



**МИНИСТЕРСТВО  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

# Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями

## **Указ**

**Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597  
«О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»**

**Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 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»**

**Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ  
«Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»**



**Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ**  
**«Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»**  
устанавливает

### **ПОЛНОМОЧИЯ**

органов государственной власти в сфере охраны здоровья  
(часть 2 статьи 14, часть 1 статьи 16)

**СОЗДАНИЕ УСЛОВИЙ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ  
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

### **ОБЯЗАННОСТЬ**

медицинских организаций  
(пункт 14 статьи 79)

**ОБЕСПЕЧИВАТЬ УСЛОВИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**



# Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

## Статья 79.1. Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями

форма

общественный контроль

цели

- информирование граждан о качестве оказания услуг
- повышение качества деятельности медицинских организаций

периодичность

не чаще одного раза в год      не реже одного раза в три года

критерии

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



# Создание условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями



# ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ

участие

- общественные объединения по защите прав граждан в сфере охраны здоровья
- медицинские профессиональные некоммерческие организации, основанные на личном членстве врачей, объединяющие не менее 25 % от общей численности врачей на территории субъекта Российской Федерации

состав

- не менее 5 человек
- исключение возможности возникновения конфликта интересов

информация о  
деятельности

официальный сайт органа государственной власти  
в сфере охраны здоровья



# ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ при Министерстве здравоохранения Российской Федерации

приказ Минздрава России от 23 марта 2015 года № 133  
внесены изменения в Положение об Общественном совете  
при Министерстве здравоохранения Российской Федерации

Общественный совет вправе организовывать проведение независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, которые участвуют в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи

электронный адрес Общественного совета: [oc@rosminzdrav.ru](mailto:oc@rosminzdrav.ru)  
электронный адрес Совета общественных организаций  
по защите прав пациентов: [spo@rosminzdrav.ru](mailto:spo@rosminzdrav.ru)



# ОБЩЕСТВЕННЫЕ СОВЕТЫ

определяют

перечень медицинских организаций, которые участвуют в реализации ПГГ бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, и в отношении которых в текущем году проводится независимая оценка

осуществляют

независимую оценку  
(с учетом информации, представленной организацией-оператором)

представляют

- результаты независимой оценки
- предложения об улучшении деятельности медицинских организаций

формируют

предложения для разработки технического задания для организации-оператора (сбор, обобщение, анализ информации)

участвуют

в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, проектов контрактов, заключаемых органом государственной власти в сфере охраны здоровья, с организацией-оператором





# ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ В СФЕРЕ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ

рассматривают

информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

**в месячный срок**

учитывают

информацию о результатах независимой оценки качества оказания медицинских услуг при выработке мер по совершенствованию деятельности медицинских организаций

размещают

информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

- на своих официальных сайтах
- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях

[www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)



**Постановление Правительства Российской Федерации  
от 14 ноября 2014 года № 1203**

**Министерство финансов Российской Федерации  
определяет**

**Состав информации  
о результатах независимой  
оценки, размещаемой на  
официальном сайте для  
размещения информации о  
государственных и  
муниципальных  
учреждениях  
[www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

**Порядок размещения  
информации о результатах  
независимой оценки для  
размещения информации о  
государственных и  
муниципальных  
учреждениях  
[www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**



**Приказ Минздрава России от 28 ноября 2014 года № 787н  
(регистрационный № 35321 от 22.12.2014)**

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания  
услуг медицинскими организациями**

разработаны

- с участием
- общественных организаций по защите прав пациентов
  - медицинских профессиональных некоммерческих организаций

одобрены

Общественным советом при Министерстве здравоохранения  
Российской Федерации 27 ноября 2014 года протокол № 10

характеризуют

- открытость и доступность информации о медицинской организации
- комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, включая потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья
- время ожидания предоставления медицинской услуги
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников
- удовлетворенность оказанными услугами

оценивают

- качество оказания услуг
- в амбулаторных условиях
  - в стационарных условиях



**Приказ Минздрава России от 30 декабря 2014 года № 956н  
(регистрационный № 36153 от 20.02.2015)**

**Информация,  
предоставляемая  
медицинскими  
организациями,  
необходимая для  
проведения независимой  
оценки качества оказания  
услуг медицинскими  
организациями**

**Требования  
к содержанию и форме 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-коммуникационной сети  
«Интернет»**



# Техническая возможность выражения мнений пациентами о качестве оказания услуг медицинскими организациями

Анкета  
для оценки  
качества оказания услуг  
медицинскими  
организациями  
в стационарных  
условиях

официальные сайты  
органов государственной власти  
медицинских организаций

Анкета  
для оценки  
качества оказания услуг  
медицинскими  
организациями  
в амбулаторных  
условиях



**Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации  
от 14 мая 2015 года № 240**

**«Об утверждении Методических рекомендаций по проведению  
независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»**

**Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации  
от 14 мая 2015 года № 239**

**«О признании утратившими силу приказов  
Министерства здравоохранения Российской Федерации  
от 31 октября 2013 г. № 810а и от 12 сентября 2014 г. № 503»**



## Контакты Министерства здравоохранения Российской Федерации

отдел взаимодействия с общественными объединениями  
в сфере здравоохранения

Филиппов Олег Анатольевич - 8 495 627 24 00 (2150)

[FilippovOA@rosminzdrav.ru](mailto:FilippovOA@rosminzdrav.ru)

Скороходова Нина Николаевна - 8 495 627 24 00 (2153)

[SkorohodovaNN@rosminzdrav.ru](mailto:SkorohodovaNN@rosminzdrav.ru)

Скрипкина Светлана Анатольевна – 8 495 627 24 00 (2152)

[SkripkinaSA@rosminzdrav.ru](mailto:SkripkinaSA@rosminzdrav.ru)

