**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ДЕНСАУЛЫҚ САҚТАУ ЖӘНЕ ӘЛЕУМЕТТІК ДАМУ МИНИСТРЛІГІ**

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

**БҰЙРЫҚ** | **ПРИКАЗ**

11 сәуір 2016 ж. | № 275

Астана қаласы | город Астана

**Медициналық көмек көрсетудің сапасын арттыру бойынша кейбір шаралар туралы**

Қазақстан Республикасының халқына медициналық көмек көрсетудің сапасын арттыру мақсатында **БҰЙЫРАМЫН:**

1. Медициналық көмекті ұйымдастыру департаменті Медициналық және фармацевтикалық қызметті бақылау комитетімен бірлесіп:

1) 2016 жылғы 13 маусымға дейін «Кезексіз емхана!» конкурсын (бұдан әрі – Конкурс) өткізсін;

2) 2016 жылғы 18 сәуірге дейін Конкурс өткізу бойынша әдістемелік ұсынымдарды әзірлесін және облыстардың, Астана мен Алматы қалаларының денсаулық сақтау басқармаларына жіберсін.

2. Осы бұйрыққа қосымшаға сәйкес құрамда Конкурс жеңімпаздарын айқындау жөніндегі комиссия құрылсын.

3. Облыстардың, Астана мен Алматы қалалары денсаулық сақтау басқармаларының басшылары (келісім бойынша) Медициналық және фармацевтикалық қызметті бақылау комитеті аумақтық бөлімшелерінің директорларымен бірлесіп:

1) 2016 жылғы 28 сәуірге дейін өңірлердің денсаулық сақтау ұйымдарында Конкурс өткізу туралы ақпараттық-түсіндірме жұмыстарын жүргізсін;

2) 2016 жылғы 28 сәуір мен 28 мамыр аралығында өңірлік деңгейде Конкурс өткізсін және Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрлігіне жеңімпаздарға арналған материалдарды ұсынсын.

0017156

4. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму вице-министрі А.В.Цойға жүктелсін.

5. Осы бұйрық қол қойылған күнінен бастап күшіне енеді.

**Қазақстан Республикасының**
**Денсаулық сақтау және**
**әлеуметтік даму министрі** **Т. Дүйсенова**

Қазақстан Республикасы
Денсаулық сақтау және
әлеуметтік даму министрінің
2016 жылғы 11.04
№ 274 бұйрығына
қосымша

**«Кезексіз емхана!» конкурсының жеңімпаздарын айқындау жөніндегі комиссияның құрамы**

| | | |
|---|---|---|
| Алексей Владимирович Цой | - | Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму вице-министрі, төраға |
| Ақмарал Тынышбекқызы Серәлиева | - | Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрлігінің Медициналық көмекті ұйымдастыру департаменті амбулаториялық-емханалық көмек басқармасының басшысы, хатшы |
| Лариса Юн-Бойевна Пак | - | Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрлігі Медициналық және фармацевтикалық қызметті бақылау комитетінің төрағасы міндетін атқарушы |
| Бауыржан Сәтжанұлы Байсеркин | - | Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрлігі Медициналық көмекті ұйымдастыру департаментінің директоры |
| Әлия Мырзағалиқызы Батпақова | - | Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрлігінің Медициналық және фармацевтикалық қызметті бақылау комитеті медициналық қызметті бақылау басқармасы басшысының міндетін атқарушы |
| Күләйым Жақсылыққызы Біржанова | - | Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрлігінің |

| | | |
|---|---|---|
| | | департаменті амбулаториялық-емханалық көмек басқармасының бас сарапшысы |
| Ерік Әбенұлы Байжүнісов | - | Астана қаласы денсаулық сақтау басқармасының басшысы (келісім бойынша) |
| Роза Абзалқызы Абзалова | - | «Демеу» отбасы медицинасының оқу-практикалық орталығының директоры (келісім бойынша) |
| Алтыншаш Жұмашқызы Табылдина | - | Астана қаласы №5 қалалық емханасының бас дәрігері (келісім бойынша) |

**«Кезексіз емхана!»**
**конкурсын өткізу жөніндегі әдістемелік ұсыным**

## 1. Жалпы ережелер

1. Осы Әдістемелік ұсыным «Кезексіз емхана!» конкурсын ұйымдастыру мен өткізу тәртібін регламенттейді және медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін үздік денсаулық сақтау ұйымдарын айқындауға, медициналық персоналдың кәсіби білім деңгейін, моральдік-рухани бағыттарын анықтауға мүмкіндік береді. Конкурс көрсетілетін медициналық көмектің сапасын арттыруға ықпал ететін болады.

2. «Кезексіз емхана!» конкурсын (бұдан әрі – Конкурс) өткізудің мақсаты: республиканың үздік емханаларын анықтау.

3. Конкурсқа меншік нысанына қарамастан амбулаториялық-емханалық көмек көрсететін барлық ұйымдар қатыса алады. Конкурс өткізу туралы ақпарат барлық МСАК ұйымдарында (адамдардың назарын аудару мен қызығушылықтарын арттыру үшін адамдар көп жиналатын жерлерде) және бұқаралық ақпарат құралдарында орналастырылуы тиіс.

4. Конкурс 2 кезеңде өткізіледі:

1-кезең өңірлік деңгейде өткізіледі:

1) амбулаториялық-емханалық көмек көрсететін үздік қалалық және аудандық ұйымдар айқындалады;

2) тиісті облыстың, астананың, республикалық маңызы бар қаланың жеңімпаздары амбулаториялық-емханалық көмек көрсететін үздік қалалық және аудандық ұйымдардың арасында айқындалады;

2-кезең республикалық деңгейде екі турдан тұратын болып өткізіледі және тиісті облыстың, астананың, республикалық маңызы бар қаланың жеңімпаздары арасында айқындалады:

1-тур: тиісті облыстың, астананың, республикалық маңызы бар қаланың жеңімпаздарының бейнеролигі ұсынылады, одан кейін конкурсқа қатысушылар өз емханасының жұмысының компьютерлік таныстырылымын өткізеді және халыққа медициналық көмек көрсетуді жақсарту бойынша 3-5 минут ұсыныс жасайды;

2-тур: тиісті облыстың, астананың, республикалық маңызы бар қаланың жеңімпаздарының ұсынған материалдарын зерделеу.

5. Салтанатты марапаттау шарасы 2016 жылғы 19 маусымда Астана қаласында өткізіледі.

## 2. Конкурстық комиссия

6. Конкурс жеңімпаздарын іріктеу үшін өңірлік деңгейде Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрлігінің Медициналық және фармацевтикалық қызметті бақылау комитеті Департаменттерінің жанынан конкурстың комиссия (бұдан әрі – Өңірлік комиссия) және Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрлігінің жанынан комиссия (бұдан әрі – Республикалық комиссия) құрылады. Республикалық комиссияның құжаттарды қарау және Республикалық конкурс кезеңдерін өткізу үшін сырттан сарапшылар тартуға құқығы бар.

7. Конкурс жеңімпаздарын іріктеу кезіндегі критерийлер осы әдістемелік ұсынымға қосымшаларда көрсетілген.

8. Республикалық және өңірлік комиссия кемінде 9 адам болатын мүшеден, облыстардың, Астана және Алматы қалалары денсаулық сақтау басқармаларынын, Медициналық және фармацевтикалық қызметті бақылау комитетінің және (немесе) оның аумақтық бөлімшелерінің, медициналық және басқа да ұйымдардың өкілдерінен тұруы тиіс. Республикалық және Өңірлік комиссия құрамынан Төраға және хатшы таңдалады.

9. Комиссия төрағасы оның қызметін басқарады және жалпы бақылауды жүзеге асырады. Комиссия шешім қабылдаған кезде даулы мәселелер туындаған жағдайда Комиссия төрағасының дауысы шешуші болып табылады.

10. Хатшы Комиссияның шешім қабылдауына қатысады және комиссия қызметіне техникалық қызмет көрсетуді жүзеге асырады:

1) конкурсқа қатысушылардың құжаттарын қабылдау;

2) комиссияның отырысын ұйымдастыру;

3) комиссия отырысының хаттамасын рәсімдейді және конкурстың қорытындысы бойынша конкурс жеңімпаздарының материалдарын қалыптастырады;

4) конкурс жеңімпаздарының материалдарын Республикалық комиссияға жібереді.

11. Комиссияның шешімі ашық дауыс берумен қабылданады және хаттамамен ресімделеді.

12. Конкурсқа қатысуға өтінімді бұқаралық ақпарат құралдарында хабарландыру жарияланған сәттен бастап ұсынуға болады.

13. Конкурсқа қатысушыларға осы әдістемелік ұсынымның 17-тармағында көрсетілген құжаттарды қабылдау туралы хабарлама берілуі мүмкін.

14. Жеңімпаздарды іріктеуге Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрлігінің интернет-ресурсы арқылы интерактивті дауыс беру арқылы еліміздің бүкіл халқы белсенді қатыса алады., Интерактивті дауыс беру мерзімін Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрлігі анықтайды.

15. Пациенттердің барынша көбі дауыс берген амбулаториялық-емханалық көмек көрсететін ұйымның Конкурс жеңімпазы деп айқындауға айрықша құқығы бар.

16. Республикалық комиссия интерактивті дауыс беру қорытындысы бойынша пациенттердің барынша көп дауысын жинаған амбулаториялық-емханалық көмек көрсететін ұйымды анықтайды.

## 3. Өңірлік және республикалық конкурс үшін ұсынылатын құжаттар

17. Конкурсқа қатысу үшін мынадай құжаттар ұсынылады;

1) номинациясын көрсете отырып, еркін нысанда байқауға қатысу туралы өтініш;

2) емхананың паспорты;

3) номинация тақырыбы бойынша бейнеролик (10 минуттан аспауы тиіс);

4) компьютерлік таныстырылым 3-5 минут;

5) 2015-2016 жылдары емхана жұмысының БАҚ-та жарияланғаны жөніндегі ақпарат (10-нан аспайтын ақпараттық материалдар, газеттерден, журналдардан мақалалар, интернет ресурстардағы жарияланымдар);

5) байқауға қатысушының қалауы бойынша қосымша мәліметтері (7 баспа парақтан аспауы тиіс).

Құжаттар конкурсқа мемлекеттік немесе қазақ тілінде ұсынылады.

«Кезексіз емхана!»
конкурсын өткізу жөніндегі
әдістемелік ұсынымға
қосымша

**«Кезексіз емхана!»**
**конкурсы бойынша жеңімпаздарды іріктеу критерийлері**

1. Тіркеу бөлімінде көпарналы телефон байланысы бар диспетчерлік қызметтің болуы;
2. Ересектерге, балаларға және егде адамдарға арналған жеке тіркеу бөлімінің болуы;
3. Ересектерге, балаларға және егде адамдарға арналған жеке тіркеу бөлімінің болуы;
4. Ақпараттық жүйедегі жұмыс;
5. Қан алуға арналған емшара кабинетіне электрондық кезектің болуы;
6. Флюорография кабинетіне электрондық кезектің болуы;
7. Арнаулы мамандардың қабылдауына электрондық кезектің болуы;
8. Қабылдауларға онлайн режимінде алдын ала жазылулардың болуы. Алдын ала жазылу үшін емхананың тіркеу бөліміне жүгіну қажеттілігінің болмауы;
9. Сайт арқылы рецептерге тапсырыс берудің болуы;
10. Дәрігердің қабылдауына терминал арқылы жазылу;
11. Арнаулы мамандардың өкілеттіктерін ЖПД-ға бөліп беру;
12. ЖПД өкілеттіктерін мейіргерлерге бөліп беру;
13. Емхана жұмысы уақытында жедел жәрдемнен ауыстыруға қызмет көрсету;
14. Жеке дәрігерге дейінгі кабинет;
15. Жеке скрининг кабинеті:
16. Жеке ерлерді қарау кабинеті;
17. Мемлекеттік қызмет көрсету;
18. Пациенттерді жазылу арқылы ғана қабылдау;
19. Шұғыл науқастарды кезекші дәрігердің қабылдауы;
20. Жазылмай келген пациенттерді кезекші дәрігердің қабылдауы;
21. Балаларды белгілі бір уақытта кесте бойынша қабылдау;
22. Фотоесеппен расталған бүкіл жұмыс аптасының ішінде таңғы және күндізгі жұмыс уақыттарында тіркеу бөлімі мен дәліздерде кезектің болмауы;
23. Пациенттер ағымын (балалар, жүкті әйелдер, науқастар) қан жинауға арналған қосымша кабинеттер;
24. Пациенттерді қолдау қызметі мен сенім телефондарының болуы;

25. Мамандардың белгілі бір жұмыс кестесінде жеке кабинетте (086-е, 083-е, 082-е) анықтамаларын беруді ұйымдастыру;
26. Емхана басшысы блогының болуы;
27. Жалпы практика дәрігерлерімен жасақталу пайызы;
28. Мүмкіндігі шектеулі адамдардың қолжетімділігін ұйымдастыру;
29. Күндізгі стационар жұмысының тиімділігі;
30. Денсаулықты нығайтудың бейінді мектептерінің болуы;
31. Мамандармен, оның ішінде герентолог, маммолог мамандармен жасақталуы;
32. Диспансерлік науқастарға қызмет көрсету процесін оңтайландыру;
33. Пациенттерді демалыс күндері қабылдау;
34. Емхана жұмысына шағымдардың болмауы;

Жоғарыда аталған критерийлердің талаптарын орындамаған жағдайда Комиссия қатысушыларға ұсынылған материалдарды қайтарып ала алады.

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ДЕНСАУЛЫҚ САҚТАУ ЖӘНЕ ӘЛЕУМЕТТІК ДАМУ МИНИСТРЛІГІ

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

БҰЙРЫҚ

ПРИКАЗ

11 апреля 2016 г.

№ 275

Астана қаласы

город Астана

**О некоторых мерах по повышению качества оказания медицинской помощи**

В целях повышения качества оказания медицинской помощи населению Республики Казахстан, **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Департаменту организации медицинской помощи совместно с Комитетом контроля медицинской и фармацевтической деятельности:

1) провести в срок до 13 июня 2016 года конкурс «Поликлиника без очередей!» (далее – Конкурс);

2) в срок до 18 апреля 2016 года разработать и направить в Управления здравоохранения областей, городов Астаны и Алматы методические рекомендации по проведению Конкурса.

2. Создать комиссию по определению победителей Конкурса в составе согласно приложению, к настоящему приказу.

3. Руководителям управлений здравоохранения областей, городов Астана и Алматы (по согласованию) совместно с директорами территориальных подразделений Комитета контроля медицинской и фармацевтической деятельности:

1) в срок до 28 апреля 2016 года провести информационно-разъяснительную работу в организациях здравоохранения регионов о проведении Конкурса;

2) в срок с 28 апреля до 28 мая 2016 года провести Конкурс на региональном уровне и предоставить в Министерство здравоохранения и социального развития Республики Казахстан материалы на победителей.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на вице-министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан Цой А.В.

0017154

5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

**Министр здравоохранения**
**и социального развития**
**Республики Казахстан** **Т. Дуйсенова**

Приложение
к приказу Министра
здравоохранения и
социального развития
Республики Казахстан
от 11.04 2016 года
№ 275

**Состав комиcии по определению победителей конкурса «Поликлиника без очередей!»**

| | | |
|---|---|---|
| Цой Алексей Владимирович | - | вице–министр здравоохранения и социального развития Республики Казахстан, председатель |
| Сералиева Акмарал Тынышбековна | - | руководитель Управления амбулаторно-поликлинической помощи Департамента организации медицинской помощи Министерства здравоохранения и социального развития Республики Казахстан, секретарь |
| Пак Лариса Юн-Бойевна | - | и.о.председателя Комитета контроля медицинской и фармацевтической деятельности Министерства здравоохранения и социального развития Республики Казахстан |
| Байсеркин Бауыржан Сатжанович | - | директор Департамента организации медицинской помощи Министерства здравоохранения и социального развития Республики Казахстан |
| Батпакова Алия Мырзагалиевна | - | исполняющий обязанности руководителя управления контроля за медицинской деятельностью Комитета контроля медицинской и фармацевтической деятельности Министерства здравоохранения и социального развития Республики Казахстан |

| | | |
|---|---|---|
| Биржанова Куляим Жаксылыковна | - | главный эксперт Управления амбулаторно-поликлинической помощи Департамента организации медицинской помощи Министерства здравоохранения и социального развития Республики Казахстан |
| Байжунусов Эрик Абенович | - | руководитель Управления здравоохранения города Астаны (по согласованию) |
| Абзалова Роза Абзаловна | - | директор учебно-практического центра семейной медицины «Демеу» (по согласованию) |
| Табулдина Алтыншаш Жумашевна | - | главный врач городской поликлиники №5 города Астана (по согласованию) |

# Методические рекомендации по проведению конкурса «Поликлиника без очередей!»

## 1. Общие положения

1. Настоящее Методические рекомендации регламентируют порядок организации и проведения конкурса «Поликлиника без очередей!» и позволяют определить лучшие организации здравоохранения, оказывающие первичную медико-санитарную помощь, выяснить уровень профессиональных знаний, морально-нравственные ориентиры медицинского персонала. Конкурс будет способствовать повышению качества оказываемой медицинской помощи.

2. Цель проведения конкурса «Поликлиника без очередей!» (далее – Конкурс): определение лучших поликлиник республики.

3. В Конкурсе могут участвовать все организации, оказывающие амбулаторно-поликлиническую помощь, независимо от форм собственности. Информация о проведении Конкурса должна быть размещена во всех организациях ПМСП (в местах скопления людей, чтобы привлечь внимание и заинтересованность посетителей) и в средствах массовой информации.

4. Конкурс проводится в 2 этапа:

1 этап проводится на региональном уровне:

1) определяются лучшие городские и районные организации, оказывающие амбулаторно-поликлиническую помощь;

2) победители соответствующей области, столицы, города республиканского значения определяются среди лучших городских и районных организаций, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь;

2 этап проводится на республиканском уровне в два тура и определяется среди победителей соответствующей области, столицы, города республиканского значения:

1 тур: представляется видеоролик победителей соответствующей области, столицы, города республиканского значения, затем конкурсанты проводят компьютерную презентацию работы своей поликлиники и представить предложения по улучшению оказания медицинской помощи населению 3-5 минут;

2 тур: изучение представленных материалов на победителей соответствующей области, столицы, города республиканского значения.

5. Торжественная церемония награждения проводится 19 июня 2016 года в г. Астана.

## 2. Конкурсная комиссия

6. Для отбора победителей Конкурса на региональном уровне создается конкурсная комиссия при Департаментах Комитета контроля медицинской и фармацевтической деятельности Министерства здравоохранения и социального развития Республики Казахстан (далее - Региональная комиссия) и комиссия при Министерстве здравоохранения Республики Казахстан (далее – Республиканская Комиссия). Республиканская комиссия имеет право привлекать внешних экспертов для рассмотрения документов и проведения этапов Республиканского конкурса.

7. Критерии при выборе победителей Конкурса **указаны в** приложении к настоящим методическим рекомендациям.

8. Республиканская и региональная комиссии должны состоять из членов в количестве не менее 9 человек из представителей управлений здравоохранения областей, городов Астана и Алматы, Комитета контроля медицинской и фармацевтической деятельности и (или) его территориальных подразделений, медицинских и других организаций. Из состава Республиканской и Региональной комиссий избираются Председатель и секретарь.

9. Председатель комиссии руководит ее деятельностью и, осуществляет общий контроль. В случае возникновения спорных вопросов при принятии Комиссией решений голос председателя Комиссии является решающим.

10. Секретарь участвует в принятии Комиссией решений и осуществляет техническое обслуживание деятельности комиссии:

1) прием документов конкурсантов;

2) организацию заседаний комиссии;

3) оформляет протокол заседания комиссии и по итогам конкурса формирует материалы на победителей конкурса;

4) направляет материалы на победителей конкурса в Республиканскую комиссию.

11. Решение комиссии принимается открытым голосованием и оформляется протоколом.

12. Заявки на участие в Конкурсе могут предоставляться с момента опубликования объявления в средствах массовой информации.

13. Участникам конкурса могут выдаваться уведомления о принятии документов, указанных в пункте 17 настоящих методических рекомендаций.

14. В отборе победителей активное участие принимает все население страны путем интерактивного голосования посредством интернет-ресурса. Министерства здравоохранения и социального развития Республики Казахстан. Сроки проведения интерактивного голосования определяются Министерством здравоохранения и социального развития Республики Казахстан.

15. Организация, оказывающая амбулаторно-поликлиническую помощь, за которую проголосовало наибольшее количество пациентов имеет преимущественное право на определение ее победителем Конкурса.

16. Республиканская комиссия по итогам интерактивного голосования определяет организацию, оказывающую амбулаторно-поликлиническую помощь, набравшую наибольшее количество голосов пациентов.

## 3. Документы, предоставляемые для регионального и республиканского конкурса

17. Для участия в конкурсе представляются следующие документы:

1) заявление об участии в конкурсе в произвольной форме с указанием номинации;

2) паспорт поликлиники;

3) видеоролик по теме номинации (не более 10 минут);

4) компьютерная презентация 3-5 минут;

5) информацию по освещению в СМИ работы поликлиники за 2015 - 2016 годы (не более 10 информационных материалов, статей из газет, журналов, публикаций в интернет ресурсах);

5) дополнительные сведения по желанию конкурсанта (не более 7 печатных листов).

Документы на конкурс представляются на государственном или русском языках.

Приложение
к методическим
рекомендациям по
проведению конкурса
«Поликлиника без очередей!»

**Критерии отбора победителей по конкурсу**
**«Поликлиника без очередей!»**

1. Наличие в регистратуре диспетчерской службы с многоканальной телефонной связью;
2. Наличие отдельной регистратуры для взрослых, детей и пожилых людей;
3. Наличие отдельной регистратуры для взрослых, детей и пожилых людей;
4. Работа в информационной системе;
5. Наличие электронной очереди в процедурный кабинет для забора крови;
6. Наличие электронной очереди на прием в кабинет флюорографии;
7. Наличие электронной очереди на прием к узким специалистам;
8. Наличие предварительной записи на приемы в режиме онлайн. Отсутствие необходимости обращения в регистратуру поликлиники для предварительной записи;
9. Наличие заказа рецептов через сайт;
10. Запись на прием к врачам через терминал;
11. Делегирование полномочий от узких специалистов к ВОП;
12. Делегирование полномочий от ВОП медсестрам;
13. Обслуживание переадресаций со скорой помощи в часы работы поликлиники;
14. Отдельный доврачебный кабинет;
15. Отдельный скрининговый кабинет;
16. Отдельный мужской смотровой кабинет;
17. Оказание государственных услуг;
18. Прием пациентов строго по записи;
19. Прием экстренных больных дежурным врачом;
20. Прием пациентов пришедших без записи дежурным врачом;
21. Прием детей в определенные часы по графику;
22. Отсутствие очередей в регистратуре и в коридорах поликлиники в утренние и дневные часы работы в течении всей рабочей недели, подтверждаемое фотоотчетами;

23. Дополнительные кабинеты для забора крови с распределением потоков пациентов (дети, беременные, больные);
24. Наличие Службы поддержки пациента и телефонов доверия;
25. Организация выдачи справок (086-у, 083-у, 082-у) в отдельном кабинете с определенным графиком работы специалистов;
26. Наличие блога руководителя поликлиники;
27. Процент укомплектованности врачами общей практики;
28. Организация доступа людям с ограниченными возможностями;
29. Эффективность работы дневного стационара;
30. Наличие профильных школ укрепления здоровья;
31. Укомплектованность специалистами, в том числе геронтолог, маммолог;
32. Оптимизация процессов обслуживания диспансерных больных;
33. Прием пациентов в выходные дни;
34. Отсутствие жалоб на работу поликлиники.

В случае несоблюдения требований вышеперечисленных критериев Комиссия может вернуть участникам представленные материалы.