

Государственное бюджетное учреждение
здравоохранения

МЕДИЦИНСКИЙ ИНФОРМАЦИОННО-
АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР
(ГБУЗ МИАЦ)

МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

Захарова ул., д.63, Краснодар, 350007

тел. / факс (861)279-70-78

E-mail: inbox@miackuban.ru

ОКПО 51379366, ОГРН 1032307165990,

ИНН/КПП 2308067989/230901001

От 28.10.2022 № 2813 - 0

Руководителям медицинских
организаций Краснодарского края,
подлежащих независимой оценке
качества условий оказания
медицинских услуг в 2022 году

(по списку)

О проведении независимой
оценки качества условий оказания
услуг медицинскими организациями

Уважаемые руководители!

В связи с организацией и проведением независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – НОК) в 2022 году во вверенной Вам медицинской организации (информационное письмо министерства здравоохранения Краснодарского края от 25 октября 2022 года №48-19-09-24351/22) информируем о необходимости выполнения следующих мероприятий.

1) На Интернет-сайтах ваших медицинских организаций должен быть размещен **баннер НОК**. При его отсутствии на сайте, в личном кабинете на Портале независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями <http://nok.rosminzdrav.ru> в разделе «**Получить баннер**» необходимо получить код баннера для последующей вставки на Интернет-сайт.

ГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр» МЗКК (далее – ГБУЗ МИАЦ), являясь организацией-оператором при проведении НОК на территории Краснодарского края в 2022 году, направляет вам посредством «Деловой почты» **логин и пароль** от личного кабинета Портала <http://nok.minzdrav.gov.ru> (приложение №1).

2) С пациентами и посетителями медицинских организаций необходимо провести информационно-разъяснительную работу об имеющейся у них возможности пройти анкетирование и оставить отзыв о качестве условий оказания услуг. Рекомендуем разместить плакаты и объявления с ссылкой и/или QR-кодом в общедоступных местах – регистратура, на стендах в холле и т.д. Макет плаката прилагается (приложение 2).

Обращаем внимание, что возможность пройти анкетирование также организована на Интернет-ресурсе организации-оператора <http://nok.minzdravkk.ru/>.

Выгрузка окончательных результатов анкетирования будет производиться 12.12.2022, количество заполненных анкет по каждому учреждению должно быть минимум 30% от объема генеральной совокупности пациентов, получивших услуги в медицинской организации в 2022 году.

3) Согласно утвержденной методике расчета показателей НОК - расчет части показателей невозможен без визуальной оценки медицинских организаций (информация, которая должна быть размещена на стендах, оснащение оборудованием помещений и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов, обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими). Учитывая эпидемиологическую ситуацию, связанную с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-2019), просим оказать содействие в сборе данных в удаленном режиме. Для этого необходимо направить необходимые **фотоматериалы** в соответствии с прилагаемым перечнем критериев (приложение 3) для визуальной оценки медицинских организаций на адрес электронной почты inbox@miackuban.ru, в срок до **21.11.2022 года**.

Также ГБУЗ МИАЦ проводит анализ интернет-сайтов медицинских организаций. Перечень необходимой информации, которая должна быть размещена на сайтах и стендах, прилагается (Приложение 4).

Приложение:

1. Данные для доступа на Портал <http://nok.minzdrav.gov.ru> направлены по «Деловой почте»;
2. Макет плаката о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями - на 1 л.;
3. Перечень критериев, необходимых для визуальной оценки медицинских организаций - на 2 л.;
4. Перечень информации, необходимой для размещения на сайтах и стендах медицинских организаций - на 2 л.

И.о. начальника ГБУЗ МИАЦ


М.А.Корогод

И.В. Коваленко
И.П. Кравченко
8(861) 279-70-78, доб. 143, 148

Перечень критериев, необходимых для визуальной оценки медицинских организаций, при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг *

1) Обеспечение в медицинской организации комфортных условий для предоставления услуг:

1.1 наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью
1.2 наличие и понятность навигации внутри организации
1.3 наличие и доступность питьевой воды
1.4 наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений
1.5 санитарное состояние помещений организации
1.6 транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)
1.7 доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.)

2) Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:

2.1 оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
2.2 наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
2.3 наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
2.4 наличие сменных кресел-колясок
2.5 наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3) Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

3.1 дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
3.2 дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
3.3 возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

3.4 наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению

3.5 помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории

3.6 наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

* - Материалы предоставляются в электронном виде в формате JPG, размером не более 1000 КБ, имя файла должно соответствовать критерию в перечне.

Перечень информации, которая должна быть размещена на сайтах и стендах*
медицинских организаций

А)

О дате государственной регистрации в качестве поставщика медицинских услуг
Об учредителе (учредителях)
О месте нахождения, филиалах (при их наличии)
О режиме, графике работы
О контактных телефонах
Об адресах электронной почты
О структуре и об органах управления медицинской организации
О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии),
О персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)
О форме медицинского обслуживания
О видах медицинских услуг
О порядке и об условиях предоставления услуг
О тарифах на медицинские услуги
О численности получателей медицинских услуг по формам медицинского обслуживания и видам медицинских услуг за счет бюджетных ассигнований автономного округа
О численности получателей медицинских услуг по формам медицинского обслуживания и видам медицинских услуг в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
О материально-техническом обеспечении предоставления медицинских услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления медицинских услуг, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей медицинских услуг, доступ к информационным системам в сфере медицинского обслуживания и сети «Интернет»)
О количестве свободных мест для приема получателей медицинских услуг по формам медицинского обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований автономного округа
О количестве свободных мест для приема получателей медицинских услуг по формам медицинского обслуживания, оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
Об объеме предоставляемых медицинских услуг за счет бюджетных ассигнований автономного округа
Об объеме предоставляемых медицинских услуг в соответствии с

договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
Наличие лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
О финансово-хозяйственной деятельности
О правилах внутреннего распорядка для получателей медицинских услуг
О правилах внутреннего трудового распорядка
О коллективном договоре
О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере медицинского обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний
О проведении независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями
Обновление информации в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений
Получение информации на сайте не требует регистрации и использование платного программного обеспечения

Б) Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

телефона
электронной почты
электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)
раздела «Часто задаваемые вопросы»
технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией

* - Предоставляется фотография стенда в формате JPG, размером не более 1000 КБ