

Официальный сайт медицинской организации

А.М. Якушев



... лет назад

- преобладание сайтов частных медицинских организаций
- выросла доступность современных компьютерных технологий;
- растет интернет-активность населения;
- пациенты не всегда хорошо осведомлены о природе своих заболеваний и способах их лечения, об объеме требуемых медицинских услуг;
- как потребители медицинских услуг они часто испытывают затруднения в выборе специалиста и конкретного медицинского учреждения, предоставляющего эти услуги;
- Собственный сайт медицинской организации становится эффективным инструментом, позволяющим наладить взаимодействие с потенциальными пациентами, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации медицинской организации и качестве предоставляемых услуг.



- Анализ лучших мировых сайтов медицинских клиник показывает, что их наполнение (содержанием контентом) строится по двум главным направлениям:
- **Кто** – персонал, биография, достижения и награды сотрудников.
- **Что** – понятное для пациента описание медицинской помощи, фотографии и видеоролики “до” и “после” лечения/операций в клинике, видеоролики проводимых операций, дополнительные бытовые и социальные сервисы для пациентов и их родственников.
- Если пользователь находит на сайте информацию по этим основным направлениям и эта информация убеждает его – он переходит к контактной информации и становится потенциальным покупателем медицинских услуг данной организации.

- Вопрос «Зачем нужен сайт медицинской организации?» сегодня потерял актуальность. Даже если Вы ставите под сомнение такие очевидные и бесспорные преимущества наличия веб-сайта, как увеличение потока пациентов МО и обратную связь, законодательство РФ в этом вопросе непоколебимо – каждая медицинская организация обязана иметь свой сайт в сети Интернет.
- Законодательство выдвигает определенные требования не только к наличию, но и к структуре и наполнению веб-сайта клиники – если там не окажется определенной информации, проверяющие вправе наложить административный штраф в **10,0 – 20,0 тыс. руб. и 20,0 - 30,0 тыс.руб. для бюджетной медицины.**
- Как видим, размер штрафа соответствует половине стоимости создания качественного сайта для МО, а поскольку выплата штрафа не освобождает от необходимости в создании сайта, эту сумму можно смело удвоить.



- В связи с этим мы поговорим том, каким должен быть сайт МО, чтобы не только формально выполнять требования Закона, но и оптимизировать управление МО, облегчать взаимодействие с пациентами и приносить максимальную прибыль.
- Мы рассмотрим факторы, которые необходимо учитывать еще на этапе заказа и разработки сайта, чтобы сделать его максимально эффективным в достижении поставленных перед ним целей.



- ***С вступлением в силу ФЗ-326 «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» появилась обязанность медицинских организаций публиковать на своих официальных сайтах полную информацию о медицинских услугах для населения.***



САЙТ МО – ИНСТРУМЕНТ КОММУНИКАЦИИ С ПАЦИЕНТАМИ

- **Ориентация на Вашу целевую аудиторию** (специализация МО, территор.удаленность, известность спец-ов, ценовая политика и т.п.)
- **Наличие обратной связи** (наличие отзывов, задать вопрос и получить ответ)
- **Прописанный в структуре сайта сценарий продаж** (чтобы логичным шагом после ознакомления с нужной информацией стало обращение в клинику посредством звонка, записи онлайн или личного посещения).
- **Наличие признаков жизни** (регулярное обновление влияет на ранжирование сайта поисковыми системами, психология посетителя Интернета становится все более ориентированной на отождествление Интернет-активности с активностью реальной)
- **Ориентация на продвижение** (Сайт должен быть изначально оптимизирован под контекстное и поисковое продвижение, SMS и другие виды маркетинговой активности)
- **Дизайн, вызывающий необходимые эмоциональные реакции** (цветовые комбинации, которые вызывают ощущение чистоты, доверия, компетентности, комфорта и других положительных реакций, связанных с медициной)

СООТВЕТСТВИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВУ

1. ФЗ РФ от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
2. ФЗ от 29 ноября 2010г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»
3. Приказ ФФОМС от 01.12.2010г. N 230 «Об утверждении Порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по ОМС» (ред. от 16.08.2011)
4. ФЗ от 21.11.2011г. № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»
5. Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»
6. Приказ Минфина РФ от 21.07.2011 г. N 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»
7. ФЗ от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»
8. Приказ МЗ РФ от 28 ноября 2014 г. N 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» - **ОТМЕНЕН**

СООТВЕТСТВИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВУ

9. Приказ МЗ РФ от 30 декабря 2014 г. **N 956н** «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
10. Приказ МЗ РФ от 14.05.2015г. **№ 240** «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»
11. Кодекс РФ «Об административных правонарушениях»
12. 392-ФЗ от 5.12.2017. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»



СООТВЕТСТВИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВУ

13. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 марта 2016 г. №197 «Об утверждении Порядка рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»

14. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 221 «Об организации работ по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями»

15. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка»

16. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018 г. № 442 «Об организации работ по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет» (приведены Анкеты)




Федеральный закон РФ от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

(статья 9, п.4)

Перечни услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг, размещаются на официальных сайтах органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, на сайтах организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](#) настоящего Федерального закона государственных и муниципальных услуг, а также в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на едином портале государственных и муниципальных услуг.



- *С вступлением в силу Федерального закона от 29 ноября 2010г. **№ 326-ФЗ** «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» появилась обязанность медицинских организаций публиковать на своих официальных сайтах полную информацию о медицинских услугах для населения.*
 - В статье 20 «Права и обязанности медицинских организаций», в пункте 6 указано, что медицинские организации обязаны «размещать на своем официальном сайте в сети «Интернет» информацию о
 - режиме работы,
 - видах оказываемой медицинской помощи», и в пункте 7 – «предоставлять застрахованным лицам, страховым медицинским организациям и территориальному фонду сведения о режиме работы, видах оказываемой медицинской помощи, а также
 - показателях доступности и качества медицинской помощи, перечень которых устанавливается в территориальной программе обязательного медицинского страхования».
- 

Приказ ФФОМС от 01.12.2010г. N 230 «Об утверждении Порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по ОМС» (ред. от 16.08.2011)

Приложение 8 «Перечень оснований для отказа в оплате медицинской помощи (уменьшения оплаты медицинской помощи)»

Раздел 2. Отсутствие информированности застрахованного населения

- Отсутствие официального сайта медицинской организации в сети Интернет
- Отсутствие на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет следующей информации:
 - о режиме работы медицинской организации;
 - об условиях оказания медицинской помощи, в т.ч. о сроках ожидания медицинской помощи;
 - о видах оказываемой медицинской помощи;
 - о показателях доступности и качества медицинской помощи;
 - о перечне ЖНВЛП, применяемых при оказании стационарной медицинской помощи, а также скорой и неотложной медицинской помощи бесплатно;
 - о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению бесплатно и с 50% скидкой.
- Отсутствие информационных стендов в медицинских организациях – то же!!!

Условия оказания медицинской помощи в медицинских организациях в рамках Территориальной программы

1. Условия реализации установленного законодательством Российской Федерации права на выбор врача, в том числе врача общей практики (семейного врача) и лечащего врача (с учетом согласия врача).
2. Порядок реализации установленного законодательством Российской Федерации права внеочередного оказания медицинской помощи отдельным категориям граждан в медицинских организациях, участвующих в реализации Территориальной программы.



Условия оказания медицинской помощи в медицинских организациях в рамках Территориальной программы

3. Порядок обеспечения граждан лекарственными препаратами, медицинскими изделиями, включенными в утверждаемый Правительством Российской Федерации перечень медицинских изделий, имплантируемых в организм человека, лечебным питанием, в том числе специализированными продуктами лечебного питания, по назначению врача, а также донорской кровью и ее компонентами по медицинским показаниям в соответствии со стандартами медицинской помощи с учетом видов, условий и форм оказания медицинской помощи, за исключением лечебного питания, в том числе специализированных продуктов лечебного питания по желанию пациента.

4. Перечень мероприятий по профилактике заболеваний и формированию здорового образа жизни, осуществляемых в рамках Территориальной программы.



Условия оказания медицинской помощи в медицинских организациях в рамках Территориальной программы

5. Условия пребывания в медицинских организациях при оказании медицинской помощи в стационарных условиях, включая предоставление спального места и питания, при совместном нахождении одного из родителей, иного члена семьи или иного законного представителя в медицинской организации в стационарных условиях с ребенком до достижения им возраста четырех лет, а с ребенком старше указанного возраста - при наличии медицинских показаний.

6. Условия размещения пациентов в маломестных палатах (боксах) по медицинским и (или) эпидемиологическим показаниям, установленным Министерством здравоохранения Российской Федерации.



Условия оказания медицинской помощи в медицинских организациях в рамках Территориальной программы

7. Порядок предоставления транспортных услуг при сопровождении медицинским работником пациента, находящегося на лечении в стационарных условиях, в целях выполнения порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи в случае необходимости проведения такому пациенту диагностических исследований - при отсутствии возможности их проведения медицинской организацией, оказывающей медицинскую помощь пациенту.

8. Условия и сроки диспансеризации населения для отдельных категорий населения

9. Сроки ожидания медицинской помощи, оказываемой в плановой форме, в том числе сроки ожидания оказания медицинской помощи в стационарных условиях, проведения отдельных диагностических обследований, а также консультаций врачей-специалистов.



Размер неоплаты или неполной оплаты затрат на оказание медицинской помощи (Тариф.соглашение ОМС)

Раздел 2. Отсутствие информированности застрахованного населения		
2.1.	Отсутствие официального сайта медицинской организации в сети Интернет.	1 процент от стоимости лечения за каждый случай оказания медицинской помощи
2.2.Отсутствие на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет следующей информации:		
2.2.1.	о режиме работы медицинской организации;	0,5 процента от стоимости лечения за каждый случай оказания медицинской помощи
2.2.2.	об условиях оказания медицинской помощи, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, в том числе о сроках ожидания медицинской помощи;	0,5 процента от стоимости лечения за каждый случай оказания медицинской помощи
2.2.3.	о видах оказываемой медицинской помощи;	0,5 процента от стоимости лечения за каждый случай оказания медицинской помощи

Размер неоплаты или неполной оплаты затрат на оказание медицинской помощи (Тариф.соглашение ОМС)

Раздел 2. Отсутствие информированности застрахованного населения		
2.2.5.	о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, применяемых при оказании стационарной медицинской помощи, а также скорой и неотложной медицинской помощи бесплатно;	0,5 процента от стоимости лечения за каждый случай оказания медицинской помощи
2.2.6.	о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные препараты и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные препараты отпускаются по рецептам врачей с 50-процентной скидкой со свободных цен.	0,5 процента от стоимости лечения за каждый случай оказания медицинской помощи
2.3.	Отсутствие информационных стендов в медицинских организациях	1 процент от стоимости лечения за каждый случай оказания медицинской помощи

Федеральный закон РФ
от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны
здоровья граждан РФ»

- **Статья 79. Обязанности медицинских организаций**
- 3) информировать граждан 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;
- 6) предоставлять пациентам достоверную информацию об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях;
- 7) информировать граждан в доступной форме, в том числе с использованием сети "Интернет", об осуществляемой медицинской деятельности и о медицинских работниках медицинских организаций, об уровне их образования и об их квалификации.

Федеральный закон РФ от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ»

Статья 21. Выбор врача и медицинской организации

При выборе врача и медицинской организации гражданин имеет ПРАВО на получение информации в доступной для него форме, в том числе размещенной в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), о медицинской организации, об осуществляемой ею медицинской деятельности и о врачах, об уровне их образования и квалификации.

В ст.79 323-ФЗ указано, что в обязанность медицинских организаций входит информирование граждан в доступной форме. Фраза «в доступной форме» подразумевает следующее:

- дизайн сайта соответствует,
- реализована версия для слабовидящих, по стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов WCAG
- скорость загрузки элементов страниц ,
- удобство навигации по сайту,
- наличие работоспособного поиска по сайту,
- отсутствие ошибок.

Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"

п.11. Исполнитель обязан предоставить посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационных стендах (стойках) медицинской организации информацию, содержащую следующие сведения:

- наименование и фирменное наименование (если имеется);
- адрес места нахождения юридического лица,
- данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);

Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"

- перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях,
- сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Роспотребнадзора.

Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006

Медицинские организации, участвующие в реализации программы и территориальной программы, имеют право предоставлять платные медицинские услуги:

а) на иных условиях, чем предусмотрено программой, территориальными программами и (или) целевыми программами, по желанию потребителя (заказчика), включая в том числе:

- установление индивидуального поста медицинского наблюдения при лечении в условиях стационара;
- применение лекарственных препаратов, не входящих в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, если их назначение и применение не обусловлено жизненными показаниями или заменой из-за индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов, входящих в указанный перечень, а также применение медицинских изделий, лечебного питания, в том числе специализированных продуктов лечебного питания, не предусмотренных стандартами медицинской помощи;



Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006

- б) при предоставлении медицинских услуг **анонимно**, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- в) **гражданам иностранных государств**, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;
- г) при **самостоятельном обращении** за получением медицинских услуг, за исключением случаев и порядка, предусмотренных статьей 21 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", и случаев оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи и медицинской помощи, оказываемой в неотложной или экстренной форме.



Приказ Минфина РФ от 21.07.2011 г. N 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»

Размещение информации об учреждениях на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru (далее - официальный сайт) и ведение указанного сайта обеспечивает Федеральное казначейство.

Федеральное казначейство в ходе ведения официального сайта обеспечивает:

- бесперебойное функционирование официального сайта;
- оперативное обновление и поддержание в актуальном состоянии сведений об учреждении, на основании информации, предоставленной учреждением в соответствии с настоящим Порядком;
- применение средств электронной подписи для обеспечения юридической значимости информации об учреждении и соответствующих электронных копий документов;
- ведение и актуализацию справочников;
- защиту официального сайта от несанкционированного доступа;
- разграничение прав пользователей информационной системы.

Приказ Минфина РФ от 21.07.2011 г. N 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»

Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов путем предоставления через официальный сайт электронных копий документов:

- решения учредителя о создании учреждения;
- учредительных документов (устава) учреждения, в том числе внесенных в них изменений;
- свидетельства о государственной регистрации учреждения;
- решения учредителя о назначении руководителя учреждения;
- положений о филиалах, представительствах учреждения;
- государственного (муниципального) задания на оказание услуг (выполнение работ);
- плана финансово-хозяйственной деятельности государственного (муниципального) учреждения (для автономных и бюджетных учреждений);
- годовой бухгалтерской отчетности учреждения;
- отчета о результатах деятельности;
- сведений (документов) о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах.

Приказ Минфина РФ от 21.07.2011 г. N 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»

Учреждение предоставляет через официальный сайт [информацию в электронном виде](#):

- общая информация об учреждении;
- информация о государственном (муниципальном) задании на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ) и его исполнении;
- информация о плане финансово-хозяйственной деятельности;
- информация об операциях с целевыми средствами из бюджета;
- информация о показателях бюджетной сметы;
- информация о результатах деятельности и об использовании имущества;
- сведения о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах;
- информация о годовой бухгалтерской отчетности учреждения.

Приказ МЗРФ от 4.05.2018 г. N 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями»

См.приложение

1. Показатель «Открытость и доступность информации о медицинской организации»
2. Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления мед.услуги»;
3. Показатель «Доступность услуг для инвалидов»
4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников мед.организации»
5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуги»



- В декабре 2013 года Кодекс РФ об административных правонарушениях был дополнен статьей о невыполнении обязанностей об информировании граждан о получении медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи.
- Согласно новым положениям Кодекса, невыполнение обязанности медицинской организации по информированию граждан о возможности получения бесплатной медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от 5 тысяч до 7 тысяч рублей; на юридических лиц - от 10 тысяч до 20 тысяч рублей. Отсутствие информации о порядке, объемах и условиях оказания бесплатной медицинской помощи приведет к наложению административного штрафа на должностных лиц в размере от 10 тысяч до 15 тысяч рублей; на юридических лиц - от 20 тысяч до 30 тысяч рублей.
- Кроме того, выявление указанных нарушений при проведении экспертизы качества медицинской помощи может стать основанием для уменьшения оплаты медицинской помощи за счет средств обязательного медицинского страхования.

- В соответствии с п. 2 ст. 18.1 Федерального закона "О персональных данных" ФЗ-152 оператор персональных данных обязан опубликовать на официальном сайте документ, определяющий Политику организации в отношении обработки персональных данных, к сведениям о реализуемых требованиях к защите персональных данных.
- Целью настоящей Политики является определение порядка обработки персональных данных пациентов Учреждения-оператора, а так же лиц, работающих по трудовым договорам и гражданско-правовым договорам (далее - работников) Учреждения-оператора, согласно Перечня персональных данных, утвержденного Приказом главного врача; обеспечение защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, а также установление ответственности должностных лиц, имеющих доступ к персональным данным пациентов и работников Учреждения-оператора, за невыполнение требований и норм, регулирующих обработку и защиту персональных данных.



ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

1. Общая часть
2. Основные понятия, используемые в настоящей Политике
3. Общие принципы и условия обработки персональных данных пациентов и работников
4. Получение персональных данных пациента и работника
5. Хранение и использование персональных данных пациентов и работников
6. Защита персональных данных пациентов и работников
7. Передача персональных данных пациентов и работников третьим лицам
8. Общедоступные источники персональных данных пациентов и работников
9. Права и обязанности пациента и работника в области защиты его персональных данных
10. Право на обжалование действий или бездействия Учреждения-оператор
11. Ответственность за нарушение норм, регулирующих обработку и защиту персональных данных пациентов и работников

Приказ МЗРФ от 30 декабря 2014 г. N 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет»

1. Утвердить:

- информацию, необходимую для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, согласно приложению N 1;
- требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", согласно приложению N 2.



Приказ МЗРФ от 30 декабря 2014 г. N 956н

На официальных сайтах медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") размещается следующая информация, необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями:

1) о медицинской организации:

- полное наименование,
- место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии),
- почтовый адрес,
- схема проезда;
- дата государственной регистрации,
- сведения об учредителе (учредителях);
- структура и органы управления;
- режим и график работы;
- правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;
- контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;
- график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;



Приказ МЗРФ от 30 декабря 2014 г. N 956н

2) об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;


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

4) о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;



Приказ МЗРФ от 30 декабря 2014 г. N 956н

5) о медицинской деятельности медицинской организации:

- о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);
 - 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;
- 

Приказ МЗРФ от 30 декабря 2014 г. N 956н

- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;
- о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, и имеющей прикрепленное население;
- о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;
- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;
- о правилах и сроках госпитализации;
- о правилах предоставления платных медицинских услуг;
- о перечне, оказываемых платных медицинских услуг;
- о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов);



Приказ МЗРФ от 30 декабря 2014 г. N 956н

б) о медицинских работниках медицинской организации, включая филиалы (при их наличии):

- фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника,
- занимаемая должность;
- 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;



Приказ МЗРФ от 30 декабря 2014 г. N 956н

7) о вакантных должностях;

8) о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;

9) 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;

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



11) 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;

12) об отзывах потребителей услуг;

13) иная информация, которая размещается, публикуется по решению учредителя и (или) руководителя медицинской организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.



**Требования к содержанию и форме информации о деятельности
медицинских организаций:**

2. На официальных сайтах размещается информация, предоставление которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации и иная информация, необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями далее - информация).

3. Информация размещается в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, при этом обеспечиваются открытость, актуальность, полнота, достоверность информации, простота и понятность восприятия информации, наличие карты официального сайта для удобства навигации по сайту, работоспособного поиска по сайту, версии для слабовидящих, отсутствие ошибок, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта.



Требования к содержанию и форме информации о деятельности медицинских организаций:

4. Информация на официальных сайтах размещается на русском языке, а также может быть размещена на государственных языках республик, входящих в состав Российской Федерации, и (или) на иностранных языках.

5. Размещенная на официальных сайтах информация должна быть доступна пользователям для ознакомления круглосуточно без взимания платы и иных ограничений.

6. Информация размещается на официальных сайтах в текстовой и (или) табличной формах, в форме электронного образа копий документов, а также может содержать схемы, графики, разъяснения.

7. При размещении информации на официальных сайтах и ее обновлении обеспечивается соблюдение требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

Требования к содержанию и форме информации о деятельности
медицинских организаций:

8. Технические и программные средства, которые используются для функционирования официальных сайтов, должны обеспечивать:

а) доступ к размещенной на официальном сайте информации без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства пользователя информации требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание с пользователя информации платы;

б) защиту информации от несанкционированного уничтожения, модификации и блокирования доступа к ней, а также иных неправомерных действий в отношении ее;



**Требования к содержанию и форме информации о деятельности
медицинских организаций:**

в) возможность копирования информации на резервный носитель, обеспечивающий ее восстановление;

г) защиту от несанкционированного копирования авторских материалов.

9. На официальных сайтах обеспечивается возможность выражения мнений получателями медицинских услуг о качестве оказания услуг медицинскими организациями (анкетирование).



Приказ МЗРФ от 14.05.2015г. № 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»

- В целях обеспечения возможности выражения пациентами мнений о качестве оказания услуг МО, участвующими в реализации тер.прогр.гос. гарантий бесплатного оказания гражданам мед.помощи, уполномоченные органы размещают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» и на сайтах МО анкету для оценки качества оказания услуг МО в виде интерактивной формы.
- При этом должна обеспечиваться возможность заполнения размещаемых анкет как на офиц.сайтах этих органов, так и на офиц.сайтах МО.
- Обработка результатов анкетирования производится только на официальных сайтах уполномоченных органов.
- В Метод.рекомендациях определены показатели, характеризующие открытость и доступность информации о МО (в амбулаторных и стационарных условиях) в соответствии с приказом МЗРФ № 956н.
- А также представлены анкеты.
- Информация о итогах оценки МО размещает на сайте www.bus.gov.ru
- По результатам оценки принимается решение о соответствии руководителя МО.

392-ФЗ от 5.12.2017г.

Статья 11. п.8. На официальном сайте обеспечиваются:

- 1) возможность поиска информации об организациях, в отношении которых проводится независимая оценка качества, об операторе, о результатах независимой оценки качества в соответствии с требованиями к качеству, удобству и простоте поиска;
- 2) возможность оставить гражданину отзыв о работе организаций, результатах независимой оценки качества и планах по устранению недостатков, размещенных на официальном сайте. Указанная возможность предоставляется для зарегистрированных в единой системе идентификации и аутентификации пользователей официального сайта;
- 3) формирование, обработка, хранение, поиск и предоставление данных о независимой оценке качества в формате открытых данных;
- 4) размещение планов по устранению недостатков и информации о ходе их исполнения в порядке и сроки, которые определены уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

