

**Министру здравоохранения Тульской
области**

Малишевскому М.В.

Уважаемый Михаил Владимирович!

В соответствии со статьей 79.1 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» Общественный совет при министерстве здравоохранения Тульской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее – Общественный совет по НОК) рассмотрел отчет оператора (ООО «НАЦ») по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области в 2024 году.

Общественный совет по НОК направляет предложения по улучшению деятельности медицинских организаций, в отношении которых в 2024 году проведена независимая оценка качества условий оказания услуг (приложение).

Приложение: на 8 л. в 1 экз.

**Председатель
Общественного совета
при министерстве
здравоохранения
Тульской области по
проведению
независимой оценки
качества условий
оказания услуг
медицинскими
организациями**



С.В. Яньшин

Предложения Общественного совета по НОК при министерстве здравоохранения Тульской области по улучшению деятельности медицинских организаций, в отношении которых проведена независимая оценка в 2024 году.

1. Государственное учреждение здравоохранения «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина».

1.1 На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие и функционирование экранного диктора (звукового синтезатора речи).

1.2 На официальном сайте организации обеспечить наличие информации:

- о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

- информации о медицинских работниках организации: сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия).

1.3. Рекомендовать регулярно проводить учёбу и инструктажи с персоналом стационаров организации, обеспечивающим первичный контакт с получателями услуг о необходимости вежливого и доброжелательного отношения к получателям услуг.

1.4. Регулярно проводить с персоналом поликлиник организации, обеспечивающим непосредственный контакт с получателями услуг, инструктаж по вопросам корректного обращения с получателями услуг.

2. Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 9 г. Тулы».

2.1. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие и функционирование экранного диктора (звукового синтезатора речи).

2.2. Рекомендовать заключить договор/соглашение с организацией системы социальной защиты или обществом глухих для предоставления

инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

2.3. Регулярно проводить с персоналом организации инструктаж о необходимости вежливого и доброжелательного отношения к получателям услуг.

2.4. Разработать внутренний стандарт и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации.

2.5. Распространять через доступные организации каналы массовой коммуникации информацию для получателей услуг о видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данном учреждении здравоохранения.

3. Государственное учреждение здравоохранения «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова».

3.1. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие и функционирование экранного диктора (звукового синтезатора речи).

3.2. На официальном сайте организации обеспечить наличие информации о медицинских работниках организации: сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия), график работы и часы приема медицинского работника.

3.3. Рекомендовать заключение договора/соглашение с организацией системы социальной защиты или обществом глухих для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

4. Государственное учреждение здравоохранения «Тулльская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого».

4.1. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие и функционирование экранного диктора (звукового синтезатора речи).

4.2. В целях соблюдения компьютерной безопасности не размещать на официальном сайте файлы с автоматическим скачиванием.

4.3. На официальном сайте организации обеспечить наличие информации:

- график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;

- о видах медицинской помощи;

- о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;

- о медицинских работниках организации: сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация); сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия); график работы и часы приема медицинского работника.

4.4. Рекомендовать заключение договора/соглашение с организацией системы социальной защиты или обществом глухих для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

5. Государственное учреждение здравоохранения «Тульская детская областная клиническая больница»

5.1. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие и функционирование экранного диктора (звукового синтезатора речи).

5.2. На официальном сайте организации обеспечить наличие информации о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

5.3. Заключить договор/соглашение с организацией системы социальной защиты или обществом глухих для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

6. Государственное учреждение здравоохранения «Суворовская центральная районная больница».

6.1. На информационных стендах в помещении стационара организации обеспечить наличие всех информационных материалов, установленных нормативными актами.

6.2. На официальном сайте организации обеспечить наличие информации:

- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

- информации для пациентов о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование, о правилах предоставления платных медицинских услуг, о перечне оказываемых платных медицинских услуг, о ценах (тарифах) на медицинские услуги;

- информации о медицинских работниках организации: сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия), график работы и часы приема медицинского работника.

6.3. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие и функционирование экранного диктора (звукового синтезатора речи).

6.4. Заключить договор/соглашение с организацией системы социальной защиты или обществом глухих для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

6.5. Регулярно проводить с персоналом организации учебу, инструктажи о необходимости вежливого и доброжелательного отношения к получателям услуг.

6.6. Разработать внутренний стандарт и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации.

6.7. Распространять через доступные организации каналы массовой коммуникации информацию для получателей услуг о видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данном учреждении здравоохранения.

7. Государственное учреждение здравоохранения Тульской области «Тульская областная клиническая больница».

7.1. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие и функционирование экранного диктора (звукового синтезатора речи).

7.2. В помещениях организации обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

7.3. Регулярно проводить с персоналом организации учебу, инструктажи о необходимости вежливого и доброжелательного отношения к получателям услуг.

7.4. Разработать внутренний стандарт и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации.

7.5. Распространять через доступные организации каналы массовой коммуникации информацию для получателей услуг о видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данном учреждении здравоохранения.

8. Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 7 г. Тулы».

8.1. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие и функционирование экранного диктора (звукового синтезатора речи).

8.2. На официальном сайте организации обеспечить наличие информации:

- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

- информации для пациентов: о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья, о правилах предоставления платных медицинских услуг, о ценах (тарифах) на медицинские услуги.

8.3. Заключить договор/соглашение с организацией системы социальной защиты или обществом глухих для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

8.4. Регулярно проводить с персоналом организации учебу, инструктаж о необходимости вежливого и доброжелательного отношения к получателям услуг.

8.5. Разработать внутренний стандарт и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации.

8.6. Распространять через доступные организации каналы массовой коммуникации информацию для получателей услуг о видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данном учреждении здравоохранения.

9. Государственное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая больница г. Тулы»

9.1. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие и функционирование экранного диктора (звукового синтезатора речи).

9.2. Организовать взаимодействие с органами власти и включить в перечень мероприятий в рамках реализации в регионе программы «Доступная среда» оборудование парковочного места для инвалидов.

9.3. Заключить договор/соглашение с организацией системы социальной защиты или обществом глухих для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

9.4. Регулярно проводить с персоналом организации инструктаж о необходимости вежливого и доброжелательного отношения к получателям услуг.

9.5. Разработать внутренний стандарт и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации.

9.6. Распространять через доступные организации каналы массовой коммуникации информацию для получателей услуг о видах оказываемых

услуг, существующих преимуществах получения их в данном учреждении здравоохранения.

10. Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 3 г. Тулы».

10.1. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие и функционирование экранного диктора (звукового синтезатора речи).

10.2. Заключить договор/соглашение с организацией системы социальной защиты или обществом глухих для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

10.3. На официальном сайте организации обеспечить наличие информации:

- о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ;

- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

- информации для пациентов: о правилах предоставления платных медицинских услуг, о перечне оказываемых платных медицинских услуг, о ценах (тарифах) на медицинские услуги;

- информации о медицинских работниках организации: сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация), сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия).

10.4. Регулярно проводить с персоналом организации инструктаж о необходимости вежливого и доброжелательного отношения к получателям услуг.

10.5. Разработать внутренний стандарт и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации.

10.6. Распространять через доступные организации каналы массовой коммуникации информацию для получателей услуг о видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данном учреждении здравоохранения.

11. Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 10 г. Тулы».

11.1. На официальном сайте организации обеспечить наличие информации:

- о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой

государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

- информации для пациентов: о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;

- о перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей;

- о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;

- о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой;

- информации о медицинских работниках организации: сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) график работы и часы приема медицинского работника.

11.2. Заключить договор/соглашение с организацией системы социальной защиты или обществом глухих для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

11.3. Организовать взаимодействие с органами власти и включить в перечень мероприятий в рамках реализации в регионе программы «Доступная среда» оборудование парковочного места для инвалидов.

11.4. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие и функционирование экранного диктора (звукового синтезатора речи).

11.5. Регулярно проводить с персоналом организации инструктаж о необходимости вежливого и доброжелательного отношения к получателям услуг.

11.6. Разработать внутренний стандарт и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации.

11.7. Распространять через доступные организации каналы массовой коммуникации информацию для получателей услуг о видах оказываемых

услуг, существующих преимуществах получения их в данном учреждении здравоохранения.

12. Государственное учреждение здравоохранения «Горьковская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»

12.1. На информационных стендах в помещении стационара структурного подразделения организации в п. Дубна обеспечить наличие всех информационных материалов, установленных нормативными актами.

12.2. Заключить договор/соглашение с организацией системы социальной защиты или обществом глухих для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

12.3. Разработать версию официального сайта учреждения для слабовидящих и незрячих пользователей.

13. Государственное учреждение здравоохранения «Тульский областной наркологический диспансер № 1»

13.1. На информационных стендах в помещении организации обеспечить наличие информации:

- о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;

- о перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей; о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций; о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой.

13.2. В целях соблюдения компьютерной безопасности не размещать на официальном сайте файлы с автоматическим скачиванием.

13.3. На официальном сайте организации обеспечить наличие информации о медицинских работниках организации: сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия).

13.4. Заключить договор/соглашение с организацией системы социальной защиты или обществом глухих для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

13.5. Организовать взаимодействие с органами власти и включить в перечень мероприятий в рамках реализации в регионе программы «Доступная среда» оборудование специальных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов.

13.6. Разработать внутренний стандарт и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации.

14. Государственное учреждение здравоохранения «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер».

14.1. В целях соблюдения компьютерной безопасности не размещать на официальном сайте файлы с автоматическим скачиванием.

14.2. Организовать взаимодействие с органами власти и включить в перечень мероприятий в рамках реализации в регионе программы «Доступная среда» оборудование парковочного места для инвалидов.

14.3. Заключить договор/соглашение с организацией системы социальной защиты или обществом глухих для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

14.4. Регулярно проводить с персоналом организации инструктаж о необходимости вежливого и доброжелательного отношения к получателям услуг.

14.5. Разработать внутренний стандарт и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации.

14.6. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие и функционирование экранного диктора (звукового синтезатора речи).

14.7. Распространять через доступные организации каналы массовой коммуникации информацию для получателей услуг о видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данном учреждении здравоохранения.

15. Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 11 г. Тулы»

15.1. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие и функционирование экранного диктора (звукового синтезатора речи).

15.2. Организовать взаимодействие с органами власти и включить в перечень мероприятий в рамках реализации в регионе программы «Доступная среда» оборудование парковочного места для инвалидов.

15.3. Заключить договор/соглашение с организацией системы социальной защиты или обществом глухих для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

15.4. Регулярно проводить с персоналом организации инструктаж о необходимости вежливого и доброжелательного отношения к получателям услуг.

15.5. Разработать внутренний стандарт и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации.

16. ООО «Региональный медицинский центр»

16.1. На информационных стендах в помещении организации обеспечить наличие информации в соответствии с нормативными правовыми актами.

16.2. На официальном сайте учреждения обеспечить наличие информации в соответствии с нормативными правовыми актами.

16.3. Оборудовать помещения организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов.

17. ООО «Надежда»

17.1. Провести работу по созданию официального сайта организации.

17.2. На информационных стендах в помещении организации обеспечить наличие информации в соответствии с нормативными правовыми актами.

17.3. Оборудовать помещения организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов.

17.4. Обеспечить в организации минимальные условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.