сайте медицинской организации информации о введении особого режима работы в связи с необходимостью принятия мер по нераспространению новой коронавирусной инфекции COVID-19, а также информация о временном порядке оказания медицинских

услуг (в том числе госпитализации) в условиях пандемии новой коронавирусной инфекции COVID-19».

7.1. На сайте имеется информация об особом режиме работы в связи с необходимостью принятия мер по нераспространению новой коронавирусной инфекции COVID-19?

7.2. На сайте размещена информация о временном порядке оказания медицинских услуг (в том числе госпитализации) в условиях пандемии новой коронавирусной инфекции COVID-19?

7.3. На сайте размещены рекомендации по профилактике и лечению COVID-19 для пациентов с хроническими заболеваниями с учетом специализации медицинской организации и соответствующей нозологической специфики?