

**Аналитическая справка  
о результатах проведения независимой оценки качества  
условий оказания услуг медицинскими организациями  
Забайкальского края в 2022 году**

Независимая оценка качества (далее – НОК) условий оказания услуг в 2022 году проводилась в отношении 17 медицинских организаций, из них: 10 центральных районных больниц, 3 краевые организации и 4 городских учреждения. Оператором было проанализировано – 9170 анкет.

Независимая оценка проводилась в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 4 мая 2018 года № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» по пяти критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации.
2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги.
3. Доступность услуг для инвалидов.
4. Добросовестность, вежливость работников медицинской организации.
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Каждый критерий характеризуется тремя показателями. Оценка показателей осуществляется в баллах от 20 до 40, затем выводится общий балл по критерию, который не превышает 100 баллов.

Оценка объема информации, представленной на сайте организаций производится по шкале от 1 до 100 баллов, где 1 — это минимальный объем информации, а 100 — максимальный объем.

На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <https://bus.gov.ru>

**Аналитическая справка**  
**о результатах проведения независимой оценки качества**  
**условий оказания услуг медицинскими организациями**  
**Забайкальского края в 2022 году**

Независимая оценка качества (далее – НОК) условий оказания услуг в 2022 году проводилась в отношении 17 медицинских организаций, из них: 10 центральных районных больниц, 3 краевые организации и 4 городских учреждения. Оператором было проанализировано – 9170 анкет.

Независимая оценка проводилась в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 4 мая 2018 года № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» по пяти критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации.
2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги.
3. Доступность услуг для инвалидов.
4. Добросовестность, вежливость работников медицинской организации.
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Каждый критерий характеризуется тремя показателями. Оценка показателей осуществляется в баллах от 20 до 40, затем выводится общий балл по критерию, который не превышает 100 баллов.

Оценка объема информации, представленной на сайте организаций производится по шкале от 1 до 100 баллов, где 1 — это минимальный объем информации, а 100 — максимальный объем.

На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <https://bus.gov.ru> организации группируются по количеству баллов. По данной шкале значения от 81 до 100 баллов относятся к группе «Отлично» - в эту группу

попадают все организации, так как итоговая оценка колеблется от 83 до 94 баллов.

## **Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в разрезе краевых медицинских организаций**

### **ГУЗ «Краевая клиническая больница»**

Всего обработано 586 анкет. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 93 балла – оценка высокая. ГУЗ «ККБ» занимает 4-е место рейтинга организаций здравоохранения региона. Несмотря на высокий балл в медицинской организации имеются некоторые замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 99 баллов. Информация, размещенная на сайте, почти в полном объеме соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н. Информация внутри помещений на стендах имеет некоторые недостатки: отсутствие информации о правилах записи на первичный прием, на консультацию, на обследование, правилах и сроках госпитализации.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 88 баллов. Пациенты не удовлетворены организацией комфортных условий для предоставления услуг, длительным временем ожидания предоставления медицинских услуг у кабинетов врачей, отсутствием свободных мест ожидания.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» оценен в 75 баллов. Пациенты отметили отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 100 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 100 баллов.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится определенная работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на общедоступных информационных ресурсах, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н, обратить внимание на отсутствие информации о правилах записи и сроках: на первичный прием, на консультацию, на обследование, правилах и сроках госпитализации.

2. Принять меры по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг (оптимизировать зоны ожидания, время предоставления медицинских услуг и др.).

3. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802Н:

- 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;

- предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

### **ГУЗ «Краевая клиническая инфекционная больница»**

Всего обработано 267 анкет. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 95 балла – оценка высокая. ГУЗ «ККИБ» занимает 1-е место рейтинга организаций

здравоохранения региона. Несмотря на высокий балл в медицинской организации имеются некоторые замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 100 баллов. Информация, размещенная на сайте, соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 84 баллов. Больше всего пациенты не удовлетворены временем ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации). Также не полностью удовлетворены организацией комфортных условий для предоставления услуг.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» оценен в 92 баллов.

Пациенты отметили только отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 100 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 99 баллов.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению. Общественный совет, учитывая некоторые замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г.

№ 802Н: предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

### **ГУЗ «Забайкальский краевой онкологический диспансер»**

Всего обработано 431 анкета. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 88 балла. ГУЗ «ЗКОД» занимает 13-е место рейтинга организаций здравоохранения региона. В медицинской организации имеются замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 97 балла. Информация, размещенная на сайте, не в полном объеме соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н: нет отзывов пациентов, отсутствует информация о показателях доступности, качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий на соответствующий год, сведения о медицинских работниках, график работы и часы приема медицинских работников. Информация внутри помещений на стендах имеет следующие недостатки: отсутствует информация о вакантных должностях, нет адреса органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья, сведений из документа об образовании специалистов, графика работы, не указаны часы приема медицинского работника.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 86 баллов. Пациенты не удовлетворены организацией комфортных условий для предоставления услуг, длительным временем ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг, очереди около кабинетов врачей, отсутствием свободных мест ожидания.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» **оценен в 61 балл.** Пациенты отметили отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-

точечным шрифтом Брайля. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Пациенты не удовлетворены оказанием первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 97 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 97 баллов.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится определенная работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на общедоступных информационных ресурсах, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н:

- 1.1. Руководству следует обратить внимание на сайт организации в части:
- отзывы потребителей услуг;
  - информация о показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;
  - информация о показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

– информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;

– сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;

– 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.

1.2. Обратить внимание на информационные стенды организации и привести в соответствии в части:

– вакантные должности;

– адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья;

– отзывы потребителей услуг;

– информация о правах граждан в сфере охраны здоровья;

– информация об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;

– 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.

2. Принять меры по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг (оптимизировать зоны ожидания, время записи и предоставления медицинских услуг, уменьшить очереди около кабинетов врачей и др.).

3. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015 г. № 802Н:

- 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;
- предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- выделение мест стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- расширение возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому.

### **Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в разрезе районных медицинских организаций**

#### **ГУЗ «Акшинская центральная районная больница»**

Всего обработано 86 анкет. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 89 баллов. ГУЗ «Акшинская ЦРБ» занимает 8-е место рейтинга организаций здравоохранения региона и 3-е место рейтинга среди ЦРБ здравоохранения региона. В медицинской организации имеются замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 97 балла. Информация, размещенная на сайте, не в полном объеме соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н: отсутствуют сведения об учредителе (учредителях), информация об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных

гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, информация о результатах проводимой диспансеризации населения, сведения из сертификата специалиста, график работы и часы приема медицинского работника. При посещении представителем оператора медицинской организации обнаружено, что не в полном объеме представлена информация на стендах: отсутствует информация о вакантных должностях, о результатах проводимой диспансеризации населения, отзывы потребителей услуг, правила записи на обследование и госпитализации, сроки госпитализации, сведения из документа об образовании специалистов, график работы, не указаны часы приема медицинского работника.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 75 балла. Пациенты не удовлетворены организацией комфортных условий для предоставления услуг, преимущественно не удовлетворены временем ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг, а также отсутствием питьевой воды, длительным ожиданием очереди около кабинетов врачей, отсутствием свободных мест ожидания.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» **оценен в 75 балла.** Пациенты отметили отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 98 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 98 баллов.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится определенная работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на общедоступных информационных ресурсах, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н:

1.1. Руководству следует обратить внимание на сайт организации в части:

- сведения об учредителе (учредителях);
- информация об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам;
- информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);
- график работы.

1.2. Обратить внимание на информационные стенды организации и привести в соответствии в части:

- вакантные должности;
- отзывы потребителей услуг;
- информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;
- правила записи на обследование;

- правила госпитализации;
- сроки госпитализации;
- 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.

2. Принять меры по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий для предоставления услуг: сокращения времени ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг, установить кулер с питьевой водой, сократить время ожидания очереди около кабинетов врачей, оптимизировать зоны ожидания.

3. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015 г. № 802Н:

- 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;
- предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

### **ГУЗ «Александрово-Заводская центральная районная больница»**

Всего обработано 126 анкет. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 84 баллов. ГУЗ «Александрово-Заводская ЦРБ» занимает 16-е место рейтинга организаций здравоохранения региона и 10-е место рейтинга среди ЦРБ здравоохранения

региона. В медицинской организации имеются замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 95 балла. Информация, размещенная на сайте, не в полном объеме соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н: отсутствуют сведения об учредителе (учредителях), информация о вакантных должностях, о результатах проводимой диспансеризации населения, сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность, график работы и часы приема медицинского работника.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 85 балла. Пациенты не удовлетворены организацией комфортных условий для предоставления услуг, преимущественно не удовлетворены временем ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг, а также отсутствием питьевой воды, длительным ожиданием очереди около кабинетов врачей, отсутствием свободных мест ожидания.

– Показатель «Доступность услуг для инвалидов» **оценен в 67 балла.** Пациенты отметили отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 87 баллов. Низкий уровень

удовлетворенности пациентов отмечен при общении с работниками, особенно при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 87 баллов.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится определенная работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на общедоступных информационных ресурсах, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н, руководству следует обратить внимание на сайт организации в части:

- сведения об учредителе (учредителях);
- вакантные должности;
- информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;
- 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.

2. Принять меры по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий для предоставления услуг: сокращения времени ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг, установить кулер с питьевой водой, сократить время ожидания очереди около кабинетов врачей, оптимизировать зоны ожидания.

3. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015 г. № 802Н:

– наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- 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;

- предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

### **ГУЗ «Балейская центральная районная больница»**

Всего обработано 200 анкет. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 88 баллов. ГУЗ «Балейская ЦРБ» занимает 11-е место рейтинга организаций здравоохранения региона и 6-е место рейтинга среди ЦРБ здравоохранения региона. В медицинской организации имеются замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 96 баллов. Информация, размещенная на сайте, не в полном объеме соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н: информация об 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, информация о результатах проводимой диспансеризации, график работы и график работы и часы приема медицинского работника.

При посещении представителем оператора медицинской организации обнаружено, что не в полном объеме представлена информация на стендах: правила внутреннего распорядка для потребителей услуг; отзывы потребителей услуг; информация о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения; информация 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; информация о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций; информация о показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год; информация о результатах проводимой диспансеризации, о правилах и сроках госпитализации; сведения из документа об образовании и сертификата, график работы и часы приема медицинского работника.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 84 балла. Пациенты не удовлетворены организацией комфортных условий для предоставления услуг, преимущественно не удовлетворены временем ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг, а также отсутствием питьевой воды, длительным ожиданием очереди около кабинетов врачей, отсутствием свободных мест ожидания.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» оценен в 70 баллов.

Пациенты отметили отсутствие сменных кресел-колясок, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 95 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 93 балла.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится определенная работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на общедоступных информационных ресурсах, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н:

1.1 Руководству следует обратить внимание на сайт организации в части:

- информация об 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;

- информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;

- график работы;

- график работы и часы приема медицинского работника.
- 1.2. Обратить внимание на информационные стенды организации и привести в соответствии в части:
  - правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;
  - отзывы потребителей услуг;
  - информация о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;
  - информация 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;
  - информация о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;
  - информация о показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;
  - информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;
    - правила госпитализации;
    - сроки госпитализации;
    - 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);
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);
- график работы и часы приема медицинского работника.

2. Принять меры по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий для предоставления услуг: сокращения времени ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг, установить кулер с питьевой водой, сократить время ожидания очереди около кабинетов врачей, оптимизировать зоны ожидания.

3. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015 г. № 802Н:

- наличие сменных кресел-колясок;
- 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;
- предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

#### **ГУЗ «Борзинская центральная районная больница»**

Всего обработано 87 анкет. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 85 балла. ГУЗ «Борзинская ЦРБ» занимает 15-е место рейтинга организаций здравоохранения региона и 9-е место рейтинга среди ЦРБ здравоохранения региона. В медицинской организации имеются замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 98 баллов. Информация, размещенная на сайте, частично не

соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н – это информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность; график работы и часы приема медицинского работника.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 80 балла. Пациенты не удовлетворены организацией комфортных условий для предоставления услуг, преимущественно не удовлетворены временем ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг, а также отсутствием питьевой воды, длительным ожиданием очереди около кабинетов врачей, отсутствием свободных мест ожидания.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» **оценен в 65 баллов.** Пациенты отметили отсутствие сменных кресел-колясок, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 90 баллов. Преимущественно пациенты не удовлетворены взаимодействием с медицинскими работниками с использованием дистанционных форм (телефон, электронная почта и электронные сервисы).

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 91 балл. Часть пациентов не готовы рекомендовать организацию родным и знакомым, не удовлетворены графиком работы.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится определенная работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на общедоступных информационных ресурсах, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н в части:

- информация об 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;

- информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;

- график работы;

- график работы и часы приема медицинского работника.

2. Принять меры по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий для предоставления услуг: сокращения времени ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг, установить кулер с питьевой водой, сократить время ожидания очереди около кабинетов врачей, оптимизировать зоны ожидания.

3. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015 г. № 802Н:

- наличие сменных кресел-колясок;

- 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;
- предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

### **ГУЗ «Газимуро-заводская центральная районная больница»**

Всего обработано 404 анкет. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 88 баллов. ГУЗ «Газимуро-Заводская ЦРБ» занимает 9-е место рейтинга организаций здравоохранения региона и 4-е место рейтинга среди ЦРБ здравоохранения региона. В медицинской организации имеются замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 94 балла. Информация, размещенная на сайте, не в полном объеме соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н: сведения об учредителе (учредителях); информация о результатах проводимой диспансеризации, сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, в т.ч. фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность и сведения из документа об образовании и сертификата специалиста; график работы и часы приема медицинского работника.

При посещении представителем оператора медицинской организации обнаружено, что не в полном объеме представлена информация на стендах: место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии); органы управления; вакантные должности; правила внутреннего распорядка для потребителей услуг; номера телефонов справочных служб; адреса электронной почты; отзывы потребителей услуг; копии документов; правила и сроки госпитализации; сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой

должности, срок действия), график работы и часы приема медицинского работника.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 78 балла. Пациенты не удовлетворены организацией комфортных условий для предоставления услуг, временем ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг, а также отсутствием питьевой воды, длительным ожиданием очереди около кабинетов врачей, отсутствием свободных мест ожидания.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» **оценен в 79 баллов.** Пациенты отметили отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 97 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 91 балл.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится определенная работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

2. Информацию о медицинской организации, размещенную на общедоступных информационных ресурсах, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н:

1.1 Руководству следует обратить внимание на сайт организации в части:

- сведения об учредителе (учредителях);
- информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;
- 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;
- график работы и часы приема медицинского работника.

1.2. Обратить внимание на информационные стенды организации и привести в соответствии в части:

- место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии);
- органы управления;
- вакантные должности;
- правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;
- номера телефонов справочных служб;
- адреса электронной почты;
- отзывы потребителей услуг;

- копии документов;
- правила госпитализации;
- сроки госпитализации;
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
- график работы и часы приема медицинского работника.

2. Принять меры по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий для предоставления услуг: сокращения времени ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг, установить кулер с питьевой водой, сократить время ожидания очереди около кабинетов врачей, оптимизировать зоны ожидания.

3. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015 г. № 802Н:

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- 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;
- предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

### **ГУЗ «Забайкальская центральная районная больница»**

Всего обработано 759 анкет. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 91 баллов. ГУЗ «Забайкальская ЦРБ» занимает 5-е место рейтинга организаций здравоохранения региона и 2-е место рейтинга среди ЦРБ здравоохранения региона. В медицинской организации имеются замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации»

оценен на 89 баллов. Информация, размещенная на сайте, не в полном объеме соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н: сведения об учредителе (учредителях); информация о результатах проводимой диспансеризации, сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации, фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность; сведения из документа об образовании и сертификата специалиста; график работы.

При посещении представителем оператора медицинской организации обнаружено, что не в полном объеме представлена информация на стендах: место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии); вакантные должности; адреса электронной почты; адрес и контактный телефон органа исполнительной власти субъекта российской федерации в сфере охраны здоровья; информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию; информация о сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, правила записи на обследование; правила подготовки к диагностическим исследованиям; правила и сроки госпитализации; сведения из документа об образовании специалистов, график работы, не указаны часы приема медицинского работника.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 86 балла. Пациенты не удовлетворены организацией комфортных условий для предоставления услуг, преимущественно не удовлетворены временем ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» оценен в 92 балла. Пациенты отметили отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 89 баллов. Низкий уровень удовлетворенности пациентов отмечен при общении с работниками, особенно при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 99 баллов.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится определенная работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на общедоступных информационных ресурсах, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н:
  - 1.1 Руководству следует обратить внимание на сайт организации в части:
    - сведения об учредителе (учредителях);
    - информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;
    - сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;
    - 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.

1.2. Обратить внимание на информационные стенды организации и привести в соответствии в части:

- место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии);
- вакантные должности;
- адреса электронной почты;
- адреса электронной почты;
- адрес органа исполнительной власти субъекта российской федерации в сфере охраны здоровья;
- контактный телефон органа исполнительной власти субъекта российской федерации в сфере охраны здоровья;
- информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;
- копии документов;
- информация о сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;
- информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;
- правила записи на первичный прием;
- правила записи на консультацию;

- правила записи на обследование;
- правила подготовки к диагностическим исследованиям;
- правила госпитализации;
- сроки госпитализации;
- 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);
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);
- график работы и часы приема медицинского работника.

2. Принять меры по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий для предоставления услуг: сокращения времени ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг.

3. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015 г. № 802Н:

- предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

### **ГУЗ «Каларская центральная районная больница»**

Всего обработано 262 анкет. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 91 баллов. ГУЗ «Каларская ЦРБ» занимает 10-е место рейтинга организаций здравоохранения региона и 5-е место рейтинга среди ЦРБ здравоохранения региона. В медицинской организации имеются замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 99 баллов. Несмотря на высокий показатель, информация, размещенная на сайте, не в полном объеме соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н: дата государственной регистрации; сведения об учредителе (учредителях); информация о результатах проводимой диспансеризации, сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации, фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность; сведения из документа об образовании и сертификата специалиста; график работы.

При посещении представителем оператора медицинской организации обнаружено, что не в полном объеме представлена информация на стендах: вакантные должности; информация о показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 82 балла. Пациенты не удовлетворены организацией комфортных условий для предоставления услуг, преимущественно не удовлетворены временем ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» **оценен в 62 балла.** Пациенты отметили недостаточное оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений, с учетом доступности для инвалидов, а также отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) дублированных надписей и услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 100 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 97 баллов.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится определенная работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на общедоступных информационных ресурсах, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н:

1.1 Руководству следует обратить внимание на сайт организации в части:

- дата государственной регистрации;
- сведения об учредителе (учредителях);
- информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;
- 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.

1.2. Обратить внимание на информационные стенды организации и привести в соответствии в части:

- вакантные должности;
- информация о показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год.

2. Принять меры по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий для предоставления услуг: сокращения времени ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг.

3. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015 г. № 802Н:

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;
- 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;
- предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;

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).

### **ГУЗ «Калганская центральная районная больница»**

Всего обработано 207 анкет. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 88 баллов. ГУЗ «Калганская ЦРБ» занимает 12-е место рейтинга организаций здравоохранения региона и 7-е место рейтинга среди ЦРБ здравоохранения региона. В медицинской организации имеются замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 96 баллов. Не смотря на высокий показатель, информация, размещенная на сайте, не в полном объеме соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н: информация о результатах проводимой диспансеризации, сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации, сведения из сертификата специалиста, график работы и часы приема медицинского работника.

При посещении представителем оператора медицинской организации обнаружено, что не в полном объеме представлена информация на стендах: вакантные должности; информация о показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год и др., все недостатки изложены в рекомендациях.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 81 балла. Пациенты не удовлетворены организацией комфортных условий для предоставления услуг, преимущественно не удовлетворены временем ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» оценен в 76 балла.

Пациенты отметили недостаточное оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений, с учетом доступности для инвалидов, а также отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) дублированных надписей и услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 93 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 91 баллов.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится определенная работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на общедоступных информационных ресурсах, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н:

1.1 Руководству следует обратить внимание на сайт организации в части:

– информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население,

– сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность,

– 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,

– график работы и часы приема медицинского работника.

1.2. Обратить внимание на информационные стенды организации и привести в соответствии в части:

- полное наименование;

- почтовый адрес;

- дата государственной регистрации;

- сведения об учредителе (учредителях);

- органы управления;

- режим работы;

- график работы;

- правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;

- контактные телефоны;

- номера телефонов справочных служб;

- адреса электронной почты;

- телефона;

- адрес органа исполнительной власти субъекта российской федерации в сфере охраны здоровья;

- контактный телефон органа исполнительной власти субъекта российской федерации в сфере охраны здоровья;

- адрес и контактный телефон территориального органа федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения.

- адрес и телефон территориального органа федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

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

- отзывы потребителей услуг;

- копии документов;

- информация о видах медицинской помощи;

- информация о правах граждан в сфере охраны здоровья;

- информация об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;

- информация о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;

- информация 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;

- информация о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;

- информация о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- информация о порядке 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;

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

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

- правила записи на первичный прием, консультацию и обследование;

- правила подготовки к диагностическим исследованиям;

- правила и сроки госпитализации;

- правила предоставления платных медицинских услуг;

- условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты (стенд);

- перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением копии документов;

- график работы;

- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);

- график работы и часы приема медицинского работника.

2. Принять меры по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий для предоставления услуг: сокращения времени ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг.

3. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015 г. № 802Н:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

### **ГУЗ «Улетовская центральная районная больница»**

Всего обработано 73 анкет. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 86 балла. ГУЗ «Улетовская ЦРБ» занимает 14-е место рейтинга организаций здравоохранения региона и 8-е место рейтинга среди ЦРБ здравоохранения региона. В медицинской организации имеются замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 93 баллов. Информация, размещенная на сайте, частично не соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н - информация о результатах проводимой диспансеризации населения, график работы, график работы и часы приема медицинского работника. При посещении организации выявлены следующие недостатки на стендах: отсутствует информация о месте нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, структура, органы управления, вакантные должности, адреса электронной почты и телефоны, в т.ч. органа исполнительной власти субъекта российской федерации в сфере охраны здоровья и другие замечания, подробно изложенные подробно в рекомендациях Общественного совета по НОК.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 87 балла. Пациенты не удовлетворены организацией комфортных условий для предоставления услуг, преимущественно не удовлетворены временем ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» **оценен в 56 баллов.** Пациенты отметили недостаток в оборудовании территории с учетом доступности для инвалидов, отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации, сменных кресел-

колясок, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 97 баллов. Преимущественно пациенты не удовлетворены взаимодействием с медицинскими работниками с использованием дистанционных форм (телефон, электронная почта и электронные сервисы).

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 99 балл. Часть пациентов не удовлетворены графиком работы.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится определенная работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на общедоступных информационных ресурсах, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н в части:

- 1.1 Руководству следует обратить внимание на сайт организации в части:

- информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население,

- график работы,

- график работы и часы приема медицинского работника.

- 1.2. Обратить внимание на информационные стенды организации и привести в соответствии в части:

- место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии),
- почтовый адрес,
- дата государственной регистрации
- сведения об учредителе (учредителях),
- структура,
- органы управления,
- вакантные должности,
- адреса электронной почты,
- телефона,
- адреса электронной почты,
- адрес органа исполнительной власти субъекта российской федерации в сфере охраны здоровья,
- отзывы потребителей услуг,
- информация о видах медицинской помощи,
- информация о правах граждан в сфере охраны здоровья,
- информация об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья,
- информация об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам,
  - информация о показателях доступности и показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год,
  - информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население,
    - правила записи на обследование,
    - правила госпитализации,

- сроки госпитализации,
- правила предоставления платных медицинских услуг,
- условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты (стенд),
- перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением копии 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).

2. Принять меры по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий для предоставления услуг: сокращения времени ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг, установить кулер с питьевой водой, сократить время ожидания очереди около кабинетов врачей, оптимизировать зоны ожидания.

3. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015 г. № 802Н:

- наличие сменных кресел-колясок;
  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации,
- 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;

- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации,

предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

### **ГУЗ «Читинская центральная районная больница»**

Всего обработано 347 анкет. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 91 баллов. ГУЗ «Читинская ЦРБ» занимает 3-е место рейтинга организаций здравоохранения региона и 1-е место рейтинга среди ЦРБ здравоохранения региона. В медицинской организации имеются замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 99 баллов. Информация, размещенная на сайте, не в полном объеме соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н: информация об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам, график работы и часы приема медицинского работника.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 82 балла. Пациенты не удовлетворены организацией комфортных условий для предоставления услуг, преимущественно не удовлетворены временем ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» оценен в 89 балла. Пациенты отметили отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 98 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 97 баллов.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится определенная работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на общедоступных информационных ресурсах, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н. Руководству следует обратить внимание на сайт организации в части:

- информация об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам,

- график работы и часы приема медицинского работника.

2. Принять меры по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий для предоставления услуг: сокращения времени ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг.

3. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015 г. № 802Н:

- предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг  
в разрезе городских медицинских организаций**

**ГУЗ «Городская клиническая больница № 1»**

Всего обработано 490 анкет. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 94 баллов. ГУЗ

«ГКБ № 1» занимает 2-е место рейтинга организаций здравоохранения региона. В медицинской организации имеются некоторые замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 100 баллов. Информация, размещенная на сайте, соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 82 балла. Пациенты преимущественно не удовлетворены временем ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» оценен в 90 балла. Пациенты отметили отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 99 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 100 баллов.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится значительная работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Принять меры по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий для предоставления услуг: сокращения времени ожидания на госпитализацию и предоставления медицинских услуг.

2. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015 г. № 802Н:

- предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

## ГАОУЗ «Клинический медицинский центр г. Читы»

Всего обработано 4524 анкет. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 90 баллов. ГАОУЗ «КМЦ г. Читы» занимает 6-е место рейтинга организаций здравоохранения региона. В медицинской организации имеются некоторые замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 96 баллов. Информация, размещенная на сайте, преимущественно соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 82 балла. Пациенты преимущественно не удовлетворены временем ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг, а также комфортностью условий предоставления услуг.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» оценен в 87 балла. Пациенты отметили отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 93 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 90 баллов.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится значительная работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Принять меры по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий для предоставления услуг: сокращения времени ожидания и предоставления медицинских услуг.

2. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015 г. № 802Н:

- предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

#### **ГАУЗ «Детский клинический медицинский центр г. Читы»**

Всего обработано 199 анкет. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 89 баллов. ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» занимает 7-е место рейтинга организаций здравоохранения региона. В медицинской организации имеются некоторые замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 97 баллов. Информация, размещенная на сайте, преимущественно соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н, но имеются некоторые недостатки: отсутствует информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население, график работы и часы приема медицинского работника.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 89 балла. Пациенты преимущественно не удовлетворены временем ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» оценен в 78 балла. Особое внимание рекомендуется обратить на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Пациенты отметили отсутствие: специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической

информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 94 баллов. Часть пациентов не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 88 баллов. Снижение оценки критерия произошло преимущественно за счет показателя – доля пациентов, не удовлетворенных графиком работы организации.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на общедоступных информационных ресурсах, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н. Руководству следует обратить внимание на сайт организации в части восполнения информации о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население, о графике работы и часы приема медицинского работника.

2. Принять меры по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий для предоставления услуг: сокращения времени ожидания и предоставления медицинских услуг.

3. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015 г.

№ 802Н: рекомендуется обратить внимание на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

### **ГУЗ «Городской родильный дом»**

Всего обработано 122 анкет. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 83 баллов. ГУЗ «Городской родильный дом» занимает 17-е место рейтинга организаций здравоохранения региона. В медицинской организации имеются замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 96 баллов. Информация, размещенная на сайте, не в полном объеме соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н: сведения об учредителе (учредителях); отзывы потребителей услуг, информация об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам, информация о показателях доступности и показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год, информация о сроках, порядке и результатах проводимой диспансеризации, сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования

и квалификации, фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность; сведения из документа об образовании и сертификата специалиста; график работы.

При посещении представителем оператора медицинской организации обнаружено, что не в полном объеме представлена информация на стендах: полное наименование, место нахождения и схема проезда, вакантные должности; информация о видах медицинской помощи, информация о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья, правила записи на первичный прием, на консультацию, на обследование, правила подготовки к диагностическим исследованиям и госпитализации, фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 84 балла. Пациенты не удовлетворены организацией комфортных условий для предоставления услуг, преимущественно не удовлетворены временем ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» **оценен в 44 балла.** Особое внимание рекомендуется обратить на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, этот показатель оценен в 6 баллов. Пациенты отметили отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации, 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, возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации, возможности предоставления

инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 96 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 95 баллов.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится определенная работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на общедоступных информационных ресурсах, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н.

1.1. Руководству следует обратить внимание на сайт организации в части:

- сведения об учредителе (учредителях),
- отзывы потребителей услуг,
- информация об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам,
- информация о показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год,
- информация о показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год,

- информация о сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население,

- информация о порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население,

- информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население,

- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность,

- 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,

- график работы и часы приема медицинского работника.

1.2. Обратить внимание на информационные стенды организации и привести в соответствии в части:

- полное наименование,

- место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии),

- вакантные должности,

- информация о видах медицинской помощи,

- информация о правах граждан в сфере охраны здоровья,

- информация об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья,
- правила записи на первичный прием,
- правила записи на консультацию,
- правила записи на обследование,
- правила подготовки к диагностическим исследованиям,
- правила госпитализации,
- сроки госпитализации,
- фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность.

2. Принять меры по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий для предоставления услуг: сокращения времени ожидания записи на прием и предоставления медицинских услуг.

3. Особое внимание рекомендуется обратить на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015 г. № 802Н:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов,
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов,
- наличие сменных кресел-колясок,
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации,
- 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),
- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации.

Председатель  
Общественного совета по НОК  
Забайкальского края

\_\_\_\_\_ О.Л. Никифорова