Для пациентов

**ПРИМИТЕ УЧАСТИЕ В НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**В ГУЗ « ГБ № 11 г. ТУЛЫ»**

﻿

Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями является формой общественного контроля деятельности медицинских организаций и предусматривает оценку условий оказания услуг медицинскими организациями по следующим общим критериям:

открытость и доступность информации об организации;

* комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;
* время ожидания предоставления медицинской услуги;
* доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации;
* удовлетворенность оказанными медицинскими услугами.

**Какова цель проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями?**

* Обеспечение граждан информацией о деятельности медицинских организаций.
* Улучшение информированности потребителей медицинских услуг о деятельности медицинских организаций.
* Оценка отдельных показателей деятельности медицинских организаций и своевременное принятие мер, направленных на повышение эффективности или оптимизацию их деятельности.
* Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество организации оказания медицинской помощи, и их устранение.
* Повышение качества организации оказания медицинской помощи.
* Развитие диалога и сотрудничества между медицинскими организациями и различными структурами гражданского общества.

**Какие задачи призвана решить независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями**?

* 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.

**Что оценивается?**

* Соответствие информационного наполнения и технологических свойств официальных сайтов медицинских организаций в сети "Интернет", оценка 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) результатом предоставления медицинских услуг медицинской организацией.

**Кто может участвовать в проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями?**

Медицинские организации. Общественные советы медицинских организаций.

Граждане - потребители медицинских услуг.

УВАЖАЕМЫЕ ПАЦИЕНТЫ!  
ПРОСИМ ВАС ПРИНЯТЬ УЧАСТИЕ В НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ГУЗ «ГБ № 11 г. ТУЛЫ»

* Заполните анкету для независимого опроса мнения граждан на сайте **: <http://gb11.tula-zdrav.ru/>**
* Заполните анкету для оценки качества оказания услуг на бумажном носителе — обратитесь в регистратуру поликлиники или на пост медицинской сестры в стационарном отделении больницы.

ВАШЕ МНЕНИЕ ОЧЕНЬ ВАЖНО ДЛЯ НАС!