

## **Что такое независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями?**

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее, - НОК) является одной из форм общественного контроля. НОК не осуществляется в целях контроля качества и безопасности медицинской деятельности, а также экспертизы и контроля качества медицинской помощи.

### **Каким законом установлена?**

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями инициирована Президентом Российской Федерации. Установлена Федеральным законом №256-ФЗ от 21.07 2014г. «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».

### **Где проводится НОК?**

Независимая оценка качества проводится в медицинских организациях, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

### **Какова цель проведения НОК?**

Независимая оценка качества проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

### **Какие задачи призвана решить НОК?**

- Повышение информированности населения по вопросам организации оказания медицинской помощи.
- Получение сведений от граждан – получателей медицинских услуг о практике предоставления данных услуг медицинскими организациями.
- 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.
- Разработка предложений по повышению качества работы медицинских организаций.
- Повышение качества работы медицинских организаций.

### **Критерии оценки НОК**

- Открытость и доступность информации о медицинской организации.
- Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения.
- Время ожидания предоставления медицинской услуги.
- Доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации.

- Удовлетворенность оказанными услугами.

### **Как осуществляется НОК?**

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями проводится общественными советами по независимой оценке качества не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же медицинской организации.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг используется общедоступная информация о медицинских организациях, размещаемая в том числе в форме открытых данных.

Каждый пациент и каждый гражданин на сегодняшний день имеет возможность принять личное участие в проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинских организаций.

### **Как принять участие?**

Оценка качества условий оказания услуг в медицинской организации осуществляется путём голосования пациентов. Вам необходимо заполнить «Анкету для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях». Вы можете воспользоваться двумя способами:

1. Заполнить интерактивную анкету с помощью единого баннера «Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями» на официальных сайтах всех органов государственной власти в сфере охраны здоровья и на официальном сайте поликлиники.



2. Заполнить анкету на бумажном носителе.

### **Обращаем Ваше внимание:**

- ✓ Наглядная пошаговая инструкция по заполнению интерактивной анкеты находится на официальном сайте ГБУ РО «СП» в разделе: «Для пациента», подраздел «Независимая оценка качества».
- ✓ Анкета и наглядная пошаговая инструкция по её заполнению находится в холле поликлиники на стенде «Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями». При возникновении вопросов по предоставлению и заполнению анкеты, просьба обращаться к администраторам регистратуры ГБУ РО «СП» в г. Ростове-на-Дону.
- ✓ Адреса официальных сайтов всех органов государственной власти в сфере охраны здоровья и официальный сайт ГБУ РО «СП» в г. Ростове-на-Дону, где можно оценить качество оказания услуг медицинской организацией:

- официальный сайт Минздрава Российской Федерации: [rosminzdrav.ru](http://rosminzdrav.ru)
- официальный сайт Минздрава Ростовской области: [minzdrav.donland.ru](http://minzdrav.donland.ru)
- официальный сайт ГБУ РО «СП» в г. Ростове-на-Дону: [www.city-dent.ru](http://www.city-dent.ru)

### **Где увидеть результаты НОК?**

Увидеть результаты НОК и оставить свой отзыв можно на сайте: [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru), кликнув раздел «Результаты независимой оценки» и выбрав в разделе «Здравоохранение» среди учреждений Ростовской области – государственное бюджетное учреждение Ростовской области «Стоматологическая поликлиника» в г. Ростове-на-Дону.