г.Москва

Приказ от 17 августа 2015 года № 688

**О проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями,**

**участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий**

**бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве**

Принят Департаментом здравоохранения г. Москвы

В соответствии с

1. Федеральным законом от 21 июля 2014 г. N 256-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования",
2. Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации",
3. приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. N 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" и
4. приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 мая 2015 г. N 240 "Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями",

в целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве, а также реализации принципов открытости в деятельности медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы (далее - медицинские организации) приказываю:

**1.Утвердить:**

**1.1.**Положение о проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве (приложение 1 к настоящему приказу).

**1.2.**Типовой перечень информационных материалов для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (приложение 2 к настоящему приказу).

**2.Руководителям медицинских организаций:**

**2.1.**Обеспечить размещение информационных материалов для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в соответствии с приложением 2 к настоящему приказу.

**2.2.**Обеспечить актуализацию информационных материалов, размещаемых:

1. **-**на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
2. **-**на официальном сайте по размещению информации о государственных (муниципальных) учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.bus.gov.ru);
3. **-**на персональной странице медицинской организации официального сайта Департамента здравоохранения города Москвы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
4. **-**на информационных стендах вверенных организаций.

**2.3.**Ежемесячно в срок до 1-го числа месяца, следующего за отчетным, представлять актуализированные информационные материалы для персональной страницы медицинской организации на официальном сайте Департамента здравоохранения города Москвы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в ГКУЗ "Информационно-аналитический центр ДЗМ" в электронном виде.

**2.4.**Соблюдать требования к содержанию и форме предоставления информационных материалов о деятельности медицинских организаций, размещаемых на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", утвержденные в установленном порядке.

**3.**Директору ГКУ "Дирекция по координации деятельности медицинских организаций Департамента здравоохранения города Москвы" Белостоцкому А.В., директору ГКУ "Дирекция по обеспечению деятельности государственных учреждений здравоохранения Троицкого и Новомосковского административных округов" Яроцкому С.Ю.:

**3.1.**Координировать деятельность медицинских организаций по информированию населения и созданию условий для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.

**3.2.**Обеспечить актуализацию информационных материалов на персональной странице ГКУ "Дирекция по координации деятельности медицинских организаций ДЗМ", ГКУ "Дирекция по обеспечению деятельности государственных учреждений здравоохранения Троицкого и Новомосковского административных округов", размещаемых на официальном сайте Департамента здравоохранения города Москвы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

**3.3.**Ежемесячно в срок до 1-го числа месяца, следующего за отчетным, представлять актуализированные информационные материалы в ГКУЗ "Информационно-аналитический центр ДЗМ" в электронном виде.

**4.**Генеральному директору ГКУЗ "Информационно-аналитический центр ДЗМ" Сучковой Е.Н.:

**4.1.**Размещать актуализированные информационные материалы, предоставленные организациями, подведомственными Департаменту здравоохранения города Москвы, на официальном сайте Департамента здравоохранения города Москвы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в срок до 5-го числа месяца, следующего за отчетным.

**4.2.**Соблюдать требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальном сайте Департамента здравоохранения города Москвы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

**4.3.**Обеспечить техническую возможность заполнения гражданами Анкеты для независимого опроса мнения граждан в виде интерактивной формы на официальном сайте Департамента здравоохранения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

**5.**Начальнику Управления делами и координации деятельности Департамента здравоохранения города Москвы Никонову Е.Л., начальнику Управления финансового планирования и финансирования Департамента здравоохранения города Москвы Черкашенко К.В. организовать методическое сопровождение и техническое обеспечение процесса размещения медицинскими организациями информационных материалов на официальном сайте по размещению информации о государственных (муниципальных) учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.bus.gov.ru) в соответствии с нормативными правовыми актами Министерства финансов Российской Федерации (о деятельности медицинских организаций, о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями).

**6.**Начальнику Управления по работе с обращениями граждан и организации ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности Департамента здравоохранения города Москвы Кононовой И.В. осуществлять контроль медицинских организаций в части информирования граждан в рамках ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

**7.**Признать утратившими силу распоряжения Департамента здравоохранения города Москвы от 13.08.2013 N 841-р "Об информировании граждан медицинскими организациями государственной системы здравоохранения города Москвы" и от 08.09.2014 N 1040-р "О формировании независимой системы оценки качества работы медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы".

**8.**Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Департамента здравоохранения города Москвы Старшинина А.В.

Министр Правительства Москвы,

руководитель Департамента здравоохранения города Москвы А.И. Хрипун

Приложение
к Приказу от 17 августа 2015 года № 688

**Положение**

**Положение о проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве**

**1.1.**Настоящее Положение о проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве (далее - медицинские организации), разработано в целях обеспечения единых подходов к проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и устанавливает порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.

**1.2.**Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями осуществляется в соответствии с:

**1.2.1.**Федеральным законом от 12.01.1996 N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях".

**1.2.2.**Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

**1.2.3.**Федеральным законом от 21.07.2014 N 256-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования".

**1.2.4.**Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 N 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики".

**1.2.5.**Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 N 487-р "Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы" (в ред. распоряжения Правительства Российской Федерации от 20.01.2015 N 53-р).

**1.2.6.**Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.11.2014 N 787н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями".

**1.2.7.**Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 N 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".

**1.2.8.**Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.05.2015 N 240 "Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями".

**1.2.9.**Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 N 86н "Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта".

**1.2.10.**Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2013 N 234а "О формах мониторинга реализации Программы поэтапного совершенствования системы оплаты труда в государственных (муниципальных) учреждениях на 2012-2018 годы".

**1.2.11.**Письмом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.04.2013 N 11-3/10/2-2305 "Об организации в субъектах Российской Федерации работы по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги".

**1.2.12.**Распоряжением Правительства Москвы от 02.04.2013 N 178-РП "Об утверждении плана мероприятий ("дорожной карты") "Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности здравоохранения в городе Москве".

**1.2.13.**Постановлением Правительства Москвы от 02.12.2014 N 716-ПП "О внесении изменений в постановление Правительства Москвы от 22.08.2012 N 425-ПП".

**1.2.14.**Приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 19.01.2015 N 9 "О возложении на Общественный совет Департамента здравоохранения города Москвы функций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории города Москвы, и государственными образовательными организациями города Москвы, подведомственными Департаменту здравоохранения города Москвы".

**II. Основные принципы, цели и задачи независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями**

**2.1.**Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями (далее по тексту - независимая оценка качества) является формой общественного контроля деятельности медицинских организаций.

**2.2.**Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг медицинскими организациями по следующим общим критериям:

1. **-**открытость и доступность информации об организации;
2. **-**комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;
3. **-**время ожидания предоставления медицинской услуги;
4. **-**доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации;
5. **-**удовлетворенность оказанными медицинскими услугами.

2.3.Основные принципы независимой оценки качества:

**2.3.1.**Соответствие законодательству Российской Федерации.

**2.3.2.**Открытость и публичность.

**2.3.3.**Добровольность участия общественных объединений (организаций), социально ориентированных некоммерческих организаций.

**2.3.4.**Независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений.

**2.3.5.**Полнота информации, используемой при проведении независимой оценки качества.

**2.4.**Цель проведения независимой оценки качества:

**2.4.1.**Обеспечение граждан информацией о деятельности медицинских организаций.

**2.4.2.**Улучшение информированности потребителей медицинских услуг о деятельности медицинских организаций.

**2.4.3.**Оценка отдельных показателей деятельности медицинских организаций и своевременное принятие мер, направленных на повышение эффективности или оптимизацию их деятельности.

**2.4.4.**Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество организации оказания медицинской помощи, и их устранение.

**2.4.5.**Повышение качества организации оказания медицинской помощи.

**2.4.6.**Развитие диалога и сотрудничества между медицинскими организациями и различными структурами гражданского общества.

**2.5.**Основные задачи независимой оценки качества:

**2.5.1.**Повышение информированности населения по вопросам организации оказания медицинской помощи.

**2.5.2.**Получение сведений от граждан - получателей медицинских услуг о практике предоставления данных услуг медицинскими организациями.

**2.5.3.**Установление соответствия представления информации о работе медицинской организации на ее официальном сайте в сети "Интернет" показателям полноты, актуальности, удобства для посетителей (пациентов) медицинских организаций и иных заинтересованных граждан.

**2.5.4.**Разработка предложений по повышению качества работы медицинских организаций.

**2.5.5.**Повышение качества работы медицинских организаций.

**2.6.**Предметом независимой оценки качества являются:

**2.6.1.**Соответствие информационного наполнения и технологических свойств официальных сайтов медицинских организаций в сети "Интернет", оценка информационного наполнения и доступности для восприятия информационных и справочных материалов, размещенных в медицинской организации, требованиям законодательства Российской Федерации.

**2.6.2.**Наличие необходимой инфраструктуры и условий, характеризующих внешнее и внутреннее благоустройство и комфортность пребывания посетителей, в объеме, удовлетворяющем общественные ожидания, интересы и потребности пациентов (посетителей) медицинских организаций, в том числе лиц с ограничениями жизнедеятельности.

**2.6.3.**Соответствие качества организации процесса приема пациентов (посетителей), включая процедуру записи на прием к врачу.

**2.6.4.**Оценка общей удовлетворенности пациентов (посетителей) результатом предоставления медицинских услуг медицинской организацией.

III. Порядок проведения независимой оценки качества

**3.1.**Независимая оценка качества проводится в отношении конкретной медицинской организации не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

**3.2.**Проведение независимой оценки качества осуществляется в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.05.2015 N 240 "Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями".

**3.3.**При проведении независимой оценки качества используются показатели, характеризующие общие критерии независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, установленные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

IV. Участники независимой оценки качества

Участниками независимой оценки качества являются:

**4.1.**Медицинские организации. Общественные (попечительские, наблюдательные) советы медицинских организаций.

**4.2.**Общественный совет Департамента здравоохранения города Москвы.

**4.3.**Департамент здравоохранения города Москвы.

**4.4.**Социально ориентированные некоммерческие организации в сфере здравоохранения города Москвы, пациентское, профессиональное медицинское сообщество.

**4.5.**Граждане - потребители медицинских услуг.

V. Функции участников независимой оценки качества

**5.1.**Медицинские организации. Общественные (попечительские, наблюдательные) советы медицинских организаций.

**5.1.1.**Размещение и актуализация информации о деятельности медицинской организации, установленной нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе информации о независимой оценке качества оказания услуг (приказ Минздрава России от 30.12.2014 N 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"):

1. **-**на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и на персональной странице официального сайта Департамента здравоохранения города Москвы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
2. **-**на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" www.bus.gov.ru;
3. **-**на информационных стендах медицинской организации.

**5.1.2.**Размещение на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" анкеты для независимого опроса мнения граждан в виде интерактивной формы (приказ Минздрава России от 14.05.2015 N 240 "Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями").

**5.1.3.**Обеспечение технической возможности заполнения гражданами размещаемых анкет на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

**5.1.4.**Обеспечение возможности заполнения анкеты для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями на бумажном носителе в случае обращения граждан в медицинскую организацию о предоставлении возможности заполнения названной анкеты на бумажном носителе.

**5.1.5.**Представление ежемесячно в ГКУ "Центр медицинской инспекции ДЗМ" анкет, заполненных гражданами на бумажных носителях.

**5.1.6.**Оказание содействия представителям некоммерческих социально ориентированных общественных организаций (объединений) при проведении независимой оценки качества оказания услуг.

**5.1.7.**Проведение мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации и доступа к информации о медицинской организации, необходимой для потребителей медицинских услуг.

**5.2.**Общественный совет Департамента здравоохранения города Москвы.

**5.2.1.**Утверждение перечня медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве, в отношении которых в текущем году проводится независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями.

**5.2.2.**Участие в обработке первичных данных (анкет для независимого опроса мнения граждан) в разрезе медицинских организаций с привлечением представителей социально ориентированных общественных объединений (организаций) в соответствии с положениями нормативных правовых актов Министерства здравоохранения Российской Федерации.

**5.2.3.**Анализ результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и балльных оценок медицинских организаций.

**5.2.4.**Формирование, утверждение и направление в Департамент здравоохранения города Москвы балльных оценок и предложений по улучшению качества работы каждой медицинской организации и доступа к информации о медицинских организациях, необходимой для потребителей медицинских услуг.

**5.2.5.**Обсуждение результатов анализа общественного мнения, результатов независимой оценки качества, в том числе сформированного общественными организациями, профессиональными, пациентскими сообществами, иными экспертами.

**5.3.**Департамент здравоохранения города Москвы.

**5.3.1.**Государственное казенное учреждение здравоохранения города Москвы "Центр медицинской инспекции Департамента здравоохранения города Москвы":

1. **-**Обеспечение возможности заполнения анкеты для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями на бумажном носителе в случае обращения граждан в Департамент здравоохранения города Москвы о предоставлении возможности заполнения названной анкеты на бумажном носителе.
2. **-**Обработка результатов анкетирования по вопросу оценки качества оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Департамента здравоохранения города Москвы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
3. Обработка первичных данных (анкет для независимого опроса мнения граждан) в разрезе медицинских организаций осуществляется с участием членов Общественного совета Департамента здравоохранения города Москвы, представителей социально ориентированных общественных объединений (организаций) в соответствии с положениями нормативных правовых актов Министерства здравоохранения Российской Федерации.
4. **-**Представление ежемесячно в Общественный совет Департамента здравоохранения сводных данных по каждой медицинской организации:
5. по результатам электронного анкетирования граждан;
6. по результатам анкет, заполненных гражданами на бумажных носителях.
7. **-**Формирование для каждой медицинской организации показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (приказ Минздрава России N 787н), и балльных оценок на основании анализа информации, представленной:
8. на официальных сайтах медицинских организаций;
9. сводных данных по результатам электронного анкетирования;
10. сводных данных по анкетам на бумажном носителе.
11. **-**Подготовка проекта предложений по улучшению качества работы медицинских организаций и доступа к информации о медицинских организациях, необходимой для потребителей медицинских услуг, по результатам независимой оценки качества.
12. **-**Предоставление в Общественный совет Департамента здравоохранения города Москвы до 1 декабря текущего года балльных оценок медицинских организаций и проекта предложений по улучшению качества работы медицинских организаций и доступа к информации о медицинских организациях, необходимой для потребителей медицинских услуг, по результатам независимой оценки качества.
13. **-**Мониторинг условий для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.
14. **-**Контроль выполнения медицинскими организациями планов мероприятий по улучшению качества оказания услуг.

**5.3.2.**Государственное казенное учреждение здравоохранения города Москвы "Информационно-аналитический центр Департамента здравоохранения города Москвы":

**-**Размещение на официальном сайте Департамента здравоохранения города Москвы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информации, предоставление которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации, с требованиями к ее содержанию и форме предоставления, утвержденными приказом Минздрава России от 30.12.2014 N 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".

**-**Организационно-техническое содействие медицинским организациям при размещении последними на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru информации, установленной Министерством финансов Российской Федерации (приказ Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 N 86н "Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта", др.).

**-**Размещение перечня медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве, в отношении которых в текущем году проводится независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями, на официальном сайте Департамента здравоохранения города Москвы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в разделе "Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями".

**-**Обеспечение технической возможности доступа граждан к информации, необходимой для потребителей медицинских услуг, на официальном сайте Департамента здравоохранения города Москвы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

**-**Размещение анкеты для независимого опроса мнения граждан в виде интерактивной формы на официальном сайте Департамента здравоохранения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (приказ Минздрава России от 14.05.2015 N 240 "Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями").

**-**Обеспечение технической возможности заполнения гражданами размещенных анкет.

Обеспечение технической возможности выражения пациентами мнений о качестве оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве, на официальном сайте Департамента здравоохранения города Москвы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и на официальных сайтах медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

**-**Размещение информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" www.bus.gov.ru в течение трех рабочих дней с момента их утверждения Общественным советом Департамента здравоохранения города Москвы.

**-**Размещение информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и предложений Общественного совета Департамента здравоохранения города Москвы по улучшению качества работы каждой медицинской организации, участвовавшей в независимой оценке качества, на официальном сайте Департамента здравоохранения города Москвы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в разделе "Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями" в течение трех рабочих дней с момента их утверждения Общественным советом Департамента здравоохранения города Москвы.

**-**Поддержание в актуальном состоянии web-страниц официального сайта Департамента здравоохранения города Москвы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", создаваемых в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и общественного контроля деятельности Департамента здравоохранения города Москвы как органа государственной власти и подведомственных организаций: "Общественные советы Департамента здравоохранения города Москвы", "Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями", др.

**5.3.3.**Управление организации медицинской помощи Департамента здравоохранения города Москвы:

**-**Представление ежегодно до 1 февраля текущего года в Общественный совет при Министерстве здравоохранения Российской Федерации и в Общественный совет Департамента здравоохранения города Москвы сведений о медицинских организациях, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве на текущий год (по форме, утвержденной Министерством здравоохранения Российской Федерации), на основании перечня медицинских организаций, утвержденного в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве.

**-**Рассмотрение в месячный срок поступивших предложений Общественного совета Департамента здравоохранения города Москвы о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (по улучшению качества работы медицинских организаций и доступа к информации о медицинских организациях, необходимой для потребителей медицинских услуг).

**-**Формирование и утверждение мероприятий по совершенствованию деятельности медицинских организаций (улучшению качества оказания услуг медицинскими организациями и качества доступа к информации о деятельности медицинских организаций, необходимой для потребителей медицинских услуг) (приложение).

**-**Участие в осуществлении контроля за выполнением медицинскими организациями мероприятий по улучшению качества оказания ими услуг.

**5.3.4.**Управление финансового планирования и финансирования Департамента здравоохранения города Москвы:

**-**Организационно-методическая помощь медицинским организациям государственной системы здравоохранения города Москвы при работе с официальном сайтом для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" www.bus.gov.ru.

**-**Представление в установленном порядке информации о независимой оценке качества в информационно-аналитическую систему "Мониторинг выполнения мероприятий по повышению оплаты труда работников" в соответствии с приказом Минтруда России от 31.05.2013 N 234а "О формах мониторинга реализации Программы поэтапного совершенствования системы оплаты труда в государственных (муниципальных) учреждениях на 2012-2018 годы".

**5.3.5.**Управление по связям с общественностью и СМИ Департамента здравоохранения города Москвы:

**-**Организационно-техническое обеспечение деятельности Общественного совета Департамента здравоохранения города Москвы.

**-**Организационное сопровождение участия представителей социально ориентированных некоммерческих организаций в независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями.

**-**Актуализация информации на web-страницах "Общественные советы Департамента здравоохранения города Москвы", "Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями" официального сайта Департамента здравоохранения города Москвы в сети "Интернет" (нормативные правовые акты, информационные и методические материалы, др.).

**-**Проведение семинаров с участием представителей социально ориентированных общественных организаций для распространения лучших практик независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.

**5.3.5.**Пресс-служба Департамента здравоохранения города Москвы:

**-**Информационное сопровождение независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в средствах массовой информации.

Начальник Управления

по связям с общественностью и СМИ

Департамента здравоохранения

города Москвы С.Н. Браун

Приложение
к Приказу от 17 августа 2015 года № 688

**Форма плана мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации наименование медицинской организации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат исполнения мероприятия | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Руководитель медицинской организации

Печать медицинской организации

Начальник Управления

по связям с общественностью и СМИ

Департамента здравоохранения

города Москвы С.Н. Браун

Приложение
к Приказу от 17 августа 2015 года № 688

**ТИПОВОЙ ПЕРЕЧЕНЬ**

**ИНФОРМАЦИОННЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ**

**КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

Медицинские организации осуществляют информирование граждан в наглядной и доступной форме посредством размещения информационных материалов на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и на информационных стендах.

Информационные материалы размещаются в соответствии с документами, в которых содержатся соответствующие сведения (нормативные правовые акты, локальные нормативные акты, учредительные документы, др.).

Размещаемая информация о деятельности медицинской организации должна включать сведения об обособленных структурных подразделениях (при их наличии).

**Перечень информационных материалов и документов включает сведения:**

**1)**о медицинской организации:

1. полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;
2. дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);
3. структура и органы управления;
4. режим и график работы;
5. правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;
6. контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;
7. график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;

**2)**о почтовых адресах, официальном сайте в сети "Интернет", контактных телефонах (с указанием телефонного кода города Москвы), телефонах "горячей линии", служб экстренной психологической помощи, о часах работы:

1. Департамента здравоохранения города Москвы;
2. Московского городского фонда ОМС;
3. Департамента социальной защиты населения города Москвы;
4. Управления Росздравнадзора по городу Москве и Московской области;
5. Управления Роспотребнадзора по городу Москве;
6. Министерства здравоохранения Российской Федерации;
7. филиала ФКУ "Главное бюро медико-социальной экспертизы по г. Москве";
8. Дирекции по координации деятельности медицинских организаций Департамента здравоохранения города Москвы (Дирекции по обеспечению деятельности государственных учреждений здравоохранения Троицкого и Новомосковского административных округов);

**3)**о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;

**4)**о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;

**5)**о медицинской деятельности медицинской организации:

**а)**о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);

**б)**о видах медицинской помощи;

**в)**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;

**г)**о порядке, об 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;

**д)**о порядке оказания медицинской помощи лицам, имеющим право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг и обеспечение необходимыми лекарственными препаратами и медицинскими изделиями:

1. **-**о перечне категорий граждан, имеющих право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг, предоставляемых за счет средств федерального бюджета и бюджета города Москвы;
2. **-**о перечне документов, предъявляемых гражданами в медицинскую организацию и необходимых для оформления рецептов на лекарственные препараты, медицинские изделия и специализированные продукты лечебного питания для детей-инвалидов за счет средств федерального бюджета и бюджета города Москвы;
3. **-**о перечне аптечных организаций, осуществляющих отпуск лекарственных препаратов, медицинских изделий и специализированных продуктов лечебного питания для детей-инвалидов, выписанных гражданам, имеющим право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг;

**е)**о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

**ж)**о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;

**з)**о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;

**и)**о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;

**к)**о правилах и сроках госпитализации;

**л)**о правилах предоставления платных медицинских услуг;

**м)**о перечне оказываемых платных медицинских услуг;

**н)**о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов);

**6)**о медицинских работниках медицинской организации, включая филиалы (при их наличии):

1. **-**фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;
2. **-**сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);
3. **-**сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);
4. **-**график работы и часы приема медицинского работника;

**7)**о вакантных должностях;

**8)**о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;

**9)**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;

**10)**о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;

**11)**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 50%% скидкой;

**12)**об отзывах потребителей услуг;

**13)**о механизмах обратной связи:

**-**обеспечение возможности на официальном сайте разместить обращение (размещается форма для подачи электронного запроса);

**-**создание на официальном сайте рубрики вопрос-ответ;

**14)**иная информация, которая размещается, опубликовывается по решению Департамента здравоохранения города Москвы и (или) руководителя медицинской организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В медицинской организации наглядно и компактно размещается информация:

1. **-**о реализуемых мероприятиях Государственной программы города Москвы "Развитие здравоохранения города Москвы (Столичное здравоохранение)" на 2012-2020 гг.;
2. **-**о программах профилактической направленности (работа центров здоровья, отделений медицинской профилактики, профилактические осмотры, вакцинация, здоровый образ жизни, др.);
3. **-**о внеочередном оказании медицинской помощи отдельным категориям граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации;
4. **-**о порядке оказания высокотехнологичной медицинской помощи, а также перечне профилей и видов высокотехнологичной медицинской помощи (ВМП) (распоряжение Департамента здравоохранения города Москвы от 16.10.2013 N 1153-р);
5. **-**о порядке рассмотрения жалоб и обращений граждан и организаций;
6. **-**о местонахождении книги жалоб и предложений (типовой журнал, пронумерованный, сброшюрованный, скрепленный печатью медицинской организации и заверенный подписью руководителя медицинской организации);
7. **-**другое.

Информационные стенды (стойки) должны располагаться в доступном для граждан месте и позволять свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

Информация для граждан должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени.

Начальник Управления по связям с общественностью и СМИ

Департамента здравоохранения города Москвы С.Н. Браун