ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

ПРИКАЗ

17.08.2015 № 688

О проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве

В соответствии с Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»» и приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 мая 2015 г. № 240 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями», в целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве, а также

реализации принципов открытости в деятельности медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы (далее – медицинские организации)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

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

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

2. Руководителям медицинских организаций:

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

2.2. Обеспечить актуализацию информационных материалов, размещаемых:

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

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

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

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

ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

информирования граждан в рамках ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

7. Признать утратившими силу распоряжения Департамента здравоохранения города Москвы от 13.08.2013г. № 841-р «Об информировании граждан медицинскими организациями государственной системы здравоохранения города Москвы» и от 08.09.2014 г. № 1040-р «О формировании независимой системы оценки качества работы медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы».

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

Министр Правительства Москвы,
руководитель Департамента
здравоохранения города Москвы **А.И. Хрипун**

Приложение 1
к приказу Департамента здравоохранения
города Москвы
от «17» 08 2015 г. № 688

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

1. Общие положения.

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

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

1.2.1. Федеральным законом от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях».

1.2.2. Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.2.3. Федеральным законом от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

1.2.4. Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

1.2.5. Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013г. № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы» (в ред. распоряжения Правительства Российской Федерации от 20.01.2015г. № 53-р).

1.2.6. Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.11.2014 г. № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих

Документ зарегистрирован № 01-18-688/15РД от 19.08.2015.Скляр Е.И. (Департамент здравоохранения города Москвы)
Документ зарегистрирован № 01-1508/15 от 19.08.2015. (ИКБ № 1 ГУЗ)
Страница 5 из 19. Страница создана: 19.08.2015 10:34
ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ

общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями».

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

1.2.8. Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.05.2015 г. № 240 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями».

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

1.2.10. Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2013 г. № 234а «О формах мониторинга реализации Программы поэтапного совершенствования системы оплаты труда в государственных (муниципальных) учреждениях на 2012 – 2018 годы».

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

1.2.12. Распоряжением Правительства Москвы от 02.04.2013 г. №178-РП «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности здравоохранения в городе Москве».

1.2.13. Постановлением Правительства Москвы от 02.12.2014 г. №716-ПП «О внесении изменений в Постановление Правительства Москвы от 22.08.2012 г. № 425-ПП».

1.2.14. Приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 19.01.2015 г. № 9 «О возложении на Общественный совет Департамента здравоохранения города Москвы функций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории города Москвы, и государственными образовательными организациями города Москвы, подведомственными Департаменту здравоохранения города Москвы».

Документ зарегистрирован № 01-18-688/15РД от 19.08.2015.Скляр Е.И. (Департамент здравоохранения города Москвы)
Документ зарегистрирован № 01-1508/15 от 19.08.2015. (ИКБ № 1 ГУЗ)
Страница 6 из 19. Страница создана: 19.08.2015 10:34
ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ

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

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

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

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

2.3. Основные принципы независимой оценки качества:

2.3.1. Соответствие законодательству Российской Федерации.

2.3.2. Открытость и публичность.

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

2.3.4. Независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений.

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

2.4. Цель проведения независимой оценки качества:

2.4.1. Обеспечение граждан информацией о деятельности медицинских организаций.

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

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

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

2.4.5. Повышение качества организации оказания медицинской помощи.

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

2.5. Основные задачи независимой оценки качества:

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

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

2.5.3. Установление соответствия представления информации о работе

медицинской организации на ее официальном сайте в сети «Интернет» показателям полноты, актуальности, удобства для посетителей (пациентов) медицинских организаций и иных заинтересованных граждан.

2.5.4. Разработка предложений по повышению качества работы медицинских организаций.

2.5.5. Повышение качества работы медицинских организаций.

2.6. Предметом независимой оценки качества являются:

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

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

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

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

III. Порядок проведения независимой оценки качества.

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

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

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

IY. Участники независимой оценки качества.

Участниками независимой оценки качества являются:

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

4.2. Общественный совет Департамента здравоохранения города Москвы.

4.3. Департамент здравоохранения города Москвы.

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

4.5. Граждане - потребители медицинских услуг.

Y. Функции участников независимой оценки качества.

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

5.1.1. Размещение и актуализация информации о деятельности медицинской организации, установленной нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе информации о независимой оценке качества оказания услуг (приказ Минздрава России от 30.12.2014 г. № 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 «Интерне»):

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

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

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

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

5.1.5. Представление ежемесячно в ГКУ «Центр медицинской

Документ зарегистрирован № 01-18-688/15РД от 19.08.2015.Скляр Е.И. (Департамент здравоохранения города Москвы)
Документ зарегистрирован № 01-1508/15 от 19.08.2015. (ИКБ № 1 ГУЗ)
Страница 9 из 19. Страница создана: 19.08.2015 10:34
ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ

инспекции ДЗМ» анкет, заполненных гражданами на бумажных носителях.

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

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

5.2. Общественный совет Департамента здравоохранения города Москвы.

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

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

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

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

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

5.3. Департамент здравоохранения города Москвы.

5.3.1. Государственное казенное учреждение здравоохранения города Москвы «Центр медицинской инспекции Департамента здравоохранения города Москвы»:

- Обеспечение возможности заполнения анкеты для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями на бумажном носителе в случае обращения граждан в Департамент здравоохранения города Москвы о предоставлении возможности заполнения названной анкеты на бумажном носителе.

- Обработка результатов анкетирования по вопросу оценки качества оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Департамента здравоохранения города Москвы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Обработка первичных данных (анкет для независимого опроса мнения граждан) в разрезе медицинских организаций осуществляется с участием

членов Общественного совета Департамента здравоохранения города Москвы, представителей социально-ориентированных общественных объединений (организаций) в соответствии с положениями нормативных правовых актов Министерства здравоохранения Российской Федерации.

- Представление ежемесячно в Общественный совет Департамента здравоохранения сводных данных по каждой медицинской организации:

по результатам электронного анкетирования граждан;

по результатам анкет, заполненных гражданами на бумажных носителях.

- Формирование для каждой медицинской организации показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (приказ Минздрава России № 787н) и балльных оценок на основании анализа информации, представленной:

на официальных сайтах медицинских организаций,

сводных данных по результатам электронного анкетирования,

сводных данных по анкетам на бумажном носителе.

- Подготовка проекта предложений по улучшению качества работы медицинских организаций и доступа к информации о медицинских организациях, необходимой для потребителей медицинских услуг по результатам независимой оценки качества.

- Предоставление в Общественный совет Департамента здравоохранения города Москвы до 1 декабря текущего года балльных оценок медицинских организаций и проекта предложений по улучшению качества работы медицинских организаций и доступа к информации о медицинских организациях, необходимой для потребителей медицинских услуг по результатам независимой оценки качества.

- Мониторинг условий для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.

- Контроль выполнения медицинскими организациями планов мероприятий по улучшению качества оказания услуг.

5.3.2. Государственное казенное учреждение здравоохранения города Москвы «Информационно-аналитический центр Департамента здравоохранения города Москвы»:

- Размещение на официальном сайте Департамента здравоохранения города Москвы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информации, предоставление которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации, с требованиями к ее содержанию и форме предоставления, утвержденными приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 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

Документ зарегистрирован № 01-18-688/15РД от 19.08.2015.Скляр Е.И. (Департамент здравоохранения города Москвы)
Документ зарегистрирован № 01-1508/15 от 19.08.2015. (ИКБ № 1 ГУЗ)
Страница 11 из 19. Страница создана: 19.08.2015 10:34
ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

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

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

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

Обеспечение технической возможности заполнения гражданами размещенных анкет.

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

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

ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ

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

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

5.3.3. Управление организации медицинской помощи Департамента здравоохранения города Москвы:

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

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

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

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

5.3.4. Управление финансового планирования и финансирования

Департамента здравоохранения города Москвы:

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

- Представление в установленном порядке информации о независимой оценке качества в информационно-аналитическую систему «Мониторинг выполнения мероприятий по повышению оплаты труда работников» в соответствии с приказом Минтруда России от 31.05.2013 г. №234а «О формах мониторинга реализации Программы поэтапного совершенствования системы оплаты труда в государственных (муниципальных) учреждениях на 2012 – 2018 годы».

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

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

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

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

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

5.3.5. Пресс-служба Департамента здравоохранения города Москвы:

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

Начальник Управления
по связям с общественностью и СМИ
Департамента здравоохранения
города Москвы

С.Н. Браун

ПРАВИТЕЛЬСТВО
МОСКВЫ

Приложение
к «Положению о проведении независимой оценки
качества оказания услуг медицинскими организациями,
участвующими в реализации Территориальной программы
государственных гарантий бесплатного оказания
гражданам медицинской помощи в городе Москве»

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

Руководитель медицинской организации

Печать медицинской организации

Начальник Управления
по связям с общественностью и СМИ
Департамента здравоохранения
города Москвы

С.Н. Браун

ПРАВИТЕЛЬСТВО
МОСКВЫ

Приложение 2
к приказу Департамента здравоохранения
города Москвы
от «17» 08 2015 г. № 688

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

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

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

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

Перечень информационных материалов и документов включает сведения:

1) о медицинской организации:

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 Москвы), телефонах «горячей линии», служб экстренной психологической помощи, о часах работы:

Департамента здравоохранения города Москвы,

Московского городского фонда ОМС,

Департамента социальной защиты населения города Москвы,

Управления Росздравнадзора по городу Москве и Московской области,

Управления Роспотребнадзора по городу Москве,

Министерства здравоохранения Российской Федерации,

филиала ФКУ «Главное бюро медико - социальной экспертизы по г. Москве»,

Дирекции по координации деятельности медицинских организаций Департамента здравоохранения города Москвы (Дирекции по обеспечению деятельности государственных учреждений здравоохранения Троицкого и Новомосковского административных округов).

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

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

5) о медицинской деятельности медицинской организации:

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

б) о видах медицинской помощи;

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

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

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

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

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

- 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.

ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ

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

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

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

и) о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;

к) о правилах и сроках госпитализации;

л) о правилах предоставления платных медицинских услуг;

м) о перечне оказываемых платных медицинских услуг;

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

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

- 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:

ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ

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

- создание на официальном сайте рубрики вопрос-ответ.

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

В медицинской организации наглядно и компактно размещается информация:

- о реализуемых мероприятиях Государственной программы города Москвы «Развитие здравоохранения города Москвы (Столичное здравоохранение)» 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) (распоряжение Департамента здравоохранения города Москвы от 16.10.2013 г. № 1153-р);

- 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.

Начальник Управления
по связям с общественностью и СМИ
Департамента здравоохранения
города Москвы **С.Н. Браун**

ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ