

**МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ**

Советская ул., д. 23, Тверь, 170100
тел. (4822) 32-04-82;
факс 32-03-51

E-mail: dep_zdrav@web.region.tver.ru,
МИНЗДРАВТВЕРЬ.РФ
ОКПО 00095578, ОГРН 1026900516246,
ИНН/КПП 6905044950/695001001

16 НОЯ 2015

№ 5902

На № _____ от _____

Г
Руководителям ГБУЗ и ГКУЗ
Тверской области

Уважаемые коллеги!

В соответствии со статьей 79.1 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», а также в целях совершенствования организации и проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями государственной системы здравоохранения Тверской области, направляем Вам для использования в работе приказ Министерства здравоохранения Тверской области от 12.11.2015 №773 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Тверской области» и «Рекомендации о проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями государственной системы здравоохранения Тверской области», согласно приложению (приложение - 15 листов в 1 экз.)

**Министр здравоохранения
Тверской области**



Р.В.Курынин

Рекомендации
о проведении независимой оценки качества оказания услуг
медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной
программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам
медицинской помощи в Тверской области

Общие положения

1. Настоящие рекомендации о проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Тверской области (далее - медицинские организации) разработано в целях обеспечения единых подходов к проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и устанавливает порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.

2. Независимую оценку качества оказания услуг в обязательном порядке проводить в отношении всех медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи.

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

а) Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

б) Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

в) Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

г) приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.11.2014 № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»;

д) приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

е) приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.05.2015 № 240 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»;

ж) приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»;

з) приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2013 № 234а «О формах мониторинга реализации Программы поэтапного совершенствования системы оплаты труда в государственных (муниципальных)

учреждениях на 2012-2018 годы»;

и) письмом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.04.2013 № 11-3/10/2-2305 «Об организации в субъектах Российской Федерации работы по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;

к) распоряжением Правительства Тверской области от 19.05.2013 № 257- рп «О плане мероприятий («дорожная карта») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности здравоохранения в Тверской области»;

л) приказом Министерства здравоохранения Тверской области от 08.08.11 № 356 «О создании Общественного совета при Министерстве здравоохранения Тверской области».

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

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

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

- а) открытость и доступность информации об организации;
- б) комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;
- в) время ожидания предоставления медицинской услуги;
- г) доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации;

д) удовлетворенность оказанными медицинскими услугами.

6. Основные принципы независимой оценки качества:

- а) соответствие законодательству Российской Федерации;
- б) открытость и публичность;
- в) добровольность участия общественных объединений (организаций), социально ориентированных некоммерческих организаций;
- г) независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- д) полнота информации, используемой при проведении независимой оценки качества.

7. Цель проведения независимой оценки качества:

- а) обеспечение граждан информацией о деятельности медицинских организаций;
- б) улучшение информированности потребителей медицинских услуг о деятельности медицинских организаций;
- в) оценка отдельных показателей деятельности медицинских организаций и своевременное принятие мер, направленных на повышение эффективности или оптимизацию их деятельности;
- г) своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество организации оказания медицинской помощи, и их устранение;
- д) повышение качества организации оказания медицинской помощи;
- е) развитие диалога и сотрудничества между медицинскими организациями и различными структурами гражданского общества.

8. Основные задачи независимой оценки качества:

- а) повышение информированности населения по вопросам организации оказания медицинской помощи;
- б) получение сведений от граждан - получателей медицинских услуг о практике

предоставления данных услуг медицинскими организациями;

в) установление соответствия представления информации о работе медицинской организации на ее официальном сайте в сети «Интернет» показателям полноты, актуальности, удобства для посетителей (пациентов) медицинских организаций и иных заинтересованных граждан;

г) разработка предложений по повышению качества работы медицинских организаций;

д) повышение качества работы медицинских организаций.

9. Предметом независимой оценки качества являются:

а) соответствие информационного наполнения и технологических свойств официальных сайтов медицинских организаций в сети «Интернет», оценка информационного наполнения и доступности для восприятия информационных и справочных материалов, размещенных в медицинской организации требованиям законодательства Российской Федерации;

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

в) соответствие качества организации процесса приема пациентов (посетителей), включая процедуру записи на прием к врачу;

г) оценка общей удовлетворенности пациентов (посетителей) результатом предоставления медицинских услуг медицинской организацией.

Порядок проведения независимой оценки качества

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

11. Проведение независимой оценки качества осуществляется в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.05.2015 № 240 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями».

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

Участники независимой оценки качества

13. Участниками независимой оценки качества являются:

а) медицинские организации. Общественные (попечительские, наблюдательные) советы медицинских организаций;

б) общественный совет при Министерстве здравоохранения Тверской области;

в) Министерство здравоохранения Тверской области;

г) социально ориентированные некоммерческие организации в сфере здравоохранения Тверской области, пациентское, профессиональное медицинское сообщество;

д) граждане - потребители медицинских услуг.

Функции участников независимой оценки качества

14. Медицинские организации выполняют следующие функции:

а) Размещают и актуализируют информацию о деятельности медицинской организации, установленную нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе информации о независимой оценке качества оказания услуг (приказ Минздрава России от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») (приложение №2):

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

на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.bus.gov.ru;

на информационных стендах медицинской организации.

б) размещают на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты для независимого опроса мнения граждан в виде интерактивной формы (приказ Минздрава России от 14.05.2015 № 240 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»);

в) обеспечивают техническую возможность заполнения гражданами размещаемых анкет на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

г) обеспечивают возможность заполнения анкеты для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями на бумажном носителе в случае обращения граждан в медицинскую организацию о предоставлении возможности заполнения названной анкеты на бумажном носителе;

д) информируют пациентов о возможности выражения ими мнений о качестве услуг медицинскими организациями, поместив объявление о такой возможности рядом с регистратурой при оказании амбулаторной помощи, в каждом отделении – при оказании стационарной помощи (текст объявления в соответствии с приложением №3);

ж) представляют ежемесячно в срок до 30 числа заполненные анкеты в отдел ведомственного контроля качества медицинской деятельности в управление экономического планирования, бухгалтерского учета и отчетности Министерства здравоохранения Тверской области;

з) оказывают содействие представителям некоммерческих социально ориентированных общественных организаций (объединений) при проведении независимой оценки качества оказания услуг;

и) предоставляют в отдел ведомственного контроля качества медицинской деятельности и Общественный совет при Министерстве здравоохранения Тверской области план по устранению выявленных недостатков в 15-дневный срок после получения решения Общественного совета о результатах независимой оценки качества (в отношении медицинских организаций, которым в текущем году проведена независимая оценка качества оказания услуг) (приложение №1);

к) размещают на официальном сайте медицинской организации решение

Общественного совета по результатам независимой оценки качества оказания услуг и согласованный план устранения выявленных недостатков;

л) информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями размещают на сайте www.bus.gov.ru;

м) проводят мероприятия по улучшению качества работы медицинской организации и доступа к информации о медицинской организации, необходимой для потребителей медицинских услуг.

15. Общественный совет при Министерстве здравоохранения Тверской области выполняет следующие функции:

а) организует и проводит независимую оценку качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи;

б) утверждает перечень медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Тверской области, в отношении которых в текущем году проводится независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями (ежегодно в срок до 28 февраля);

в) участвует в обработке первичных данных (анкет для независимого опроса мнения граждан) в разрезе медицинских организаций с привлечением представителей социально ориентированных общественных объединений (организаций) в соответствии с положениями нормативно правовых актов Министерства здравоохранения Российской Федерации;

г) обрабатывает результаты анкетирования по вопросу оценки качества оказания услуг медицинскими организациями при участии ГБУЗ «МИАЦ» на официальном сайте Министерства здравоохранения Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

д) осуществляет балльную оценку и определяет рейтинг каждой медицинской организации до 1 декабря текущего года, в отношении которой была проведена независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями в текущем году в соответствии с требованиями приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.11.2014 №787н;

е) утверждает балльные оценки и предложения по улучшению качества работы медицинских организаций решением Общественного совета при Министерстве здравоохранения Тверской области;

ж) проводит анализ результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и балльных оценок медицинских организаций;

з) формирует, утверждает и направляет в Министерство здравоохранения Тверской области балльные оценки и предложения по улучшению качества работы каждой медицинской организации и доступа к информации о медицинских организациях, необходимой для потребителей медицинских услуг;

и) обсуждает результаты анализа общественного мнения, результаты независимой оценки качества, в том числе сформированного общественными организациями, профессиональными, пациентскими сообществами, иными экспертами.

16. Министерство здравоохранения Тверской области выполняет следующие функции:

а) обеспечивает возможность заполнения анкеты для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями на бумажном носителе в случае обращения граждан в Министерство здравоохранения Тверской области о предоставлении

возможности заполнения названной анкеты на бумажном носителе.

б) формирует для каждой медицинской организации показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (приказ Минздрава России N 787н) и балльные оценки на основании анализа информации, представленной:

- на официальных сайтах медицинских организаций;
- сводных данных по результатам электронного анкетирования;
- сводных данных по анкетам на бумажном носителе.

в) контролирует выполнение медицинскими организациями планов мероприятий по улучшению качества оказания услуг.

17. Государственное казенное учреждение здравоохранения Тверской области «Медицинский информационно-аналитический центр» выполняет следующие функции:

а) размещает на официальном сайте Министерства здравоохранения Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию, предоставление которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации, с требованиями к ее содержанию и форме предоставления, утвержденными приказом Минздрава России от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) осуществляет организационно-техническое содействие медицинским организациям при размещении последними на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru, информации, установленной Министерством финансов Российской Федерации (приказ Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта», др.);

в) размещает перечень медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Тверской области, в отношении которых в текущем году проводится независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями, на официальном сайте Министерства здравоохранения Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями»;

г) обеспечивает техническую возможность доступа граждан к информации, необходимой для потребителей медицинских услуг, на официальном сайте Министерства здравоохранения Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

д) размещает анкеты для независимого опроса мнения граждан в виде интерактивной формы на официальном сайте Министерства здравоохранения Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (приказ Минздрава России от 14.05.2015 № 240 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг

медицинскими организациями»);

е) обеспечивает техническую возможность заполнения гражданами размещенных анкет;

ж) обеспечивает техническую возможность выражения пациентами мнений о качестве оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Тверской области, на официальном сайте Министерства здравоохранения Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на официальных сайтах медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

з) размещает информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru в течение трех рабочих дней с момента их утверждения Общественным советом при Министерстве здравоохранения Тверской области;

и) размещает информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и предложения Общественного совета при Министерстве здравоохранения Тверской области по улучшению качества работы каждой медицинской организации, участвовавшей в независимой оценке качества, на официальном сайте Министерства здравоохранения Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями» в течение трех рабочих дней с момента их утверждения Общественным советом при Министерстве здравоохранения Тверской области;

к) поддерживает в актуальном состоянии web-страницы официального сайта Министерства здравоохранения Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», создаваемых в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и общественного контроля деятельности Министерства здравоохранения Тверской области как органа государственной власти и подведомственных организаций.

18. Отдел ведомственного контроля качества медицинской деятельности управления экономического планирования, бухгалтерского учета и отчетности Министерства здравоохранения Тверской области выполняет следующие функции:

а) представляет ежегодно до 1 февраля текущего года в Общественный совет при Министерстве здравоохранения Тверской области сведения о медицинских организациях, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Тверской области на текущий год (по форме, утвержденной Министерством здравоохранения Российской Федерации) на основании перечня медицинских организаций, утвержденного в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Тверской области;

б) рассматривает в месячный срок поступившие предложения Общественного совета при Министерстве здравоохранения Тверской области о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (по улучшению качества работы медицинских организаций и доступа к информации о медицинских организациях, необходимой для потребителей медицинских услуг);

в) формирует и утверждает мероприятия по совершенствованию деятельности медицинских организаций (улучшению качества оказания услуг медицинскими организациями и качества доступа к информации о деятельности медицинских

организаций, необходимой для потребителей медицинских услуг)

г) участвует в осуществление контроля за выполнением медицинскими организациями мероприятий по улучшению качества оказания ими услуг.

Приложение №1
к Методическим рекомендациям
о проведении независимой оценки
качества оказания услуг
медицинскими организациями
Тверской области

Форма плана мероприятий
по улучшению качества работы медицинской организации

Наименование медицинской организации: _____

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат исполнения мероприятия	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия

Приложение №2
к Методическим рекомендациям
о проведении независимой оценки
качества оказания услуг
медицинскими организациями
Тверской области

Типовой перечень информационных материалов для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

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

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

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

Перечень информационных материалов и документов включает сведения:

1) о медицинской организации:

полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;

дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);

структура и органы управления;

режим и график работы;

правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;

контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;

график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;

2) о почтовых адресах, официальном сайте в сети «Интернет», контактных телефонах (с указанием телефонного кода города Твери и Тверской области), телефонах «горячей линии», служб экстренной психологической помощи, о часах работы:

Министерства здравоохранения Тверской области;

Территориального фонда обязательного медицинского страхования Тверской области;

Министерства социальной защиты населения Тверской области;

Управления Росздравнадзора по Тверской области;

Управления Роспотребнадзора по Тверской области;

Министерства здравоохранения Российской Федерации;

филиала ФКУ «Главное бюро медико-социальной экспертизы по Тверской области»;

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

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

5) о медицинской деятельности медицинской организации:

а) о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с

приложением электронного образа документов);

б) о видах медицинской помощи;

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

г) о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

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

о перечне категорий граждан, имеющих право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг, предоставляемых за счет средств федерального бюджета и бюджета Тверской области;

о перечне документов, предъявляемых гражданами в медицинскую организацию, и необходимых для оформления рецептов на лекарственные препараты, медицинские изделия и специализированные продукты лечебного питания для детей-инвалидов за счет средств федерального бюджета и бюджета Тверской области;

о перечне аптечных организаций, осуществляющих отпуск лекарственных препаратов, медицинских изделий и специализированных продуктов лечебного питания для детей-инвалидов, выписанных гражданам, имеющим право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг;

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

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

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

и) о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;

к) о правилах и сроках госпитализации;

л) о правилах предоставления платных медицинских услуг;

м) о перечне оказываемых платных медицинских услуг;

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

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

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;

7) о вакантных должностях;

8) о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов

для медицинского применения;

9) о перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей;

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

11) о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с 50% скидкой;

12) об отзывах потребителей услуг;

13) о механизмах обратной связи:

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

создание на официальном сайте рубрики вопрос-ответ;

14) иная информация, которая размещается, публикуется по решению Министерства здравоохранения Тверской области и (или) руководителя медицинской организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В медицинской организации наглядно и компактно размещается информация:

о реализуемых мероприятиях Государственной программы Тверской области «Развитие здравоохранения Тверской области на 2012-2020 гг.»;

о программах профилактической направленности (работа центров здоровья, отделений медицинской профилактики, профилактические осмотры, вакцинация, здоровый образ жизни, др.);

о внеочередном оказании медицинской помощи отдельным категориям граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации;

о порядке оказания высокотехнологичной медицинской помощи, а также перечне профилей и видов высокотехнологичной медицинской помощи (ВМП)

о порядке рассмотрения жалоб и обращений граждан и организаций;

о местонахождении книги жалоб и предложений (типовой журнал, пронумерованный, сброшюрованный, скрепленный печатью медицинской организации и заверенный подписью руководителя медицинской организации);

другое.

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

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

Приложение №3
к Методическим рекомендациям
о проведении независимой оценки
качества оказания услуг
медицинскими организациями
Тверской области

Текст объявления

Уважаемые пациенты!

Просим Вас оценить качество, оказанных Вам услуг в нашей медицинской организации, ответив на вопросы анкеты в письменном виде (анкеты и ящик для их приема находятся **рядом с регистратурой – указать место их нахождения в каждом территориально обособленном объекте**) или по интернету на нашем сайте: **(указать адрес сайта)**, переход к анкете с помощью интерактивной ссылки (независимая оценка качества оказания услуг/участвовать в голосовании) на главной странице сайта.

Ваше мнение для нас является **ВАЖНЫМ** и поможет улучшить качество услуг в нашей организации.

С благодарностью за Вашу помощь
Администрация(название МО)

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

«12» 11 2015 г.

№ 473

г. Тверь

О проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Тверской области

В соответствии со статьей 79.1 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», постановлением Правительства Тверской области от 17.10.2011 № 70-пп «Об утверждении Положения о Министерстве здравоохранения Тверской области» приказываю:

1. Возложить на Общественный совет при Министерстве здравоохранения Тверской области функции по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Тверской области.

2. Установить, что независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Тверской области, проводится в соответствии с Методическими рекомендациями, утвержденными приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.05.2015 № 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» (далее – Методические рекомендации).

3. Руководителям медицинских организаций:

а) обеспечить размещение на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информации, предоставление которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации в соответствии с требованиями к ее содержанию и форме предоставления, утвержденными приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг

медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) ежемесячно, в срок до 1 числа месяца, следующего за отчетным месяцем, представлять актуализированную информацию, указанную в подпункте «а» настоящего пункта, для персональной страницы медицинской организации на официальном сайте Министерства здравоохранения Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в государственное казенное учреждение здравоохранения Тверской области «Медицинский информационно-аналитический центр» (далее - ГКУЗ «МИАЦ») - электронный адрес - tvmiac@yandex.ru.

4. Директору ГКУЗ «МИАЦ»

а) актуализировать информацию, указанную в подпункте «а» пункта 3 настоящего приказа, на официальном сайте Министерства здравоохранения Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ежемесячно в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным месяцем.

б) обеспечить техническую возможность заполнения гражданами на официальном сайте Министерства здравоохранения Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в виде интерактивной формы по формам, установленным Методическими рекомендациями.

5. Признать утратившими силу:

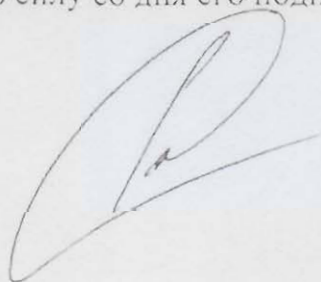
а) приказ Министерства здравоохранения Тверской области от 11.01.2012 № 7 «О формировании ежегодных рейтингов медицинских организаций»;

б) приказ Министерства здравоохранения Тверской области от 30.07.2013 № 691 «Об открытости и доступности информации об учреждениях здравоохранения и о независимой системе оценки качества работы организаций».

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра здравоохранения Тверской области – начальника управления экономического планирования, бухгалтерского учета и отчетности Ана А.В.

7. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Министр здравоохранения
Тверской области



Р.В. Курьшин