



Министерство здравоохранения
Иркутской области
ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«МЕДИЦИНСКИЙ
ИНФОРМАЦИОННО-
АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ»

664011, г. Иркутск, ул. Каландаришвили, 12
телефон/факс: (3952) 280-310
e-mail: info@miac-io.ru

от 02.11.16 № 16/11-1197
на _____ № _____

Руководителям государственных
организаций подведомственных
министерству здравоохранения
Иркутской области
(по списку)

«О проведении независимой оценки
качества оказания услуг»

Уважаемые руководители!

ОГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Иркутской области» информирует, что в соответствии с протоколом заседания общественного совета при министерстве здравоохранения Иркутской области от 29 января 2016 года №4 и поручения заместителя министра здравоохранения Иркутской области от 11 августа 2016 года №54-35-12372/6 (прилагается) по Вашей организации по состоянию на 1 ноября 2016 года отсутствуют результаты анкетирования граждан в электронном и бумажном виде.

Необходимо организовать работу по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями: разместить информацию на стендах и официальном сайте медицинской организации, рекомендовать гражданам, обратившимся в Вашу медицинскую организацию, оценить качество предоставления услуг.

Сводную информацию о результатах анкетирования на бумажных носителях направить на адрес: nok@miac-io.ru. Заполненные анкеты граждан и реестр предоставить в срок до **18 ноября 2016 года** в ОГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Иркутской области» по адресу: г. Иркутск, ул. Каландаришвили, 12 в бумажном виде.

По вопросам, связанным с предоставлением результатов анкетирования обращаться по тел. +7(3952) 28-03-48 (Хозеева Светлана Андреевна).

В соответствии с утвержденной Министерством Российской Федерации методикой проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (<http://bus.gov.ru>) при формировании ежегодного рейтинга медицинских организаций учитываются результаты анкетирования граждан.

Вся необходимая информация по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями размещена на сайте Министерства здравоохранения РФ (<https://www.rosminzdrav.ru>)

Приложения:

1. Список медицинских организаций на 1 л. в 1 экз.;
2. Поручение заместителя министра здравоохранения Иркутской области от 11 августа 2016 года № 54-35-12372/6 на 9 л. в 1 экз.
3. Протокол совещания Общественного совета при министерстве здравоохранения Иркутской области от 29 января 2016 года № 4 на 20 л. в 1 экз.

Директор



В.В. Хромов

Список организаций

| Наименование учреждения | Адрес эл. почты |
|--|----------------------|
| ОГБУЗ «Братский областной психоневрологический диспансер» | adm@b-pnd.guzio.ru |
| ОГБУЗ «Тулунский областной психоневрологический диспансер» | adm@tul-pnd.guzio.ru |
| ОГБУЗ «Усольская областная психоневрологическая больница» | adm@u-pnb.guzio.ru |
| ОГБУЗ «Черемховская областная психиатрическая больница» | adm@ch-pb.guzio.ru |
| ОГБУЗ «Братская детская городская больница» | adm@b-dgb.guzio.ru |
| ОГАУЗ «Братская городская больница № 5» | adm@b-gb5.guzio.ru |
| ОГАУЗ «Санаторий «Юбилейный» | adm@b-san.guzio.ru |
| ОГАУЗ «Братский перинатальный центр» | adm@b-gpc.guzio.ru |
| ОГБУЗ «Чунская центральная районная больница» | adm@ch-rb.guzio.ru |
| ОГБУЗ «Усть-Удинская районная больница» | adm@uu-rb.guzio.ru |
| ОГБУЗ «Катангская центральная районная больница» | adm@kat-rb.guzio.ru |
| ОГБУЗ «Центральная районная больница п. Мама» | adm@mam-rb.guzio.ru |
| ГБУЗ «Областной гериатрический центр» | adm@o-gc.guzio.ru |
| ОГБУЗ «Иркутская областная стоматологическая поликлиника» | adm@o-sp.guzio.ru |
| ОГБУЗ «Балаганская районная больница» | adm@bal-rb.guzio.ru |
| ОГБУЗ «Тайшетская районная больница» | adm@t-rb.guzio.ru |
| ОГБУЗ «Тулунская районная больница» | adm@tul-gb.guzio.ru |
| ОГБУЗ «Усть-Кутская районная больница» | adm@uk-rb.guzio.ru |
| ОГБУЗ «Киренская центральная районная больница» | adm@kir-rb.guzio.ru |
| ОГБУЗ «Усть-Ордынская областная стоматологическая поликлиника» | adm@uo-sp.guzio.ru |
| ОГБУЗ «Осинская центральная районная больница» | adm@osa-rb.guzio.ru |
| ОГБУЗ «Жигаловская центральная районная больница» | adm@zhig-rb.guzio.ru |
| ОГБУЗ «Нукутская районная больница» | adm@nuk-rb.guzio.ru |
| ОГБУЗ «Баяндаевская районная больница» | adm@bd-rb.guzio.ru |
| ОГБУЗ «Аларская районная больница» | adm@al-rb.guzio.ru |

ЗАМЕСТИТЕЛЬ МИНИСТРА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
СИНЬКОВА ГАЛИНА МИХАЙЛОВНА
ПОРУЧЕНИЕ

11.08.2016 № 54.35-12312/6
на № _____ от _____

Кому: Руководителям медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения Иркутской области

Содержание поручения: в соответствии с порядком проведения независимой оценки качества оказания услуг в медицинских организациях с учетом обработки анкет граждан Иркутской области, предоставленных на бумажных носителях (далее – Порядок), утвержденного Общественным советом при министерстве здравоохранения Иркутской области (Протокол № 4 от 29 января 2016 года, прилагается):

1) обеспечить условия для проведения анкетирования в бумажном виде на территории медицинской организации в соответствии с Порядком;

2) довести до сведения сотрудников порядок проведения независимой оценки качества оказания медицинских услуг в электронном виде и на бумажном носителе;

3) довести до сведения пациентов порядок заполнения и обработки анкет по независимой оценке качества оказанных медицинских услуг, путем размещения информации на информационных стендах и официальном сайте медицинской организации;

4) представить отчет о проделанной работе в министерство здравоохранения Иркутской области в установленном порядке и в электронном виде на адрес: pok@mias-io.ru (форма отчета прилагается)

Срок исполнения: 18 августа 2016 года

5) направлять результаты анкетирования и реестры (при наличии полученных анкет заполненных на бумажном носителе), заверенные председателем комиссии, в адрес организации – оператора по проведению независимой оценки качества оказания услуг – ОГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Иркутской области»: 664011 г. Иркутск, ул. Каландаришвили, д. 12. В случае отсутствия в отчетном

периоде результатов анкетирования в бумажном виде, направлять уведомление в адрес организации – оператора в установленном порядке и на адрес электронной почты: nok@mias-io.ru

Срок исполнения: ежемесячно, до 5 числа месяца следующего за отчетным.

Приложение:

1. Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг в медицинских организациях с учетом обработки анкет граждан Иркутской области, предоставленных на бумажных носителях на 6 л. в 1 экз.
2. Форма отчета на 1 л. в 1 экз.

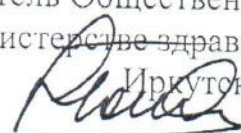
Заместитель министра



Г.М. Синькова

Утверждаю:

Председатель Общественного совета
при министерстве здравоохранения
Иркутской области



Г.В. Гвак

«29» января 2016 г.

Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг
в медицинских организациях с учетом обработки анкет граждан Иркутской
области, предоставленных на бумажных носителях

1. Общие положения

Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

Настоящий порядок определяет процесс проведения независимой оценки качества медицинских услуг, в случае обращения граждан о предоставлении возможности заполнения анкеты на бумажном носителе.

Настоящий порядок составлен в рамках исполнения пункта 15 Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинским организациям, утвержденных Приказом Министерства здравоохранения РФ от 14 мая 2015 года № 240.

2. Цель и задачи

Обеспечение технической возможности выражения пациентами мнений о качестве оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Создание условий для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями гражданами Иркутской области, не ограничивая доступность оценки деятельности только интерактивной анкетой, размещенной на официальных сайтах медицинских организаций и органах власти, но и при помощи заполнения анкеты на бумажном носителе.

3. Организация и проведение анкетирования на бумажных носителях

Настоящий порядок определяет взаимодействие медицинской организации, в отношении которой в текущем году проводится независимая оценка качества оказания медицинских услуг и организации – оператора по проведению независимой оценки качества, определенной Общественным советом при министерстве здравоохранения Иркутской области.
Медицинская организация:

- создает комиссию по проведению анкетирования;
- определяет место для приема анкет на бумажном носителе (ящик или коробка для анкет);
- размещает на видном месте информацию по заполнению анкеты и бланки для заполнения (Приложение 1).
- ежемесячно до 5 числа месяца следующего за отчетным направляет результаты анкетирования и реестры (при наличии полученных анкет заполненных на бумажном носителе), заверенные председателем комиссии, в адрес организации –оператора по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями – ОГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Иркутской области» (далее – МИАЦИО).

Выемка анкет производится еженедельно или по мере поступления анкет от граждан в присутствии членов комиссии по проведению анкетирования, после чего составляется и подписывается присутствующими членами комиссии реестр (Приложение 2).

МИАЦИО:

- ежемесячно принимает от медицинских организаций анкеты и реестры;
- производит обработку и перевод в электронный вид результатов анкетирования;
- учитывает при ежегодном формировании/расчете рейтинга медицинской организации результаты анкетирования, полученные на бумажном носителе.

4. Права и обязанности

Медицинская организация при составлении реестра вправе исключить анкеты из реестра, в случае если анкета заполнена не полностью, заполнена неверно (отмечено несколько вариантов ответов на один вопрос), анкета содержит персональную информацию о пациенте, медицинском персонале или информацию, не относящуюся к ответам анкеты.

Медицинская организация обязана обеспечить условия для проведения анкетирования в бумажном виде и довести до сведения пациентов порядок заполнения и обработки анкет по независимой оценке качества оказанных медицинских услуг.

МИАЦИО при проведении процедуры перевода анкет в электронный вид вправе исключить из обработки анкеты, в случае если анкета заполнена неразборчиво или заполнена не на бланке.

МИАЦИО при исключении из обработки анкет должен сообщить медицинской организации о причинах исключения и количестве анкет не принятых в обработку.

АНКЕТА

для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями
в амбулаторных условиях

(врачом - терапевтом участковым, врачом - педиатром участковым, врачом общей практики)

Наименование медицинской организации

7. Врач Вас принял во время, установленное по записи?

да нет

Текущий месяц

1. Вы обратились в медицинскую организацию?

- к врачу-терапевту участковому
 к врачу-педиатру участковому
 к врачу общей практики (семейному врачу)

2. Вы удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) у участкового терапевта (педиатра, врача общей практики (семейного врача))?

да нет

3. Удовлетворены ли Вы компетентностью участкового терапевта (педиатра, врача общей практики (семейного врача))?

да

нет ⇒ Что именно Вас не

удовлетворило?

- Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья
 Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
 Вам не дали выписку
 Вам не выписали рецепт Другое

4. Форма обращения

на прием вызов на дом

5. Время ожидания приема у врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием?

- 24 часа и более 12 часов
 8 часов 6 часов
 3 часа менее 1 часа

6. При первом обращении в медицинскую организацию Вы сразу записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача)?

да ⇒ Вы записались на прием к

врачу (вызвали врача на дом)?

- по телефону
 с использованием сети Интернет
 в регистратуре лично
 лечащим врачом на приеме при посещении

нет ⇒ По какой причине

- не дозвонился
 не было талонов
 не было технической возможности записаться в электронном виде
 другое

8. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

нет

да ⇒ Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?

да нет

9. Перед обращением в медицинскую организацию Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

нет

да ⇒ Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?

да нет

10. Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?

да

нет ⇒ Что не удовлетворяет?

- отсутствие свободных мест ожидания
 состояние гардероба
 состояние туалета
 отсутствие питьевой воды
 санитарные условия
 отсутствие мест для детских колясок

11. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

нет

да ⇒ Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- I группа
 II группа
 III группа
 ребенок-инвалид

Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

да

нет ⇒ Пожалуйста, укажите что именно отсутствует



- отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов
- отсутствие пандусов, поручней
- отсутствие подъемных платформ (аппарелей)
- отсутствие адаптированных лифтов
- отсутствие сменных кресел-колясок
- отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов
- отсутствие информации шрифтом Брайля
- отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений
- отсутствие сопровождающих работников

12. Вы ожидали проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления на диагностическое исследование?

- не назначалось
- 14 календарных дней и более
- 13 календарных дней
- 12 календарных дней
- 10 календарных дней
- 7 календарных дней
- менее 7 календарных дней

Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

- да
- нет

13. Вы ожидали проведения диагностического исследования (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) с момента получения направления на диагностическое исследование?

- не назначалось
- 30 календарных дней и более
- 29 календарных дней
- 28 календарных дней
- 27 календарных дней
- 15 календарных дней
- менее 15 календарных дней

Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

- да
- нет

14. Вы удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации?

- да
- нет

15. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?

- да
- нет

16. Ваше обслуживание в медицинской организации?

- за счет ОМС, бюджет
- за счет ДМС
- на платной основе

17. Вы знаете своего участкового терапевта (педиатра, врача общей практики (семейного врача) (ФИО, график работы, № кабинета и др.)?

- да
- нет

18. Как часто Вы обращаетесь к участковому терапевту (педиатру, врачу общей практики (семейному врачу)?

- раз в месяц
- раз в квартал
- раз в полугодие
- раз в год
- не обращаюсь

19. Как часто Вы обращаетесь к врачам-специалистам (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)?

- раз в месяц
- раз в квартал
- раз в полугодие
- раз в год
- не обращаюсь

20. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?

- нет
- да ⇒ Характеристика комментария
 - положительный
 - отрицательный

21. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?

- нет
- да ⇒ Кто был инициатором благодарения?

- я сам (а)
 - персонал медицинской организации
- Форма благодарения

письменная благодарность (в журнале, на сайте)

- цветы
- подарки
- услуги
- деньги

АНКЕТА

для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями
в стационарных условиях

Наименование медицинской организации

Текущий месяц

1. Госпитализация была:

экстренная

плановая \Rightarrow Срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию?

30 календарных дней и более

29 календарных дней

28 календарных дней

15 календарных дней

менее 15 календарных дней

Вы были госпитализированы в назначенный срок?

да нет

Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?

да

нет \Rightarrow Что не удовлетворяет?

отсутствие свободных мест ожидания

состояние гардероба

состояние туалета

отсутствие питьевой воды

санитарные условия

Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?

90 мин и более

до 90 мин

до 60 мин

до 45 мин

до 30 мин

Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость)?

да нет

2. Вы были госпитализированы?

за счет ОМС, бюджет

за счет ДМС

на платной основе

3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

нет

да \Rightarrow Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

I группа

II группа

III группа

ребенок-инвалид

Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

да

нет \Rightarrow Пожалуйста, укажите что именно отсутствует

отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов

отсутствие пандусов, поручней

отсутствие подъемных платформ (аппарелей)

отсутствие адаптированных лифтов

отсутствие сменных кресел-колясок

отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов

отсутствие информации шрифтом Брайля

отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений

отсутствие сопровождающих работников

4. Перед госпитализацией Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

нет

да \Rightarrow Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?

да нет

5. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

нет

да \Rightarrow Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?

да нет

6. В каком режиме стационара Вы проходили лечение?

дневного стационара

круглосуточного пребывания \Rightarrow

Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?

да нет

Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?

да нет



Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет?

да нет

Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?

нет

да ⇒ Необходимость:

- для уточнения диагноза
- с целью сокращения срока лечения
- приобретение расходных материалов

7. Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников медицинской организации?

да

нет ⇒ Что именно Вас не

удовлетворило?

- Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья
- Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
- Вам не дали выписку
- Другое

8. Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?

да

нет ⇒ Что не удовлетворяет?

- уборка помещений
- освещение, температурный режим
- медицинской организации требуется ремонт
- в медицинской организации старая мебель

9. Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в этой медицинской организации?

да нет

10. Удовлетворены ли Вы действиями персонала медицинской организации по уходу?

да нет

11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?

да нет

12. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?

нет

да ⇒ Характеристика комментария

положительный

отрицательный

13. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?

нет

да ⇒ Кто был инициатором

благодарения?

я сам (а)

персонал медицинской организации

Форма благодарения

письменная благодарность (в журнале, на сайте)

цветы

подарки

услуги

деньги

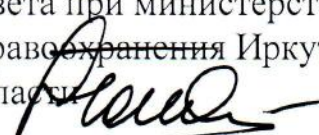
Заместителю министра
здравоохранения
Иркутской области
Г.М. Синьковой

Отчет о выполненных мероприятиях по организации проведения анкетирования в бумажном виде на территории медицинской организации в соответствии с «Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг в медицинских организациях с учетом обработки анкет граждан Иркутской области, предоставленных на бумажных носителях».

1. Создана комиссия по проведению анкетирования : да/нет
Приказ (распоряжение) о составе комиссии, скан копия
2. Информация о независимой оценке доведена до сотрудников медицинской организации: да/ нет
Протокол совещания/приказ/распоряжение, скан копия
3. Определены места для приема анкет: да/ нет
Фотоотчет (фотографии места размещения приема анкет, не менее 2-х ракурсов)
4. Размещена информация о независимой оценке качества оказания услуг медицинской организации, в том числе порядок проведения анкетирования в бумажном виде:
на информационных стендах: да/нет
на официальном сайте: да/нет
Фотоотчет (фотографии информационных стендов, не менее 2-х ракурсов; скриншот с сайта, на скриншоте обязательно дата и адрес сайта)

Руководитель
медицинской организации

Дата

УТВЕРЖДАЮ:
Председатель Общественного
совета при министерстве
здравоохранения Иркутской
области 
Г.В. Гвак

«29» января 2016 г.

ПРОТОКОЛ № 4
заседания Общественного совета при министерстве здравоохранения
Иркутской области

Председатель:

главный врач ГБУЗ «Областная детская клиническая больница», президент
Ассоциации анестезиологов-реаниматологов Иркутской области Гвак
Геннадий Владимирович

Секретарь:

Директор ОГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр
Иркутской области» А.И. Зеленевская

Участники заседания:

| | |
|-------------------------------------|--|
| Ушаков Игорь Васильевич | главный врач ОГАУЗ «Иркутский диагностический центр» |
| Шпрах Владимир Викторович | Председатель комиссии по здравоохранению и социальному развитию Общественной палаты иркутской области, председатель ОО «Ассоциация неврологов Иркутской области» |
| Никифорова Светлана Владимировна | Председатель Иркутской областной организации профсоюза работников здравоохранения Российской Федерации |
| Хабудаев Владимир Анатольевич | Главный врач областного государственного учреждения здравоохранения «Иркутская областная инфекционная клиническая больница», председатель ассоциации медицинских работников Иркутской области |

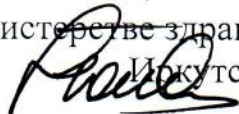
ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Утверждение перечня медицинских организаций, в отношении которых в 2016 году проводится независимая оценка;
2. Рассмотрение порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг в медицинских организациях с учетом обработки анкет граждан Иркутской области, предоставленных на бумажных носителях

РЕШЕНИЕ:

1. Утвердить перечень медицинских организаций, в отношении которых в 2016 году проводится независимая оценка.
2. Утвердить порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг в медицинских организациях с учетом обработки анкет граждан Иркутской области, предоставленных на бумажных носителях.
3. Министерству здравоохранения Иркутской области разместить на официальном сайте <http://www.minzdrav-irkutsk.ru> в разделе «независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями» перечень участников независимой оценки в 2016 году.
4. Довести до сведения руководителей медицинских организаций Иркутской области порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг в медицинских организациях с учетом обработки анкет граждан Иркутской области, предоставленных на бумажных носителях в 2016 году.

Утверждаю:

Председатель Общественного совета
при министерстве здравоохранения
Иркутской области

Г.В. Гвак

«29» января 2016 г.

Перечень медицинских организаций,
в отношении которых в 2016 году проводится независимая оценка качества
оказания медицинских услуг в амбулаторных условиях

| № п/п | Наименование медицинской организации Иркутской области |
|-------|---|
| 1 | ОГБУЗ "Иркутский областной психоневрологический диспансер" |
| 2 | ОГБУЗ "Братский областной психоневрологический диспансер" |
| 3 | ОГБУЗ "Тулунский областной психоневрологический диспансер" |
| 4 | ОГБУЗ "Усольская областная психоневрологическая больница" |
| 5 | ОГБУЗ "Усть-Илимский областной психоневрологический диспансер" |
| 6 | ОГБУЗ "Черемховская областная психиатрическая больница" |
| 7 | ОГБУЗ «Иркутский областной центр медицинской профилактики» |
| 8 | ОГБУЗ "Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника" |
| 9 | ОГАУЗ "Ангарский перинатальный центр" |
| 10 | ОГАУЗ "Ангарская городская больница № 1" |
| 11 | ОГАУЗ "Ангарская городская больница скорой медицинской помощи" |
| 12 | ОГАУЗ "Ангарская городская детская больница № 1" |
| 13 | ОГБУЗ "Ангарский врачебно-физкультурный диспансер "Здоровье" |
| 14 | ОГБУЗ "Братская детская городская больница" |
| 15 | ОГАУЗ "Братская городская больница № 1" |
| 16 | ОГБУЗ "Братская городская больница № 2" |
| 17 | ОГАУЗ "Братская городская больница № 3" |
| 18 | ОГАУЗ "Братская городская больница № 5" |
| 19 | ОГБУЗ "Братская районная больница" |
| 20 | ОГАУЗ "Братская стоматологическая поликлиника № 1" |
| 21 | ОГАУЗ "Братская стоматологическая поликлиника № 3" |
| 22 | ОГАУЗ "Братский перинатальный центр" |
| 23 | ОГБУЗ "Братский областной кожно-венерологический диспансер" |
| 24 | ОГБУЗ "Чунская районная больница" |
| 25 | ОГБУЗ "Братский врачебно-физкультурный диспансер "Здоровье" |

| | |
|----|--|
| 26 | ОГАУЗ "Городская Ивано-Матренинская детская клиническая больница" |
| 27 | ОГАУЗ "Иркутская городская детская поликлиника № 1" |
| 28 | ОГАУЗ "Иркутская городская детская стоматологическая поликлиника" |
| 29 | ОГАУЗ "Иркутская стоматологическая поликлиника № 1" |
| 30 | ОГАУЗ "Иркутская городская клиническая больница № 1" |
| 31 | ОГБУЗ "Иркутская городская клиническая больница № 3" |
| 32 | ОГБУЗ "Иркутская городская поликлиника № 2" |
| 33 | ОГАУЗ "Иркутская городская детская поликлиника № 2" |
| 34 | ОГБУЗ "Иркутская детская городская поликлиника № 3" |
| 35 | ОГБУЗ "Иркутская городская поликлиника № 4" |
| 36 | ОГБУЗ "Иркутская городская детская поликлиника № 5" |
| 37 | ОГБУЗ "Иркутская городская больница № 5" |
| 38 | ОГБУЗ "Иркутская городская поликлиника № 6" |
| 39 | ОГБУЗ "Иркутская городская детская поликлиника № 6" |
| 40 | ОГАУЗ "Иркутская городская клиническая больница № 8" |
| 41 | ОГАУЗ "Иркутская городская клиническая больница № 9" |
| 42 | ОГАУЗ "Иркутская городская клиническая больница № 10" |
| 43 | ОГБУЗ "Иркутская городская поликлиника № 11" |
| 44 | ОГБУЗ "Иркутская городская поликлиника № 15" |
| 45 | ОГБУЗ "Иркутская городская поликлиника № 17" |
| 46 | ОГАУЗ "Иркутский городской перинатальный центр" |
| 47 | ОГАУЗ "МЕДСАНЧАСТЬ ИАПО" |
| 48 | ОГАУЗ "Иркутская медико-санитарная часть № 2" |
| 49 | ОГБУЗ "Иркутская районная больница" |
| 50 | ОГБУЗ "Усть-Удинская районная больница" |
| 51 | ОГБУЗ "Катангская районная больница" |
| 52 | ОГБУЗ "Районная больница п. Мама" |
| 53 | ОГБУЗ "Районная больница г. Бодайбо" |
| 54 | ГБУЗ "Областной гериатрический центр" |
| 55 | ГБУЗ "Областной кожно-венерологический диспансер" |
| 56 | ОГАУЗ "Иркутский областной клинический консультативно-диагностический центр" |
| 57 | ГБУЗ "Областной онкологический диспансер" |
| 58 | ГБУЗ "Иркутская ордена "Знак Почета" областная клиническая больница" |
| 59 | ОГБУЗ "Иркутская областная стоматологическая поликлиника" |
| 60 | ГБУЗ "Иркутский областной лечебно-физкультурный диспансер "Здоровье" |
| 61 | ОГБУЗ "Нижнеудинская районная больница" |

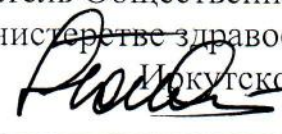
| | |
|-----|--|
| 62 | ОГБУЗ "Саянская городская больница" |
| 63 | ОГБУЗ "Зиминская городская больница" |
| 64 | ОГБУЗ "Заларинская районная больница" |
| 65 | ОГБУЗ "Балаганская районная больница" |
| 66 | ОГАУЗ "Саянская городская стоматологическая поликлиника" |
| 67 | ОГБУЗ "Тайшетская районная больница" |
| 68 | ОГБУЗ "Тайшетский областной кожно-венерологический диспансер" |
| 69 | ОГБУЗ "Тулунская городская больница" |
| 70 | ОГБУЗ "Куйтунская районная больница" |
| 71 | ОГБУЗ "Усть-Илимская городская больница" |
| 72 | ОГБУЗ "Железногорская районная больница" |
| 73 | ОГАУЗ "Железногорская стоматологическая поликлиника" |
| 74 | ОГАУЗ "Усть-Илимская городская поликлиника № 1" |
| 75 | ОГБУЗ "Усть-Илимская городская поликлиника № 2" |
| 76 | ОГБУЗ "Усть-Илимская городская детская поликлиника" |
| 77 | ОГБУЗ "Усть-Кутская районная больница" |
| 78 | ОГБУЗ "Казачинско-Ленская районная больница" |
| 79 | ОГБУЗ "Киренская районная больница" |
| 80 | ОГАУЗ "Усольская городская стоматологическая поликлиника" |
| 81 | ОГБУЗ "Усольская городская больница" |
| 82 | ОГБУЗ "Усольская детская городская больница" |
| 83 | ОГБУЗ "Усольский родильный дом" |
| 84 | ОГБУЗ "Усть-Ордынская областная стоматологическая поликлиника" |
| 85 | ОГБУЗ "Боханская районная больница" |
| 86 | ОГБУЗ "Осинская районная больница" |
| 87 | ОГБУЗ "Жигаловская районная больница" |
| 88 | ОГБУЗ "Качугская районная больница" |
| 89 | ОГБУЗ "Нукутская районная больница" |
| 90 | ОГБУЗ "Баяндаевская районная больница" |
| 91 | ОГБУЗ "Аларская районная больница" |
| 92 | ОГБУЗ "Областная больница № 2" |
| 93 | ОГБУЗ "Ольхонская районная больница" |
| 94 | ОГБУЗ "Больница г. Свирска" |
| 95 | ОГБУЗ "Черемховская городская больница № 1" |
| 96 | ОГБУЗ "Шелеховская районная больница" |
| 97 | ОГБУЗ "Слюдянская районная больница" |
| 98 | ГАУЗ "Областной центр врачебной косметологии" |
| 99 | ФГБУЗ "Центральная медико-санитарная часть № 28 Федерального медико-биологического агентства" |
| 100 | ООО "Челюстно-лицевая клиника" |

| | |
|-----|---|
| 101 | ОАО "Городская стоматологическая поликлиника" |
| 102 | МАНО "Лечебно-диагностический центр" |
| 103 | ЧУ "Медико-санитарная часть № 36" |
| 104 | Федеральное государственное бюджетное научное учреждение "Восточно-Сибирский институт медико-экологических исследований" |
| 105 | МАНО "Центр детской стоматологии" |
| 106 | Международное учреждение здравоохранения НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ КЛИНИЧЕСКОЙ МЕДИЦИНЫ |
| 107 | НУЗ "Узловая поликлиника на станции Вихоревка открытого акционерного общества "Российские железные дороги" |
| 108 | ООО "РУСАЛ Медицинский Центр" (Филиал Общества с ограниченной ответственностью "РУСАЛ Медицинский Центр" в г. Братске) |
| 109 | Федеральное ГБУЗ "Больница Иркутского научного центра Сибирского отделения Российской академии наук" |
| 110 | Федеральное государственное бюджетное научное учреждение "Иркутский научный центр хирургии и травматологии" |
| 111 | Федеральное государственное бюджетное научное учреждение "Научный центр проблем здоровья семьи и репродукции человека" |
| 112 | Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Иркутский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации |
| 113 | НУЗ "Дорожная клиническая больница на станции Иркутск-Пассажирский открытого акционерного общества "Российские железные дороги" |
| 114 | Иркутский филиал федерального государственного автономного учреждения "Межотраслевой научно-технический комплекс "Микрохирургия глаза" имени академика С.Н. Федорова" Министерства здравоохранения Российской Федерации |
| 115 | Федеральное казенное учреждение здравоохранения "Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел Российской Федерации по Иркутской области" |
| 116 | Открытое акционерное общество "Международный Аэропорт Иркутск" |
| 117 | ООО "Б.Браун Авитум Руссланд Клиникс" |
| 118 | ООО "Диамант" |
| 119 | ООО "Центр репродуктивной медицины" |
| 120 | Закрытое акционерное общество "Центр компьютерной томографии" |
| 121 | ООО "Клиника сибирского здоровья" |

| | |
|-----|---|
| 122 | НУЗ "Узловая поликлиника на станции Нижнеудинск открытого акционерного общества "Российские железные дороги" |
| 123 | Акционерное общество "Саянскхимпласт" |
| 124 | НУЗ "Узловая поликлиника на станции Зима открытого акционерного общества "Российские железные дороги" |
| 125 | НУЗ "Узловая поликлиника на станции Коршуниха открытого акционерного общества "Российские железные дороги" |
| 126 | НУЗ "Узловая поликлиника на станции Лена открытого акционерного общества "Российские железные дороги" |
| 127 | ООО "Эстетика" |
| 128 | ООО "Нео-Дент" |
| 129 | НУЗ "Узловая поликлиника на станции Слюдянка открытого акционерного общества "Российские железные дороги" |
| 130 | ООО "РУСАЛ Медицинский Центр" (Филиал ООО "РУСАЛ Медицинский Центр" в г. Шелехове) |
| 131 | ООО "Вита-Дент" |
| 132 | КГБУЗ "Краевая клиническая больница" (г. Красноярск) |
| 133 | ООО Медицинский Центр «Байкалмед» |
| 134 | ООО «Спектр-М» Медицинский центр «Народное здоровье» |
| 135 | ООО «Центр Магнитно-Резонансной Томографии» |
| 136 | ООО «Элит-Дент» |
| 137 | ООО «ЮНИЛАБ-Иркутск» |
| 138 | ООО «ЭКО центр» г. Москва |
| 139 | НУЗ "Отделенческая поликлиника на станции Тайшет открытого акционерного общества "Российские железные дороги" |
| 140 | ООО "Медицинский Центр "Медикал-Сервис" |

Утверждаю:

Председатель Общественного совета
при министерстве здравоохранения


Иркутской области

Г.В. Гвак

«29» января 2016 г.

Перечень медицинских организаций,
в отношении которых в 2016 году проводится независимая оценка качества
оказания медицинских услуг стационарных условиях

| № п/п | Наименование медицинской организации Иркутской области |
|----------|--|
| 1 | ГБУЗ "Иркутская областная клиническая туберкулезная больница" |
| 2 | ГБУЗ "Областная детская туберкулезная больница" |
| 3 | ОГБУЗ "Иркутский областной психоневрологический диспансер" |
| 4 | ОГКУЗ "Иркутская областная клиническая психиатрическая больница № 1" |
| 5 | ОГКУЗ "Иркутская областная психиатрическая больница № 2" |
| 6 | ОГБУЗ "Ангарская областная психиатрическая больница" |
| 7 | ОГБУЗ "Братский областной психоневрологический диспансер" |
| 8 | ОГБУЗ "Тулунский областной психоневрологический диспансер" |
| 9 | ОГБУЗ "Усольская областная психоневрологическая больница" |
| 10 | ОГБУЗ "Усть-Илимский областной психоневрологический диспансер" |
| 11 | ОГБУЗ "Черемховская областная психиатрическая больница" |
| 12 | ОГБУЗ "Усть-Ордынский областной противотуберкулезный диспансер" |
| 13 | ОГБУЗ "Санаторий "Нагалык" |
| 14 | ОГБУЗ "Иркутская городская больница № 7" |
| 15 | ОГБУЗ "Клинический госпиталь ветеранов войн" |
| 16 | ОГАУЗ "Ангарский перинатальный центр" |
| 17 | ОГАУЗ "Ангарская городская больница № 1" |
| 18 | ОГАУЗ "Ангарская городская больница скорой медицинской помощи" |
| 19 | ОГАУЗ "Ангарская городская детская больница № 1" |
| 20 | ОГБУЗ "Братская детская городская больница" |
| 21 | ОГАУЗ "Братская городская больница № 1" |

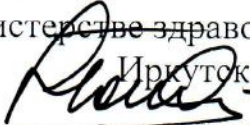
| | |
|----|---|
| 22 | ОГБУЗ "Братская городская больница № 2" |
| 23 | ОГАУЗ "Братская городская больница № 3" |
| 24 | ОГАУЗ "Братская городская больница № 5" |
| 25 | ОГБУЗ "Братская районная больница" |
| 26 | ОГАУЗ "Санаторий "Юбилейный" |
| 27 | ОГАУЗ "Братский перинатальный центр" |
| 28 | ОГБУЗ "Братский областной кожно-венерологический диспансер" |
| 29 | ОГБУЗ "Чунская районная больница" |
| 30 | ОГАУЗ "Городская Ивано-Матренинская детская клиническая больница" |
| 31 | ОГАУЗ "Иркутская городская клиническая больница № 1" |
| 32 | ОГБУЗ "Иркутская городская клиническая больница № 3" |
| 33 | ОГБУЗ "Иркутская городская больница № 5" |
| 34 | ОГБУЗ "Иркутская городская больница № 6" |
| 35 | ОГАУЗ "Иркутская городская клиническая больница № 8" |
| 36 | ОГАУЗ "Иркутская городская клиническая больница № 9" |
| 37 | ОГАУЗ "Иркутская городская клиническая больница № 10" |
| 38 | ОГАУЗ "Иркутский городской перинатальный центр" |
| 39 | ОГАУЗ "МЕДСАНЧАСТЬ ИАПО" |
| 40 | ОГАУЗ "Иркутская медико-санитарная часть № 2" |
| 41 | ОГБУЗ "Иркутская районная больница" |
| 42 | ОГБУЗ "Усть-Удинская районная больница" |
| 43 | ОГБУЗ "Катангская районная больница" |
| 44 | ОГБУЗ "Районная больница п. Мама" |
| 45 | ОГБУЗ "Районная больница г. Бодайбо" |
| 46 | ГБУЗ "Областной гериатрический центр" |
| 47 | ГБУЗ "Областной кожно-венерологический диспансер" |
| 48 | ГБУЗ "Областной онкологический диспансер" |
| 49 | ГБУЗ "Иркутская государственная областная детская клиническая больница" |
| 50 | ГБУЗ "Иркутская ордена "Знак Почета" областная клиническая больница" |
| 51 | ОГБУЗ "Иркутская областная инфекционная клиническая больница" |
| 52 | ОГБУЗ "Нижнеудинская районная больница" |
| 53 | ОГБУЗ "Саянская городская больница" |
| 54 | ОГБУЗ "Зиминская городская больница" |
| 55 | ОГБУЗ "Заларинская районная больница" |
| 56 | ОГБУЗ "Балаганская районная больница" |
| 57 | ОГБУЗ "Тайшетская районная больница" |
| 58 | ОГБУЗ "Тайшетский областной кожно-венерологический диспансер" |

| | |
|----|--|
| 59 | ОГБУЗ "Тулунская городская больница" |
| 60 | ОГБУЗ "Куйтунская районная больница" |
| 61 | ОГБУЗ "Усть-Илимская городская больница" |
| 62 | ОГБУЗ "Железногорская районная больница" |
| 63 | ОГБУЗ "Усть-Кутская районная больница" |
| 64 | ОГБУЗ "Казачинско-Ленская районная больница" |
| 65 | ОГБУЗ "Киренская районная больница" |
| 66 | ОГБУЗ "Усольская городская больница" |
| 67 | ОГБУЗ "Усольская детская городская больница" |
| 68 | ОГБУЗ "Усольский родильный дом" |
| 69 | ОГБУЗ "Боханская районная больница" |
| 70 | ОГБУЗ "Осинская районная больница" |
| 71 | ОГБУЗ "Жигаловская районная больница" |
| 72 | ОГБУЗ "Качугская районная больница" |
| 73 | ОГБУЗ "Нукутская районная больница" |
| 74 | ОГБУЗ "Баяндаевская районная больница" |
| 75 | ОГБУЗ "Аларская районная больница" |
| 76 | ОГБУЗ "Областная больница № 2" |
| 77 | ОГБУЗ "Ольхонская районная больница" |
| 78 | ОГБУЗ "Больница г. Свирска" |
| 79 | ОГБУЗ "Черемховская городская больница № 1" |
| 80 | ОГБУЗ "Шелеховская районная больница" |
| 81 | ОГБУЗ "Слюдянская районная больница" |
| 82 | ФГБУЗ "Центральная медико-санитарная часть № 28 Федерального медико-биологического агентства" |
| 83 | ООО "Челюстно-лицевая клиника" |
| 84 | МАНО "Лечебно-диагностический центр" |
| 85 | ЧУ "Медико-санитарная часть № 35" |
| 86 | Международное учреждение здравоохранения НАУЧНО- ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ КЛИНИЧЕСКОЙ МЕДИЦИНЫ |
| 87 | ООО "Санаторий "Солнечный" |
| 88 | Открытое акционерное общество "Санаторий "Братское взморье" |
| 89 | ООО "РУСАЛ Медицинский Центр" (Филиал Общества с ограниченной ответственностью "РУСАЛ Медицинский Центр" в г. Братске) |
| 90 | ФГБУЗ "Больница Иркутского научного центра Сибирского отделения Российской академии наук" |
| 91 | Федеральное государственное бюджетное научное учреждение "Иркутский научный центр хирургии и травматологии" |

| | |
|-----|---|
| 92 | Федеральное государственное бюджетное научное учреждение "Научный центр проблем здоровья семьи и репродукции человека" |
| 93 | Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Иркутский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации |
| 94 | НУЗ "Дорожная клиническая больница на станции Иркутск-Пассажирский открытого акционерного общества "Российские железные дороги" |
| 95 | НУЗ "Больница восстановительного лечения на станции Иркутск-Пассажирский открытого акционерного общества "Российские железные дороги" |
| 96 | Иркутский филиал федерального государственного автономного учреждения "Межотраслевой научно-технический комплекс "Микрохирургия глаза" имени академика С.Н. Федорова" Министерства здравоохранения Российской Федерации |
| 97 | Федеральное казенное учреждение здравоохранения "Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел Российской Федерации по Иркутской области" |
| 98 | ООО "Международный Аэропорт Иркутск" |
| 99 | ООО "Б.Браун Авитум Руселанд Клиникс" |
| 100 | ООО "Центр репродуктивной медицины" |
| 101 | Закрытое акционерное общество "Курорт "Ангара" |
| 102 | ООО "Клиника сибирского здоровья" |
| 103 | Акционерное общество "Саянеклинипласт" |
| 104 | Акционерное общество Курорт "Гуель" |
| 105 | ООО "РУСАЛ Медицинский Центр" (Филиал ООО "РУСАЛ Медицинский Центр" в г. Шелекове) |
| 106 | КГБУЗ "Краевая клиническая больница" (г. Красноярск) |
| 107 | ООО Медицинский Центр «Байкалмед» |
| 108 | ОГБУСО "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Сосновая горка" |

Утверждаю:

Председатель Общественного совета
при министерстве здравоохранения

Иркутской области


Г.В. Гвак

«29» января 2016 г.

Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг
в медицинских организациях с учетом обработки анкет граждан Иркутской
области, предоставленных на бумажных носителях

1. Общие положения

Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

Настоящий порядок определяет процесс проведения независимой оценки качества медицинских услуг, в случае обращения граждан о предоставлении возможности заполнения анкеты на бумажном носителе.

Настоящий порядок составлен в рамках исполнения пункта 15 Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинским организациям, утвержденных Приказом Министерства здравоохранения РФ от 14 мая 2015 года № 240.

2. Цель и задачи

Обеспечение технической возможности выражения пациентами мнений о качестве оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Создание условий для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями гражданами Иркутской области, не ограничивая доступность оценки деятельности только интерактивной анкетой, размещенной на официальных сайтах медицинских организаций и органах власти, но и при помощи заполнения анкеты на бумажном носителе.

3. Организация и проведение анкетирования на бумажных носителях

Настоящий порядок определяет взаимодействие медицинской организации, в отношении которой в текущем году проводится независимая оценка качества оказания медицинских услуг и организации – оператора по проведению независимой оценки качества, определенной Общественным советом при министерстве здравоохранения Иркутской области.

Медицинская организация:

- создает комиссию по проведению анкетирования;
- определяет место для приема анкет на бумажном носителе (ящик или коробка для анкет);
- размещает на видном месте информацию по заполнению анкеты и бланки для заполнения (Приложение 1).
- ежемесячно до 5 числа месяца следующего за отчетным направляет результаты анкетирования и реестры (при наличии полученных анкет заполненных на бумажном носителе), заверенные председателем комиссии, в адрес организации –оператора по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями – ОГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Иркутской области» (далее – МИАЦИО).

Выемка анкет производится еженедельно или по мере поступления анкет от граждан в присутствии членов комиссии по проведению анкетирования, после чего составляется и подписывается присутствующими членами комиссии реестр (Приложение 2).

МИАЦИО:

- ежемесячно принимает от медицинских организаций анкеты и реестры;
- производит обработку и перевод в электронный вид результатов анкетирования;
- учитывает при ежегодном формировании/расчете рейтинга медицинской организации результаты анкетирования, полученные на бумажном носителе.

4. Права и обязанности

Медицинская организация при составлении реестра вправе исключить анкеты из реестра, в случае если анкета заполнена не полностью, заполнена неверно (отмечено несколько вариантов ответов на один вопрос), анкета содержит персональную информацию о пациенте, медицинском персонале или информацию, не относящуюся к ответам анкеты.

Медицинская организация обязана обеспечить условия для проведения анкетирования в бумажном виде и довести до сведения пациентов порядок заполнения и обработки анкет по независимой оценке качества оказанных медицинских услуг.

МИАЦИО при проведении процедуры перевода анкет в электронный вид вправе исключить из обработки анкеты, в случае если анкета заполнена неразборчиво или заполнена не на бланке.

МИАЦИО при исключении из обработки анкет должен сообщить медицинской организации о причинах исключения и количестве анкет не принятых в обработку.

АНКЕТА
для оценки качества оказания услуг медицинскими
организациями в амбулаторных условиях

Когда и в какую медицинскую организацию Вы обращались?

Полное наименование медицинской организации

| | |
|--|---|
| | * |
|--|---|

Месяц, год текущий

| | |
|--|---|
| | * |
|--|---|

1. Причина, по которой Вы обратились в медицинскую организацию?

- заболевание
- травма
- диспансеризация
- профосмотр (по направлению работодателя)
- получение справки (для бассейна, для водительского удостоверения и т.д.)
- закрытие листка нетрудоспособности

2. Ваше обслуживание в медицинской организации?

- за счет ОМС
- за счет ДМС
- на платной основе

3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- нет
- да

Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- I группа
- II группа
- III группа

Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

- да
- нет
- отсутствие специального подъезда и парковки для автотранспорта
- отсутствие пандусов, поручней
- отсутствие электрических подъемников
- отсутствие специальных лифтов
- отсутствие голосовых сигналов
- отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов
- отсутствие информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля
- отсутствие специально оборудованного туалета

4. При первом обращении в медицинскую организацию Вы сразу записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача)?

- да
- нет

5. Вы записались на прием к врачу?

- по телефону
- с использованием сети Интернет
- в регистратуре лично
- лечащим врачом на приеме при посещении

6. Срок ожидания приема у врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)?

- 10 дней
- 9 дней
- 8 дней
- 7 дней
- 5 дней
- меньше 5 дней

7. Врач Вас принял во время, установленное по записи?

- да
- нет

8. Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?

да

нет

Что не удовлетворяет?

отсутствие свободных мест ожидания

состояние гардероба

состояние туалета

отсутствие питьевой воды

санитарные условия

9. Перед посещением врача Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

нет

да

Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?

да

нет

10. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

нет

да

Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?

да

нет

11. Вы знаете своего участкового терапевта (педиатра) (ФИО, график работы, N кабинета и др.)?

да

нет

12. Как часто Вы обращаетесь к участковому терапевту (педиатру)?

раз в месяц

раз в квартал

раз в полугодие

раз в год

не обращаюсь

13. Вы удовлетворены обслуживанием у участкового терапевта (педиатра) (доброжелательность, вежливость)?

да

нет

14. Удовлетворены ли Вы компетентностью участкового врача (педиатра)?

да

нет

Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья

Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации

Вам не дали выписку

Вам не выписали рецепт

15. Как часто Вы обращаетесь к узким специалистам (лор, хирург, невролог, офтальмолог и др.)?

раз в месяц

раз в квартал

раз в полугодие

раз в год

не обращаюсь

16. Вы удовлетворены обслуживанием у узких специалистов (доброжелательность, вежливость)?

да

нет

17. Удовлетворены ли вы компетентностью узких специалистов?

да

нет

Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья

Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации

Вам не дали выписку

Вам не выписали рецепт

18. Срок ожидания диагностического исследования (диагностические инструментальные и лабораторные исследования) с момента получения направления на диагностическое исследование (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)?

- 10 дней
- 9 дней
- 8 дней
- 7 дней
- 5 дней
- меньше 5 дней

19. Срок ожидания диагностического исследования (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) с момента получения направления на диагностическое исследование (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)?

- 30 дней
- 29 дней
- 28 дней
- 27 дней
- 15 дней
- меньше 15 дней

20. Вы удовлетворены оказанными услугами в медицинской организации?

- да
- нет

21. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?

- да
- нет

22. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?

- да
- нет

23. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?

- нет
- да

Кто был инициатором благодарения?

- я сам(а)
- персонал медицинской организации

Форма благодарения:

- письменная благодарность (в журнале, на сайте)
- цветы
- подарки
- услуги
- деньги

АНКЕТА
для оценки качества оказания услуг медицинскими
организациями в стационарных условиях

Когда и в какую медицинскую организацию Вы были госпитализированы?

Полное наименование медицинской организации

| |
|---|
| * |
|---|

Месяц, год текущий

| |
|---|
| * |
|---|

1. Госпитализация была:

- плановая
 экстренная

2. Вы были госпитализированы:

- за счет ОМС
 за счет ДМС
 на платной основе

3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- нет
 да

Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- I группа
 II группа
 III группа

Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

- да
 нет
 отсутствие специального подъезда и парковки для автотранспорта
 отсутствие пандусов, поручней
 отсутствие электрических подъемников
 отсутствие специальных лифтов
 отсутствие голосовых сигналов
 отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов
 отсутствие информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля
 отсутствие специального оборудованного туалета

4. Перед госпитализацией Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

- нет
 да

Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?

- да
 нет

5. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

- нет
 да

Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?

- да
 нет

6. В каком режиме стационара Вы проходили лечение?

- круглосуточного пребывания
 дневного стационара

7. Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?

- да
 нет

Что не удовлетворяет?

- отсутствие свободных мест ожидания

- состояние гардероба
- состояние туалета
- отсутствие питьевой воды
- санитарные условия

8. Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?

- до 120 мин.
- до 75 мин.
- до 60 мин.
- до 45 мин.
- до 30 мин.

9. Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость)?

- да
- нет

10. Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?

- да
- нет

11. Срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)?

- 30 дней
- 29 дней
- 28 дней
- 27 дней
- 15 дней
- меньше 15 дней

12. Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет?

- да
- нет

13. Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?

- нет
- да

Необходимость:

- для уточнения диагноза
- с целью сокращения срока лечения
- приобретение расходных материалов

14. Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников медицинской организации?

- да
- нет
- Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья
- Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
- Вам не дали выписку

15. Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?

- да
- нет

16. Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?

- да
- нет

Что не удовлетворяет?

- уборка помещений
- освещение, температурный режим
- медицинской организации требуется ремонт
- в медицинской организации старая мебель

17. Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в медицинской организации?

- да
- нет

18. Удовлетворены ли Вы действиями персонала медицинской организации по уходу?

- да
- нет

19. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?

- да

нет

20. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?

да

нет

21. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?

нет

да

Кто был инициатором благодарения?

я сам(а)

персонал медицинской организации

Форма благодарения:

письменная благодарность (в журнале, на сайте)

цветы

подарки

услуги

деньги

Реестр бумажных анкет по независимой оценке качества оказания услуг
медицинской организацией

(Полное наименование медицинской организации)

(адрес местонахождения сбора анкет на бумажных носителях)

За период с _____ г. по _____ г.

Количество анкет по оценке качества оказания услуг медицинской
организацией в амбулаторных условиях: _____ , _____
(число) (прописью)

Количество анкет по оценке качества оказания услуг медицинской
организацией в стационарных условиях: _____ , _____
(число) (прописью)

Количество анкет, исключенных из реестра _____ , _____
(число) (прописью)

(указать причины исключения)

Члены комиссии по проведению анкетирования:

_____/_____/_____
(должность) (подпись) (расшифровка)

_____/_____/_____
(должность) (подпись) (расшифровка)

_____/_____/_____
(должность) (подпись) (расшифровка)

Дата составления реестра _____ г.