

**Стационарные условия (санатории) – максимальное количество баллов 66 (на основании анкетирования)**

показатель	1. Открытость и доступность информации				
		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
max количество баллов 10  сумма присвоенных баллов (1.4.+1.5.)	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 <sub>1</sub> )	14	% положительных ответов	k <sub>1</sub> < 70% – 0 70% ≤ k <sub>1</sub> < 75% – 1 75% ≤ k <sub>1</sub> < 80% – 2 80% ≤ k <sub>1</sub> < 85% – 3 85% ≤ k <sub>1</sub> < 90% – 4 k <sub>1</sub> ≥ 90% – 5	вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 13 вопрос анкеты, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5
	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 (k <sub>2</sub> )	12	% положительных ответов	k <sub>2</sub> < 70% – 0 70% ≤ k <sub>2</sub> < 75% – 1 75% ≤ k <sub>2</sub> < 80% – 2 80% ≤ k <sub>2</sub> < 85% – 3 85% ≤ k <sub>2</sub> < 90% – 4 k <sub>2</sub> ≥ 90% – 5	вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 11 вопрос анкеты, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5

показатель	2. Комфортность условий и доступность получения услуг				
		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
максимальное количество баллов 21  сумма присвоенных баллов (2.1+2.2+2.3+2.4+2.5)	2.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	2	% положительных ответов	$u < 70\%$ – 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	вычисляется % положительных ответов от общего количества анкет, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5  вычисляется % положительных ответов от общего количества анкет, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5  баллы, присвоенные по вопросам 2 и 22, суммируются, сумма баллов/2 = итоговый результат в баллах от 0 до 5
	2.2. Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской	15	% положительных ответов	$p < 70\%$ – 0 $70\% \leq p < 75\%$ – 1 $75\% \leq p < 80\%$ – 2 $80\% \leq p < 85\%$ – 3 $85\% \leq p < 90\%$ – 4	вычисляется % положительных ответов от общего количества анкет, по результату присваивается

	организации (р)			$p \geq 90\%$ – 5	количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5
	2.3. Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (d)	18	% отрицательных ответов	$d < 90\%$ – 0 $90\% \leq d < 95\%$ – 1 $95\% \leq d < 100\%$ – 2 $d = 100\%$ – 3	вычисляется % отрицательных ответов от общего количества анкет, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 3 *Баллы присваиваются, начиная с 90% отрицательных ответов
	2.4. Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (l)	17	% отрицательных ответов	$l < 90\%$ – 0 $90\% \leq l < 95\%$ – 1 $95\% \leq l < 100\%$ – 2 $l = 100\%$ – 3	вычисляется % отрицательных ответов от общего количества анкет, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 3 *Баллы присваиваются, начиная с 90% отрицательных ответов
	2.5. Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья,	9	% положительных ответов	$y < 50\%$ – 0 $50\% \leq y < 55\%$ – 1 $55\% \leq y < 60\%$ – 2 $60\% \leq y < 65\%$ – 3	вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 7

	удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)			$65\% \leq y < 70\%$ – 4 $y \geq 70\%$ – 5	<p>вопрос анкеты, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5</p> <p><b>*Баллы присваиваются, начиная с 50% положительных ответов</b></p> <p><b>**В случае отсутствия лиц, ответивших «да» на 7 вопрос анкеты, баллы по показателю 2.5. не присваиваются</b></p>
показатель	<b>3. Время ожидания</b>				
		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
<p>max количество баллов 10</p> <p>сумма присвоенных баллов (3.1+3.3)</p> <p><b>показатель 3.2. не рассчитывает</b></p>	3.1. Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (n)	4	минуты	$n \geq 120'$ – 0 $75' \leq n < 120'$ – 1 $60' \leq n < 75'$ – 2 $45' \leq n < 60'$ – 3 $30' \leq n < 45'$ – 4 $n < 30'$ – 5	<p>вычисляется средневзвешенное значение</p> $120 * n_{(120и>)} + 75 * n_{(75-120)} + 60 * n_{(60-75)} + 45 * n_{(45-60)} + 30 * n_{(30-45)} + 29 * n_{<30}$ <p><math>(n_{(120и&gt;)} + n_{(75-120)} + n_{(60-75)} + n_{(45-60)} + n_{(30-45)} + n_{&lt;30})</math>, результат округляется до целого числа (в минутах), целому числу присваивается</p>

ся					количество баллов от 0 до 5
	3.3. Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (v)	1	% положительных ответов	$d < 70\%$ – 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	вычисляется % положительных ответов от общего количества анкет, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5
показатель	<b>4. Доброжелательность, вежливость и компетентность</b>				
		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
<p>max количество баллов 10</p> <p>сумма присвоенных баллов (4.1.+4.2.)</p>	4.1. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	5	% положительных ответов	$m < 70\%$ – 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	<p>вычисляется % положительных ответов от общего количества анкет, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5</p> <p>вычисляется % положительных ответов от общего количества анкет, по результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5</p>
		16			

					баллы, присвоенные по вопросам 5 и 16, суммируются, сумма баллов/2= итоговый результат в баллах от 0 до 5
	4.2. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	20	% положительных ответов	$g < 70\%$ – 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	вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученному результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5
показатель	<b>5. Удовлетворенность</b>				
		вопрос анкеты	единица измерения	расчет показателя	
тах количество баллов 15	5.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	24	% положительных ответов	$f < 70\%$ – 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	вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученному результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5
сумма присвоенных баллов (5.1+5.2+5.3)	5.2. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи	26	% положительных ответов	$r < 70\%$ – 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	вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученному результату присваивается количество баллов в указанных интервалах

	(r)				от 0 до 5
	5.3. Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h)	25	% положительных ответов	$h < 70\%$ – 0 $70\% \leq h < 75\%$ – 1 $75\% \leq h < 80\%$ – 2 $80\% \leq h < 85\%$ – 3 $85\% \leq h < 90\%$ – 4 $h \geq 90\%$ – 5	вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученному результату присваивается количество баллов в указанных интервалах от 0 до 5