



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Рязанский государственный медицинский университет
имени академика И.П. Павлова»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России

УТВЕРЖДЕНО

приказом ректора 617-г от 20.11.2018.

ПОЛОЖЕНИЕ

о независимой оценке качества оказания медицинских услуг

Выпуск 01

Дата введения: 2018

Рязань, 2018

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал	Начальник лечебного отдела	В.А. Парамонова	16.11.18
Проверил	Директор НКЦ ГОИ	В.Г. Демихов	16.11.18
Проверил	Главный врач СП	Т.С. Родина	16.11.18
Согласовал	Начальник юридического отдела	Д.В. Межевский	16.11.18
Согласовал	Проректор по лечебной и воспитательной работе	Г.Б. Артемьева	16.11.18
Версия 01			Стр. 1 из 4

1 Общие положения

1.1 Независимая оценка качества оказания услуг (далее по тексту - независимая оценка качества) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг, а также в целях повышения качества их деятельности. Оценка не осуществляется в целях контроля качества и безопасности медицинской деятельности, а также экспертизы и контроля качества медицинской помощи.

1.2 Нормативно-правовой основой проведения независимой оценки качества является статья 79.1 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.3 Независимая оценка качества медицинских услуг проводится в структурных подразделениях университета, осуществляющих медицинскую деятельность – Научно-клиническом центре гематологии, онкологии и иммунологии и стоматологической поликлинике (далее – медицинские организации).

1.4 Независимая оценка качества оказания услуг предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации о медицинской организации; комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления медицинской услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность медицинских работников; удовлетворенность оказанными услугами.

1.5 **Основными принципами** независимой оценки качества являются:

- соответствие действующему законодательству Российской Федерации;
- открытость и публичность;
- независимость мнений граждан, экспертов и общественных объединений;
- полнота информации, используемой при проведении независимой оценки качества.

1.6 **Целью** проведения независимой оценки качества являются:

- обеспечение граждан информацией о деятельности медицинских организаций;
- улучшение информированности потребителей медицинских услуг о деятельности медицинских организаций;

- оценка отдельных показателей деятельности медицинских организаций и своевременное принятие мер, направленных на повышение эффективности или оптимизацию их деятельности;

- своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество организации оказания медицинской помощи, и их устранение;

- повышение качества организации оказания медицинской помощи.

1.7 Основные задачи независимой оценки качества:

- повышение информированности населения по вопросам организации оказания медицинской помощи;

- получение сведений от граждан - получателей медицинских услуг о практике предоставления данных услуг;

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

- разработка предложений по повышению качества работы медицинских организаций.

1.8 Предметом независимой оценки качества являются:

- 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;

- 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;

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

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

1.9 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.

1.10 При ее проведении используются показатели, характеризующие общие критерии независимой оценки качества оказания услуг, в отношении которых проводится независимая оценка, установленные Минздравом России (приказ Минздрава России №201 от 04.05.2018 «Об утверждении

показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка».

2 Функции структурных подразделений университета, осуществляющих медицинскую деятельность при проведении независимой оценки качества

В функции структурных подразделений университета, осуществляющих медицинскую деятельность, при независимой оценке качества медицинских услуг входит:

2.1 Размещение и актуализация информации о деятельности подразделений, установленной 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, 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 сети «Интернет»):

- на официальном сайте подразделения в сети «Интернет»;
- на информационных стендах медицинской организации.

2.2 Размещение на официальном сайте медицинской организации в сети «Интернет» анкеты для независимого опроса мнения граждан в виде интерактивной формы (приказ Минздрава России от 13.07.2018 №442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет»).

2.3 Обеспечение технической возможности заполнения гражданами размещаемых анкет на официальном сайте медицинской организации в сети "Интернет".

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