

Приказ Министерства здравоохранения РФ от 28 ноября 2014 г. N 787н  
"Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества  
оказания услуг медицинскими организациями"

В соответствии с [частью 5 статьи 79\[1\]](#) Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 48, ст. 6724; 2014, N 30, ст. 4257) приказываю:

1. Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, согласно [приложению](#).

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра здравоохранения Российской Федерации И.Н. Каграманяна.

Министр

В. Скворцова

Зарегистрирован в Минюсте РФ 22 декабря 2014 г.  
Регистрационный N 35321

**Приложение**

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

**I. В амбулаторных условиях**

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации			
1.1.	Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ) в сети Интернет	баллы	В соответствии с порядком формирования рейтинга "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" на официальном сайте в сети Интернет <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	0-1
1.2.	Полнота, актуальность и	баллы	$i = i_1 \times 0,2 + i_2 \times 0,5 + i_3 \times 0,2 + i_4 \cdot 0,1$	0-1

	<p>понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):</p> <p>общая информация (<math>i_1</math>);</p> <p>информация о медицинской деятельности (<math>i_2</math>);</p> <p>информация о медицинских работниках (<math>i_3</math>);</p> <p>иная информация (<math>i_4</math>).</p>		<p>наличие информации - 1</p> <p>иные случаи - 0</p> <p>коэффициент 0,2</p> <p>коэффициент 0,5</p> <p>коэффициент 0,2</p> <p>коэффициент 0,1</p>	
1.3.	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)	баллы	<p>Сумма баллов</p> <p>наличие - 1</p> <p>отсутствие - 0</p> <p>наличие - 1</p> <p>отсутствие - 0</p>	0-2
1.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации ( $k_1$ )	%	<p><math>k_1 &lt; 70\%</math> - 0</p> <p><math>70\% \leq k_1 &lt; 75\%</math> - 1</p> <p><math>75\% \leq k_1 &lt; 80\%</math> - 2</p> <p><math>80\% \leq k_1 &lt; 85\%</math> - 3</p> <p><math>85\% \leq k_1 &lt; 90\%</math> - 4</p> <p><math>k_1 \geq 90\%</math> - 5</p>	0-5
1.5.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг,	%	<p><math>k_2 &lt; 70\%</math> - 0</p> <p><math>70\% \leq k_2 &lt; 75\%</math> - 1</p> <p><math>75\% \leq k_2 &lt; 80\%</math> - 2</p> <p><math>80\% \leq k_2 &lt; 85\%</math> - 3</p> <p><math>85\% \leq k_2 &lt; 90\%</math> - 4</p> <p><math>k_2 \geq 90\%</math> - 5</p>	0-5

	доступной на официальном сайте медицинской организации ( $k_2$ )			
<b>2.</b>	<b>Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения</b>			
2.1.	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию ( $s$ )	%	$s < 70\%$ - 0 $70\% \leq s < 75\%$ - 1 $75\% \leq s < 80\%$ - 2 $80\% \leq s < 85\%$ - 3 $85\% \leq s < 90\%$ - 4 $s \geq 90\%$ - 5	0-5
2.2.	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дни	равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5	0-5
2.3.	Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении	баллы	Сумма баллов наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0	0-4
2.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации ( $u$ )	%	$u < 70\%$ - 0 $70\% \leq u < 75\%$ - 1 $75\% \leq u < 80\%$ - 2 $80\% \leq u < 85\%$ - 3 $85\% \leq u < 90\%$ - 4 $u \geq 90\%$ - 5	0-5
2.5.	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья,	%	$y < 50\%$ - 0 $50\% \leq y < 55\%$ - 1 $55\% \leq y < 60\%$ - 2 $60\% \leq y < 65\%$ - 3	0-5

	удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)		$65\% \leq y < 70\%$ - 4 $y \geq 70\%$ - 5	
<b>3.</b>	<b>Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги</b>			
3.1.	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дни	равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5	0-5
3.2.	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (v)	%	$v < 70\%$ - 0 $70\% \leq v < 75\%$ - 1 $75\% \leq v < 80\%$ - 2 $80\% \leq v < 85\%$ - 3 $85\% \leq v < 90\%$ - 4 $v \geq 90\%$ - 5	0-5
3.3.	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d)	%	$d < 70\%$ - 0 $70\% \leq d < 75\%$ - 1 $75\% \leq d < 80\%$ - 2 $80\% \leq d < 85\%$ - 3 $85\% \leq d < 90\%$ - 4 $d \geq 90\%$ - 5	0-5
<b>4.</b>	<b>Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации</b>			
4.1.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	%	$m < 70\%$ - 0 $70\% \leq m < 75\%$ - 1 $75\% \leq m < 80\%$ - 2 $80\% \leq m < 85\%$ - 3 $85\% \leq m < 90\%$ - 4 $m \geq 90\%$ - 5	0-5

4.2.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	%	$g < 70\% - 0$ $70\% \leq g < 75\% - 1$ $75\% \leq g < 80\% - 2$ $80\% \leq g < 85\% - 3$ $85\% \leq g < 90\% - 4$ $g \geq 90\% - 5$	0-5
5.	<b>Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации</b>			
5.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%	$f < 70\% - 0$ $70\% \leq f < 75\% - 1$ $75\% \leq f < 80\% - 2$ $80\% \leq f < 85\% - 3$ $85\% \leq f < 90\% - 4$ $f \geq 90\% - 5$	0-5
5.2.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	%	$r < 70\% - 0$ $70\% \leq r < 75\% - 1$ $75\% \leq r < 80\% - 2$ $80\% \leq r < 85\% - 3$ $85\% \leq r < 90\% - 4$ $r \geq 90\% - 5$	0-5

## II. В стационарных условиях

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
1.	<b>Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации</b>			
1.1.	Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> )	баллы	В соответствии с порядком формирования рейтинга "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" на официальном сайте в сети Интернет <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	0-1
1.2.	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской	баллы	$i = i_1 \times 0,2 + i_2 \times 0,5 + i_3 \times 0,2 + i_4 \times 0,1$ Наличие информации - 1 иные случаи - 0	0-1

	<p>организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i): общая информация (<math>i_1</math>); информация о медицинской деятельности (<math>i_2</math>); информация о медицинских работниках (<math>i_3</math>); иная информация (<math>i_4</math>).</p>		<p>коэффициент 0,2 коэффициент 0,5 коэффициент 0,2 коэффициент 0,1</p>	
1.3.	<p>Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения: анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)</p>	баллы	<p>Сумма баллов наличие - 1 отсутствие - 0 наличие - 1 отсутствие - 0</p>	0-2
1.4.	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (<math>k_1</math>)</p>	%	<p><math>k_1 &lt; 70\%</math> - 0 <math>70\% \leq k_1 &lt; 75\%</math> - 1 <math>75\% \leq k_1 &lt; 80\%</math> - 2 <math>80\% \leq k_1 &lt; 85\%</math> - 3 <math>85\% \leq k_1 &lt; 90\%</math> - 4 <math>k_1 \geq 90\%</math> - 5</p>	0-5
1.5.	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте</p>	%	<p><math>k_2 &lt; 70\%</math> - 0 <math>70\% \leq k_2 &lt; 75\%</math> - 1 <math>75\% \leq k_2 &lt; 80\%</math> - 2 <math>80\% \leq k_2 &lt; 85\%</math> - 3 <math>85\% \leq k_2 &lt; 90\%</math> - 4 <math>k_2 \geq 90\%</math> - 5</p>	0-5

	медицинской организации ( $k_2$ )			
2.	<b>Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения</b>			
2.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации ( $u$ )	%	$u < 70\%$ - 0 $70\% \leq u < 75\%$ - 1 $75\% \leq u < 80\%$ - 2 $80\% \leq u < 85\%$ - 3 $85\% \leq u < 90\%$ - 4 $u \geq 90\%$ - 5	0-5
2.2.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации ( $p$ )	%	$p < 70\%$ - 0 $70\% \leq p < 75\%$ - 1 $75\% \leq p < 80\%$ - 2 $80\% \leq p < 85\%$ - 3 $85\% \leq p < 90\%$ - 4 $p \geq 90\%$ - 5	0-5
2.3.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет ( $d$ )	%	$d < 90\%$ - 0 $90\% \leq d < 95\%$ - 1 $95\% \leq d < 100\%$ - 2 $d = 100\%$ - 3	0-3
2.4.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет ( $i$ )	%	$I < 90\%$ - 0 $90\% \leq I < 95\%$ - 1 $95\% \leq I < 100\%$ - 2 $I = 100\%$ - 3	0-3
2.5.	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации ( $y$ )	%	$y < 50\%$ - 0 $50\% \leq y < 55\%$ - 1 $55\% \leq y < 60\%$ - 2 $60\% \leq y < 65\%$ - 3 $65\% \leq y < 70\%$ - 4 $y \geq 70\%$ - 5	0-5
3.	<b>Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги</b>			

3.1.	Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (n)	минуты	n < 120' - 0 75' ≤ n < 120' - 1 60' ≤ n < 75' - 2 45' ≤ n < 60' - 3 30' ≤ n < 45' - 4 n < 30' - 5	0-5
3.2.	Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дни	равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5	0-5
3.3.	Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (v)	%	v < 70% - 0 70% ≤ v < 75% - 1 75% ≤ v < 80% - 2 80% ≤ v < 85% - 3 85% ≤ v < 90% - 4 v ≥ 90% - 5	0-5
<b>4</b>	<b>Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации</b>			
4.1.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	%	m < 70% - 0 70% ≤ m < 75% - 1 75% ≤ m < 80% - 2 80% ≤ m < 85% - 3 85% ≤ m < 90% - 4 m ≥ 90% - 5	0-5
4.2.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	%	g < 70% - 0 70% ≤ g < 75% - 1 75% ≤ g < 80% - 2 80% ≤ g < 85% - 3 85% ≤ g < 90% - 4 g ≥ 90% - 5	0-5
	<b>Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в</b>			



5.	медицинской организации			
5.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%	<b>f &lt; 70%</b> 70% ≤ f < 75% - 1 75% ≤ f < 80% - 2 80% ≤ f < 85% - 3 85% ≤ f < 90% - 4 f ≥ 90% - 5	0-5
5.2.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	%	<b>r &lt; 70% - 0</b> 70% ≤ r < 75% - 1 75% ≤ r < 80% - 2 80% ≤ r < 85% - 3 85% ≤ r < 90% - 4 r ≥ 90% - 5	0-5
5.3.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h)	%	<b>h &lt; 70% - 0</b> 70% ≤ h < 75% - 1 75% ≤ h < 80% - 2 80% ≤ h < 85% - 3 85% ≤ h < 90% - 4 h ≥ 90% - 5	0-5