



Печать руководителя или представителя организации

Должностной  
областной  
онкологический  
диспансер

Дата: 10.10.2010

Соловьев Юрий  
Михайлович

2010 г.

(ФИО)

## Протокол проведения независимой оценки качества условий оказание услуг.

### 1. Открытость и доступность информации об организации.

1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами:

1.1.1 на информационных стендах в помещениях медицинской организации;

	Есть 1	Нет 0
полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда; дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях); структура и органы управления;	+	
режим и график работы;	+	
правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;	+	
контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;	+	
график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;	+	
о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);	+	
о видах медицинской помощи;		
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;	+	
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;	+	
о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;	+	
о правилах оказания медицинских услуг в зависимости от видов оказываемых услуг: а) сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, и имеющей прикрепленное население; б) о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование; в) о правилах подготовки к диагностическим исследованиям; г) о правилах и сроках госпитализации;	+	
об условиях предоставления платных медицинских услуг а) правилах предоставления платных медицинских услуг; б) перечне, оказываемых платных медицинских услуг; в) о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов)	+	

фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность	+	
сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);	+	
сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);	+	
график работы и часы приема медицинского работника;	+	
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;	+	
о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;	+	
о лекарственных препаратах: о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения; 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; о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских 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;	+	
об отзывах потребителей услуг;	+	
о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;	+	
о вакантных должностях;	+	

1.1.2 на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

	Есть 1	Не т 0
полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;	+	
дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);	+	
структура и органы управления;	+	
режим и график работы;	+	
правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;	+	
контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;	+	
график приема граждан руководителем медицинской организации и иными	+	

уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;	+	
о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);	+	
о видах медицинской помощи;	+	
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;	+	
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;	+	
о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;	+	
о правилах оказания медицинских услуг в зависимости от видов оказываемых услуг: а) сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, и имеющей прикрепленное население; б) о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование; в) о правилах подготовки к диагностическим исследованиям; г) о правилах и сроках госпитализации;	+	
об условиях предоставления платных медицинских услуг а)правилах предоставления платных медицинских услуг; б)перечне, оказываемых платных медицинских услуг; в) о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов)	+	
фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность	+	
сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);	контроль номер 148	
сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);	+	
график работы и часы приема медицинского работника;	+	
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;	+	
о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;	+	
о лекарственных препаратах: о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения; 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; о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских 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;

об отзывах потребителей услуг;

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

о вакантных должностях;

1.2. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

по телефону

по электронной почте

форма для подачи электронного обращения

раздел «Часто задаваемые вопросы»);

блог или форум, страничка в социальной сети

обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

иные способы

всего способов

2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги.

2.1 Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:

обеспечение лечебно-охранительного режима;

отсутствие очередей;

доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через колл-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), при обращении в медицинскую организацию) – не менее 3 способов

наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

доступность питьевой воды;

санитарное состояние.

Всего условий:

3. Доступность услуг для инвалидов.

3.1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

наличие сменных кресел-колясок;

наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Всего условий

заполнено  
все пункты

0

+

+

только по  
нормам

.

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

3.2. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	+
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	+
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	есть только
наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	+
наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;	+
наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому.	+
Всего условий	

Рекомендации эксперта:

---

---

---

---

---

4. Количество опрошенных

---

Сергей-А.В. Ефимовский  
доктор Маркелов В.В.  
доктор Гриши Г.В.

Андрей Николаевич  
Файзуллаев И.Н.