Приказ Департамента здравоохранения г. Москвы от 2 июня 2022 г. N 518 "О проведении независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве"

В соответствии со статьей 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. N 638 "Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы", в целях обеспечения единых подходов к проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве (далее - медицинские организации), реализации принципов открытости в деятельности медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы приказываю:

1. Утвердить:

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

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

2. Руководителям медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы обеспечить размещение и актуализацию информационных материалов для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями на официальных сайтах вверенных медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в соответствии с Типовым перечнем.

3. Заместителю руководителя Департамента здравоохранения города Москвы Хавкиной Е.Ю., заместителю руководителя Департамента здравоохранения города Москвы Тырову И.А., заместителю руководителя Департамента здравоохранения города Москвы Ефремовой Е.А. обеспечить проведение независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве в порядке, установленном Положением.

4. Признать утратившим силу приказ Департамента здравоохранения города Москвы от 17 сентября 2018 г. N 645 "О проведении независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве".

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Департамента здравоохранения города Москвы Хавкину Е.Ю.

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

Приложение 1
к приказу Департамента
здравоохранения города Москвы
от 02.06.2022 г. N 518

Положение
о проведении независимой оценки качества условий 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 условий 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 условий оказания услуг медицинскими организациями и устанавливает порядок проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

1.2. Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

1.2.1. Федеральный закон от 12 января 1996 г. N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях".

1.2.2. Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

1.2.3. Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. N 392-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

1.2.4. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики".

1.2.5. Указ Президента Российской Федерации от 9 мая 2018 г. N 212 "О внесении изменений в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утвержденный Указом Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. N 607".

1.2.6. Указ Президента Российской Федерации от 4 февраля 2021 г. N 68 "Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации".

1.2.7. Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. N 1203 "Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

1.2.8. Постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. N 457 "Об

утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

1.2.9. Постановление Правительства Российской Федерации от 19 апреля 2018 г. N 472 "Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации".

1.2.10. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. N 638 "Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

1.2.11. Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 г. N 86н "Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта".

1.2.12. Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 7 мая 2019 г. N 66н "О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации".

1.2.13. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. N 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

1.2.14. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 марта 2016 г. N 197 "Об утверждении Порядка рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями".

1.2.15. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 апреля 2018 г. N 196н "Об утверждении положения об Общественном совете при Министерстве здравоохранения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями".

1.2.16. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 апреля 2018 г. N 197н "Об утверждении перечня видов медицинских организаций в соответствии с номенклатурой медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания ими услуг".

1.2.17. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. N 201н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка".

1.2.18. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 мая 2018 г. N 221 "Об организации работ по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями".

1.2.19. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018 г.

N 442 "Об организации работ по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети "Интернет".

1.2.20. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 25 сентября 2020 г. N 1027 "О наделении правом электронной подписи и об определении ответственного лица в целях размещения информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

1.2.21. Постановление Правительства Москвы от 22 августа 2012 г. N 425-ПП "Об утверждении Положения о Департаменте здравоохранения города Москвы".

1.2.22. Распоряжение Правительства Москвы от 2 апреля 2013 г. N 178- РП "Об утверждении плана мероприятий ("дорожной карты") "Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности здравоохранения в городе Москве".

1.2.23. Приказ Департамента здравоохранения города Москвы от 3 июля 2018 г. N 455 "О создании Общественного совета при Департаменте здравоохранения города Москвы по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, входящими в территориальную программу государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи" (в редакции приказа Департамента здравоохранения города Москвы от 22.12.2021 N 1270).

1.2.24. Программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации на соответствующий год.

1.2.25. Территориальная программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве, утвержденная постановлением Правительства Москвы на соответствующий год.

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

2.1. Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее по тексту - независимая оценка качества) является формой общественного контроля деятельности медицинских организаций и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности. Независимая оценка качества не осуществляется в целях контроля качества и безопасности медицинской деятельности, а также экспертизы и контроля качества медицинской помощи.

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 услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников медицинской организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

2.3. Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

2.3.1. Официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационные стенды в помещениях указанных организаций.

2.3.2. Официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.3.3. Результаты изучения условий оказания услуг организациями социальной сферы, включающих:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

2.3.4. Мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации социальной сферы, и т.п.) (методика выявления и обобщения мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, утверждается Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации).

3. Порядок проведения независимой оценки качества

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

3.2. 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.

4. Участники независимой оценки качества

Участниками независимой оценки качества являются:

4.1. Медицинские организации.

4.2. Общественный совет при Департаменте здравоохранения города Москвы по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, входящими в территориальную программу государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - Общественный совет по проведению НОКУ).

4.3. Департамент здравоохранения города Москвы.

4.4. Граждане - потребители медицинских услуг.

4.5. Оператор - организация, с которой в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд Департаментом здравоохранения города Москвы заключен государственный контракт на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями.

5. Функции участников независимой оценки качества

5.1. Медицинские организации обеспечивают:

5.1.1. Размещение и актуализацию информации о деятельности медицинской организации, установленной нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы:

- 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.

5.1.2. Наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению.

5.1.3. Наличие на официальном сайте медицинской организации технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

5.1.4. Представление в Департамент здравоохранения города Москвы в электронном виде актуализированных информационных материалов для персональной страницы медицинской организации на официальном сайте Департамента здравоохранения города Москвы.

Срок: ежемесячно до 1-го числа месяца, следующего за отчетным.

5.1.5. Соблюдение требований к содержанию и форме предоставления информационных материалов о деятельности медицинских организаций, размещаемых на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", утвержденных в установленном порядке.

5.1.6. 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.

5.1.7. Проведение мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации и доступа к информации о медицинской организации, необходимой для потребителей медицинских услуг, а также комфортности условий предоставления медицинских услуг, в том числе время ожидания предоставления медицинской услуги, доброжелательности, вежливости работников медицинской организации, удовлетворенности условиями оказания услуг и доступности медицинских услуг для инвалидов.

5.1.8. Оказание содействия в работе оператора независимой оценки при проведении интервью и анкетировании получателей медицинских услуг, фото, видеосъемок в медицинских организациях.

5.1.9. Разработку и утверждение планов мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг.

5.1.10. Рассмотрение отрицательных отзывов, оставленных гражданами на официальном сайте www.bus.gov.ru о медицинских организациях по результатам ознакомления с информацией о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг.

Предоставление заместителям руководителя Департамента здравоохранения города Москвы в соответствии с распределением подведомственных Департаменту здравоохранения города Москвы учреждений между должностными лицами руководящего состава Департамента здравоохранения города Москвы, а также заместителю руководителя Департамента здравоохранения города Москвы Тырову И.А., заместителю руководителя Департамента здравоохранения города Москвы Хавкиной Е.Ю., сведений о проеденных мероприятиях по совершенствованию деятельности медицинской организации в целях информирования на официальном сайте www.bus.gov.ru граждан о принятых мерах.

5.2. Руководители медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве, несут ответственность за непринятие мер по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в соответствии с трудовым законодательством.

5.3. Общественный совет по проведению НОКУ:

5.3.1. Определяет перечень 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 условий оказания услуг данными медицинскими организациями.

5.3.2. Обсуждает перечень видов медицинских организаций в соответствии с номенклатурой медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества.

5.3.3. Обсуждает показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

5.3.4. Участвует в процессе формирования технического задания и рассмотрения проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых Департаментом здравоохранения города Москвы с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями.

5.3.5. Осуществляет независимую оценку качества условий оказания услуг медицинскими организациями с учетом информации, представленной оператором.

5.3.6. Формирует в течение одного месяца со дня получения отчета оператора на его основе результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями и разрабатывает предложения по улучшению деятельности медицинских организаций.

5.3.7. Представляет в Департамент здравоохранения города Москвы результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, а также предложения по улучшению деятельности медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

5.3.8. Ежеквартально рассматривает итоги мониторинга проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в городе Москве.

5.4. Управление экономического анализа и финансовых расчетов ОМС Департамента здравоохранения города Москвы предоставляет сведения о медицинских организациях, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве на текущий год, в формате Excel (согласно приложениям 1 и 2 к настоящему Положению) на основании перечня медицинских организаций, утвержденного в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве.

Срок: ежегодно до 20 марта.

5.5. Оператор:

5.5.1. Осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества в текущем году, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы.

5.5.2. Предоставляет в Общественный совет по проведению НОКУ сведения о ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в текущем году: сводные данные по каждой медицинской организации по результатам анкетирования, результаты выездных мероприятий.

Срок: ежемесячно до 1 числа месяца, следующего за отчетным.

5.5.3. Представляет в Общественный совет по проведению НОКУ отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества, на бумажном носителе или в форме электронного документа, а также в электронном виде в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещения на сайте bus.gov.ru.

Срок: ежегодно до 1 декабря.

5.5.4. Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг должен содержать:

- перечень организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

- результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций;

- результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

- значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья;

- основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

- выводы и предложения по совершенствованию деятельности медицинских организаций.

5.6. Государственное казенное учреждение здравоохранения города Москвы "Центр медицинской инспекции Департамента здравоохранения города Москвы" осуществляет экспертное обеспечение мероприятий по контролю за выполнением медицинскими организациями государственной системы здравоохранения города Москвы планов мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг.

5.7. Заместитель руководителя Департамента здравоохранения города Москвы Тыров И.А. обеспечивает:

5.7.1. Регистрацию Департамента здравоохранения города Москвы на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в сети "Интернет" www.bus.gov.ru.

5.7.2. Координацию деятельности медицинских организаций, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, расположенным на территории города Москвы, за исключением медицинских организаций, учредителем которых являются федеральные органы исполнительной власти Российской Федерации, при получении доступа к личным кабинетам на Портале независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями www.nok.rosminzdrav.ru.

5.7.3. Размещение и своевременную актуализацию информации по вопросам независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, предусмотренной приказом Минфина России от 7 мая 2019 г. N 66н "О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации".

5.7.4. Соблюдение требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах (исключить размещение информации, содержащей сведения, составляющие государственную тайну, и (или) сведения, доступ к которым ограничен в соответствии с федеральными законами).

5.7.5. 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 условий оказания услуг".

5.7.6. Возможность 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" (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

5.7.7. Размещение информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями и предложений Общественного совета по проведению НОКУ 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 условий оказания услуг", а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" www.bus.gov.ru в течение трех рабочих дней с даты их утверждения Общественным советом по проведению НОКУ.

5.7.8. Публикацию сведений о проведенных мероприятиях по совершенствованию деятельности организаций по поступившим через официальный сайт www.bus.gov.ru отзывам граждан.

5.7.9. Публикацию иных сведений на сайте www.bus.gov.ru, размещение которых предусмотрено действующим законодательством о независимой оценке качества условий оказания услуг.

5.8. Заместитель руководителя Департамента здравоохранения города Москвы Ефремова Е.А. обеспечивает:

5.8.1. Организационно-техническое обеспечение деятельности Общественного совета по проведению НОКУ.

5.8.2. Проведение совещаний по вопросам независимой оценки с руководителями медицинских организаций, представителями общественных организаций.

5.8.3. Координацию проведения независимой оценки в медицинских организациях.

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

5.8.5. Предоставление заместителю руководителя Департамента здравоохранения города Москвы Тырову И.А. информации о проводимой работе с Общественным советом по проведению НОКУ, в том числе протоколов заседаний Общественного совета по проведению НОКУ, для обеспечения размещения на официальном сайте Департамента здравоохранения города Москвы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в разделе "Общественный совет по проведению НОКУ".

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

5.8.7. Популяризацию информации о независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями, опубликованной на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" www.bus.gov.ru.

5.9. Пресс-служба Департамента здравоохранения города Москвы обеспечивает:

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

5.9.2. Информационное сопровождение проведения "круглых столов", конференций и других мероприятий по информированию населения о независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

5.10. Заместитель руководителя Департамента здравоохранения города Москвы Хавкина Е.Ю. обеспечивает:

5.10.1. Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве.

5.10.2. Подготовку плана по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг.

5.10.3. Подготовку материалов для ежегодного обязательного публичного отчета Мэра

Москвы в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. N 457 "Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" в части, касающейся Департамента здравоохранения города Москвы.

Приложение 1
к Положению о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве

Перечень
медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве
на _____ год

N п/п	Полное наименование медицинской организации * ОГРН, ИНН, КПП	Фактический адрес медицинской организации *	Амбулаторные условия (+/-)	Стационарные условия (+/-)	Из них - вид медицинской организации **						Адрес официального сайта медицинской организации в сети "Интернет"	Контакты медицинской организации (телефон, адрес электронной почты)
					Специализированная больница (психиатрическая) (+/-)	Центр вспомогательных репродуктивных технологий (+/-)	Станция скорой медицинской помощи (+/-)	Лаборатория клинико-диагностическая (+/-)	Лаборатория бактериологическая (+/-)	Центр гигиенического образования населения (+/-)		

* Включая все филиалы и структурные подразделения медицинской организации

** Согласно приказу Минздрава России от 28 апреля 2018 г. N 197н "Об утверждении перечня видов медицинских организаций в соответствии с номенклатурой медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания ими услуг"

Приложение 2
к Положению о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве

Перечень
медицинских организаций, не входящих в государственную систему здравоохранения города Москвы и участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве
на _____ год

N п/п	Полное наименование медицинской организации * ОГРН, ИНН, КПП	Фактический адрес медицинской организации *	Амбулаторные условия (+/-)	Стационарные условия (+/-)	Из них - вид медицинской организации **						Адрес официального сайта медицинской организации в сети "Интернет"	Контакты медицинской организации (телефон, адрес электронной почты)
					Специализированная больница (психиатрическая) (+/-)	Центр вспомогательных репродуктивных технологий (+/-)	Станция скорой медицинской помощи (+/-)	Лаборатория клинико-диагностическая (+/-)	Лаборатория бактериологическая (+/-)	Центр гигиенического образования населения (+/-)		

* Включая все филиалы и структурные подразделения медицинской организации

** Согласно приказу Минздрава России от 28 апреля 2018 г. N 197н "Об утверждении перечня видов медицинских организаций в соответствии с номенклатурой медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания ими услуг"

Приложение 2
к приказу Департамента
здравоохранения города Москвы
от 02.06.2022 г. N 518

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

Медицинские организации осуществляют информирование граждан в наглядной и доступной форме посредством размещения информационных материалов (далее - информация) на официальных сайтах медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и на информационных стендах.

На официальных сайтах размещается информация, предоставление которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации, и иная информация, необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

Информация размещается в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, при этом обеспечиваются открытость, актуальность, полнота, достоверность информации, простота и понятность восприятия информации, наличие карты официального сайта для удобства навигации по сайту, работоспособного поиска по сайту, версии для слабовидящих, отсутствие ошибок, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта.

На главной странице сайта медицинской организации размещается следующая информация:

- полное наименование медицинской организации, режим и график работы;

- контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты, карта сайта.

Прочая информация группируется по темам и размещается на иных страницах сайта медицинской организации, соответствующих этим темам. Обеспечивается возможность доступа к иным страницам сайта с главной страницы сайта медицинской организации, в том числе с использованием карты сайта.

Информация размещается на официальных сайтах в текстовой и (или) табличной формах, в форме электронного образа копий документов, а также может содержать изображения, схемы, диаграммы.

Информация на официальных сайтах размещается на русском языке.

Размещенная на официальных сайтах информация должна быть доступна пользователям для ознакомления круглосуточно без взимания платы и иных ограничений.

При размещении информации на официальных сайтах и ее обновлении обеспечивается соблюдение требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

Технические и программные средства, которые используются для функционирования официальных сайтов, должны обеспечивать:

- доступ к размещенной на официальном сайте информации без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства пользователя информации требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание с пользователя информации платы;

- защиту информации от несанкционированного уничтожения, модификации и блокирования доступа к ней, а также иных неправомерных действий в отношении ее;

- возможность копирования информации на резервный носитель, обеспечивающий ее восстановление;

- защиту от несанкционированного копирования авторских материалов.

На официальных сайтах обеспечивается возможность выражения мнений получателями медицинских услуг о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями (анкетирование), наличие электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел "Часто задаваемые вопросы"), возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru).

Информационные стенды (стойки) должны располагаться в доступном для граждан месте и позволять свободно знакомиться с размещенной на них информацией. Информация для граждан должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте, в правильном для чтения формате, на уровне глаз, оформлена в наглядной и понятной форме, содержать актуальные и достоверные сведения в полном объеме, обеспечивать простоту и понятность восприятия.

Перечень информации для размещения на официальном сайте и информационном стенде (стойке) медицинской организации:

1. Общая информация о медицинской организации:

1.1. Полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда.

1.2. Дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях). Основной государственный регистрационный номер (ОГРН), идентификационный номер налогоплательщика (ИНН).

1.3. Структура и органы управления.

1.4. Режим и график работы.

1.5. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг.

1.6. Контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты.

1.7. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты.

2. Адреса, контактные телефоны, официальный сайт в сети "Интернет":

- Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по г. Москве и Московской области;

- Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве;

- Департамента здравоохранения города Москвы;

- Московского городского фонда обязательного медицинского страхования;

- Государственного казенного учреждения города Москвы "Дирекция по координации деятельности медицинских организаций Департамента здравоохранения города Москвы";

- Федерального казенного учреждения "Главное бюро медико-социальной экспертизы по г. Москве" Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.

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

4. Правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья.

5. Информация о медицинской деятельности медицинской организации:

5.1. Лицензия на осуществление - медицинской деятельности (с приложением электронного образа документа).

5.2. Виды медицинской помощи.

5.3. Информация 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.

5.4. Порядок, объем и условия оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

5.5. Показатели доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год.

5.6. Сроки, порядок, результаты проводимых профилактических медицинских осмотров и диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население.

5.7. Информация о структурных подразделениях медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население, в которых проводятся профилактические медицинские осмотры и диспансеризация населения.

5.8. Правил записи на первичный прием/консультацию/обследование.

5.9. Правила подготовки к диагностическим исследованиям.

5.10. Правила и сроки госпитализации.

6. Информация возможности получения платных медицинских услуг:

6.1. Сведения о структурных подразделениях медицинской организации, в которых предоставляются платные медицинские услуги.

6.2. Перечень, оказываемых платных медицинских услуг.

6.3. Цены (тарифы) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов).

7. Национальный календарь профилактических прививок и календарь профилактических прививок по эпидемическим показаниям.

8. Сведения 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) и (или) сведения о прохождении аккредитации специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия аккредитации специалиста);
- график работы и часы приема медицинского работника.

9. Вакантные должности.

10. Перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения.

11. Перечень лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, гемолитико-уремическим синдромом, юношеским артритом с системным началом, мукополисахаридозом I, II и VI типов, апластической анемией неуточненной, наследственным дефицитом факторов II (фибриногена), VII (лабильного), X (Стюарта - Прауэра), лиц после трансплантации органов и (или) тканей.

12. Отзывы потребителей услуг.

13. Сведения о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (сведения о недостатках, выявленных в ходе независимой оценки

качества условий оказания услуг медицинскими организациями; планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями; сведения о мероприятиях по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, информацию о должностных лицах, ответственных за организацию работы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями и информирование на официальном сайте медицинской организации граждан о принятых мерах.

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:

14.1. Порядок оказания медицинской помощи отдельным категориям граждан, имеющим право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг, и обеспечения необходимыми лекарственными препаратами, медицинскими изделиями, а также специализированными продуктами лечебного питания для детей-инвалидов.

14.2. Перечень отдельных категорий граждан, имеющих право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг, предусмотренных пунктом 1 части 1 статьи 6.2 Федерального закона от 17 июля 1999 г. N 178-ФЗ "О государственной социальной помощи", предоставляемых за счет средств федерального бюджета, и перечень отдельных категорий граждан, имеющих право на меры социальной поддержки по обеспечению бесплатно лекарственными препаратами и изделиями медицинского назначения в соответствии с правовыми актами города Москвы за счет средств бюджета города Москвы.

14.3. Перечень 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.

14.4. Перечень аптечных организаций, осуществляющих отпуск лекарственных препаратов, медицинских изделий и специализированных продуктов лечебного питания для детей-инвалидов, выписанных отдельным категориям граждан, имеющим право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг, и отдельным категориям граждан, имеющим право на меры социальной поддержки по обеспечению бесплатно лекарственными препаратами и изделиями медицинского назначения.

14.5. Сведения о реализуемых мероприятиях Государственной программы города Москвы "Развитие здравоохранения города Москвы (Столичное здравоохранение)".

14.6. Сведения о программах профилактической направленности (работа центров здоровья, отделений медицинской профилактики и др.).

14.7. Информация о внеочередном оказании медицинской помощи отдельным категориям граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

14.8. Порядок рассмотрения жалоб и обращений граждан и организаций.

14.9. Местонахождение в медицинской организации "Книги жалоб и предложений" / "Книги отзывов" (пронумерованной, сброшюрованной, скреплённой печатью медицинской организации и заверенной подписью руководителя медицинской организации).