

Показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг в МБУЗ «СП» г.Донецка по результатам независимой оценки в 2015 году .

I. В амбулаторных условиях

N п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации		
1.1.	Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет	баллы	1
1.2.	<p>Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):</p> <p>общая информация (i);</p> <p>информация о медицинской деятельности (i);</p> <p>информация о медицинских работниках (i);</p> <p>иная информация (i).</p>	баллы	0,8
1.3.	<p>Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения;</p> <p>анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)</p>	баллы	2
1.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и	%	3

	порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (k)		
1.5.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (k)	%	2
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения		
2.1.	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (s)	%	5
2.2.	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дни	5
2.3.	Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении	баллы	3
2.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	%	3
2.5.	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	%	4
3.	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги		
3.1.	Средний срок ожидания	дни	5

	диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)		
3.2.	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (v)	%	4
3.3.	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d)	%	4
4.	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации		
4.1.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	%	4
4.2.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	%	4
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации		
5.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%	4
5.2.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	% -	3

Итого

56,8 баллов

Главный врач



Тарасенко Н.А.