

# **НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

## **1. Что такое НОК?**

На территории Российской Федерации в обязательном порядке проводится независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями (далее – НОК), участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Независимая оценка качества инициирована Президентом Российской Федерации.

НОК является формой общественного контроля деятельности медицинских организаций и предусматривает оценку:

- открытости и доступности информации об организации;
- комфортности условий предоставления медицинских услуг и доступности их получения;
- времени ожидания предоставления медицинской услуги;
- доброжелательности, вежливости, компетентности работников медицинской организации;
- удовлетворенности оказанными медицинскими услугами.

**Цель НОК:** обеспечить открытость деятельности учреждений, предоставить гражданам информацию об уровне оказания услуг этими организациями, а также повысить качество их работы.

## **Что при этом оценивается?**

- соответствие информационного наполнения и технологических свойств официальных сайтов медицинских организаций в сети «Интернет»;
- оценка соответствия информационного наполнения и доступности для восприятия информационных и справочных материалов, размещенных в медицинской организации, требованиям законодательства Российской Федерации;
- наличие необходимой инфраструктуры и условий, характеризующих внешнее и внутреннее благоустройство и комфортность пребывания посетителей, в объеме, удовлетворяющем общественные ожидания, интересы и потребности пациентов (посетителей) медицинских организаций, в том числе лиц с ограничениями жизнедеятельности;
- соответствие качества организации процесса приема пациентов (посетителей), включая процедуру записи на прием к врачу;
- оценка общей удовлетворенности пациентов (посетителей) условиями предоставления медицинских услуг медицинской организации.

### **3. Как оценить качество условий оказания услуг?**

Оценка качества условий оказания услуг в медицинской организации осуществляется путём голосования пациентов. Каждый гражданин, получивший (получающий) медицинскую услугу, имеет право выступить в роли общественно-го контролера и выразить своё мнение о качестве оказания медицинских услуг в нашей поликлинике.

Для этого надо ответить на вопросы анкеты.

### **4. Где найти анкету?**

Проголосовать можно с помощью единого баннера «Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями»:

- на официальном сайте Минздрава Российской Федерации: [rosminzdrav.ru](http://rosminzdrav.ru)
- на официальном сайте Минздрава Ростовской области: [minzdrav.donland.ru](http://minzdrav.donland.ru)
- на главной странице официального сайта нашей поликлиники [oblstom.ru](http://oblstom.ru)

Заполнить анкету на бумажном носителе можно в поликлинике.

Анкета по анализу удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях находится на стенде «Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями» в холле ГАУ РО «СП».

### **5. Кто выступает в роли контролирующих организаций?**

Министерство здравоохранения Ростовской области [minzdrav.donland.ru](http://minzdrav.donland.ru)

Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор) по Ростовской области: [61reg.roszdravnadzor.ru](http://61reg.roszdravnadzor.ru)

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ростовской области: [61.rospotrebnadzor.ru](http://61.rospotrebnadzor.ru)

Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Ростовской области: [rostov-tfoms.ru](http://rostov-tfoms.ru).

### **6. Где можно увидеть результаты НОК?**

Увидеть результаты НОК и оставить свой отзыв о них 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 автономное учреждение Ростовской области «Стоматологическая поликлиника».