

РЕЗУЛЬТАТЫ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА

по независимой оценке качества
предоставляемых услуг в медицинских
организациях

Республики Бурятия

(ГБУЗ «Республиканский центр профилактики и
борьбы со СПИД»)

2017 год

4.49. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»

В амбулаторных условиях:

№ п/п	Показатели	Единица измерения, (баллы)	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации			
1.1.	Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru)	1	В соответствии с порядком формирования рейтинга "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru	0 - 1
1.2.	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации :	1	Наличие информации - 1, иные случаи - 0	0 - 1
		1	коэффициент 0,2 - общая информация	
		1	коэффициент 0,5 - информация о медицинской деятельности	
		1	коэффициент 0,2 - информация о медицинских работниках	
1.3.	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг:	2	наличие - 1, отсутствие - 0	0 - 2
	форма для подачи электронного обращения	1		
	анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)	1		
1.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации	5	меньше 70% - 0; от 70% до 75% - 1; от 75% до 80% - 2; от 80%-85% - 3; от 85%-90% - 4; от 90% - 5	0 - 5
	1			
1.5.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации	5	меньше 70% - 0; от 70% до 75% - 1; от 75% до 80% - 2; от 80%-85% - 3; от 85%-90% - 4; от 90% - 5	0 - 5
	1			

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения				
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	5	меньше 70% - 0; от 70% до 75% - 1; от 75% до 80% - 2; от 80%-85% - 3; от 85%-90% - 4; от 90% - 5	0 - 5
	1			
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)	5	равен - 1 меньше на 1 день/час - 2 меньше на 2 дня/часа - 3 меньше на 3 дня/часа - 4 меньше на 1/2 срока - 5	0 - 5
	7 дней			
2. 3.	Доступность записи на прием к врачу:	4		0 - 4
	по телефону	1	наличие - 1; отсутствие - 0	
	с использованием сети Интернет	1	наличие - 1; отсутствие - 0	
	в регистратуре лично лечащим врачом на приеме при посещении	1	наличие - 1; отсутствие - 0	
2. 4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	5	меньше 70% - 0; от 70% до 75% - 1; от 75% до 80% - 2; от 80%-85% - 3; от 85%-90% - 4; от 90% - 5	0 - 5
	0,974358974			
2. 5.	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	0	меньше 50% - 0; от 50% до 55% - 1; от 55% до 60% - 2; от 60%-65% - 3; от 65%-70% - 4; от 70% - 5	0 - 5
	0			
3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги				
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)	5	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
	менее 7 календарных дней			
3. 2.	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи	5	меньше 70% - 0; от 70% до 75% - 1; от 75% до 80% - 2; от 80%-85% - 3; от 85%-90% - 4; от 90% - 5	0 - 5
	1			
3. 3.	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи	5	меньше 70% - 0; от 70% до 75% - 1; от 75% до 80% - 2; от 80%-85% - 3; от 85%-90% - 4; от 90% - 5	0 - 5
	1			

4.	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации			
4.1.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации	5	меньше 70% - 0; от 70% до 75% - 1; от 75% до 80% - 2; от 80%-85% - 3; от 85%-90% - 4; от 90% - 5	0 - 5
	1			
4.2.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации	5	меньше 70% - 0; от 70% до 75% - 1; от 75% до 80% - 2; от 80%-85% - 3; от 85%-90% - 4; от 90% - 5	0 - 5
	1			
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
5.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами	5	меньше 70% - 0; от 70% до 75% - 1; от 75% до 80% - 2; от 80%-85% - 3; от 85%-90% - 4; от 90% - 5	0 - 5
	1			
5.2.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи	5	меньше 70% - 0; от 70% до 75% - 1; от 75% до 80% - 2; от 80%-85% - 3; от 85%-90% - 4; от 90% - 5	0 - 5
	1			
ИТОГО:		68		