



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

27.02.2015

№ 200

г. Благовещенск

Об организации Экспертного Совета Старейшин  
по оценке качества работы медицинских организаций

В целях повышения доступности и качества оказания медицинской помощи на территории Амурской области

**приказываю:**

1. Создать Экспертный Совет Старейшин по оценке доступности и качества работы медицинских организаций области.
2. Утвердить:
  - 2.1. Положение об Экспертном Совете Старейшин по оценке доступности и качества работы медицинских организаций области согласно приложению № 1 к настоящему приказу.
  - 2.2. Состав Экспертного Совета Старейшин по оценке доступности и качества работы медицинских организаций области согласно приложению № 2 к настоящему приказу.
  - 2.3. Критерии оценки доступности и качества работы медицинских организаций области (амбулаторные условия) согласно приложению № 3 к настоящему приказу.
  - 2.4. Критерии оценки доступности и качества работы медицинских организаций области (стационарные условия) согласно приложению 4 к настоящему приказу.
3. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Министр здравоохранения области

Н.Л.Тезиков

Положение об Экспертном Совете Старейшин по оценке доступности и  
качества работы медицинских организаций области

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение регламентирует основные вопросы деятельности Экспертного Совета Старейшин по оценке доступности и качества работы медицинских организаций области (далее – Экспертный Совет Старейшин), определяет цели и задачи экспертного совета, порядок формирования его состава.

1.2. В своей деятельности Экспертный Совет Старейшин руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, законами области, постановлениями и распоряжениями губернатора области, постановлениями и распоряжениями Правительства области, а также настоящим Положением.

1.3. Решение Экспертного Совета Старейшин носят рекомендательный характер.

1.4. Организационно-методическое и информационно-техническое сопровождение деятельности Общественного совета обеспечивает министерство здравоохранения области (далее Министерство).

**2. Цели и задачи**

2.1. Основной задачей Экспертного Совета Старейшин является обеспечение доступности и качества оказания медицинской помощи в медицинских организациях области.

2.2. Экспертный Совет Старейшин осуществляет:

1.1. Экспертный Совет Старейшин для решения возложенной на него задачи имеет право приглашать на свои заседания представителей Министерства и медицинских организаций.

1.2. Экспертный Совет Старейшин осуществляет:

1) формирование перечня организаций для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения;

2) утверждение порядка оценки качества работы медицинской организации на основании определенных критериев эффективности их работы в зависимости от выполняемых медицинских услуг, которые в обязательном порядке характеризуют:

- открытость и доступность информации о медицинской организации;
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- время ожидания в очереди при получении услуги;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации;
- долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в медицинской организации;

- 3) оценку качества работы медицинских организаций в соответствии с критериями, определяющими эффективность их работы,
- 4) работу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы медицинских организаций:
  - выявление несоблюдения стандартов качества предоставления государственных услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления государственных услуг;
  - выявление типовых проблем, возникающих у заявителей при получении государственных услуг;
- 5) выработку согласованных решений и предложений по повышению качества работы медицинских организаций;
- 6) направляет в Министерство:
  - информацию о результатах оценки качества работы медицинских организаций;
  - предложения об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением медицинских услуг.
- 8) Перечень функций Общественного совета, указанный в настоящем разделе, является исчерпывающим и может быть расширен только путем внесения соответствующих изменений в настоящее Положение.

### **3. Организация деятельности Экспертного Совета Старейшин**

3.1. Основными принципами деятельности Экспертного Совета Старейшин являются коллегиальность, компетентность, гласность, независимость, соблюдение норм профессиональной этики.

3.2. Состав Экспертного Совета Старейшин утверждается приказом Министерства.

3.3. Экспертный Совет Старейшин формируется в составе председателя, заместителя председателя, секретаря и членов Экспертного Совета Старейшин.

3.4. Члены Экспертного Совета Старейшин принимают участие в его работе на общественных началах.

3.5. Председатель Экспертного Совета руководит его деятельностью, организует работу Совета и ведет его заседания. Заместитель председателя Экспертного Совета Старейшин осуществляет полномочия председателя в его отсутствие.

3.6. Председатель Экспертного Совета:

- 1) осуществляет общее руководство, определяет направления работы Экспертного Совета, организует его работу в соответствии с планом работы Экспертного Совета, осуществляет общий контроль над реализацией принятых Экспертным Советом решений, распределяет обязанности между членами Экспертного Совета;

- 2) представляет губернатору области предложения по улучшению доступности и качества оказания медицинской помощи в медицинских организациях области.

3.7. Подготовку и организацию проведения заседаний Экспертного Совета Старейшин, а также решение текущих вопросов деятельности Экспертного Совета Старейшин осуществляет секретарь Экспертного Совета. Секретарь

Экспертного Совета оформляет протоколы заседаний, обеспечивает ведение и хранение документации.

3.8. Заседания Экспертного Совета проводятся по мере необходимости, но не реже 1 раза в месяц.

3.9. Заседание Экспертного Совета правомочно, если в нем участвует не менее половины от общего числа членов Совета. В случае невозможности прибытия на заседание Экспертного Совета члена Экспертного Совета его замещает уполномоченный представитель.

3.10. На заседания Экспертного Совета могут приглашаться по согласованию представители заинтересованных государственных органов и организаций, бизнеса, общественных объединений, ученые, общественные деятели.

3.11. Члены Экспертного Совета Старейшин обладают равными правами при обсуждении рассматриваемых на заседании вопросов.

3.12. Решения Экспертного Совета Старейшин принимаются простым большинством голосов присутствующих на заседании членов Экспертного Совета. При равенстве голосов право решающего голоса принадлежит председателю Экспертного Совета Старейшин (председательствующему на заседании Совета).

3.13. Решения Экспертного Совета Старейшин по рассматриваемым вопросам оформляются протоколом, который подписывают председатель Экспертного Совета Старейшин (председательствующий на заседании Совета) и секретарь Экспертного Совета. В случае несогласия с принятым решением член Экспертного Совета Старейшин вправе изложить в письменной форме свое мнение, которое приобщается к протоколу.

3.14. Протоколы заседаний оформляются секретарем Экспертного Совета в 2-х экземплярах, один из которых хранится у председателя Экспертного Совета, а второй передается в отдел качества и безопасности медицинской помощи Министерства.

3.15. Решения Экспертного Совета доводятся до сведения заинтересованных государственных органов, органов местного самоуправления, медицинских организаций, должностных лиц.

3.16. Организационное и техническое обеспечение деятельности Экспертного Совета осуществляет Министерство.

3.17. В ходе заседаний Экспертный Совет Старейшин:

3.17.1. Осуществляет в плановом порядке оценку доступности и качества работы медицинских организаций области по утвержденным критериям и порядку.

3.17.2. Анализирует результаты оценки доступности и качества работы медицинских организаций области.

3.17.3. Разрабатывает предложения по улучшению доступности и качества работы медицинских организаций области.

3.17.4. Проводит обсуждение иных вопросов в рамках полномочий, определенных настоящим Положением.

**Состав**  
**Экспертного Совета по оценке доступности и качества работы медицинских организаций области**

Председатель:

Выдрова Елена Владимировна	Главный врач поликлиники № 1 г.Свободный Амурской области, заслуженный врач России
----------------------------	--

Заместитель председателя:

Трюхан Галина Петровна	Начальник отдела по защите прав потребителей администрации г.Благовещенск Амурской области
------------------------	--

Секретарь:

Алькова Татьяна Юрьевна	Начальник отдела качества и безопасности министерства здравоохранения Амурской области
-------------------------	--

Члены совета:

Сучкова Светлана Ивановна	Ассистент кафедры госпитальной терапии ГОУ ВПО Амурская ГМА Росздрава, к.м.н.
Мишина Татьяна Васильевна	Эксперт страховой компании ОАО «МСК «Дальмедстрах»
Соколова Наталья Андреевна	Главный внештатный специалист акушер гинеколог администрации муниципального образования г. Благовещенск Амурской области
Ноева Наталья Алексеевна	Заведующий терапевтическим отделением поликлиники № 1 г. Благовещенск Амурской области
Кругляк Антонина Федоровна	Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической службе городской клинической больницы № 3 г. Благовещенск Амурской области

**Критерии оценки доступности и качества работы  
медицинских организаций области (амбулаторные условия)**

Наименование	Доступное количество баллов	Оценка
<b>Блок 1. Открытость и доступность</b>		
<b>1.1. Оценка заочных способов предоставления информации (по телефону, электронная регистратура, e-mail)</b>	<b>0-24</b>	
Количество звонков совершенных в учреждение для записи на прием (шт.) <i>0 баллов – более 5 звонков, 2 балла – 2-5 звонков, 3 балла – 1 звонок</i>	0-3	
Оцените насколько легко дозвониться до учреждения <i>0 баллов – сложно, 3 балла – легко</i>	0-3	
Сотрудник, принявший звонок назвал: наименование учреждения, ФИО, должность <i>3 балов – да, 0 баллов – нет</i>	0-3	
Оцените вежливость разговора с вами <i>0 баллов – очень грубо, 1 балл – грубо, 2 балла - вежливо, 3 балла – очень вежливо</i>	0-3	
Удалось ли вам записаться на прием к врачу (да/нет) <i>3 балла – да, 0 баллов – нет</i>	0-3	
Если нет, укажите причину <i>Отсутствие специалиста, Отсутствие записи, Иные причины (какие)</i>		
Были ли какие-нибудь сбои при оказании услуги «запись к врачу» (да/нет) <i>0 баллов – да, 3 балла – нет</i>	0-3	
Каков был срок записи к узкому специалисту (промежуток времени между записью и приёмом) <i>0 баллов – более 12 дней, 3 балла – до 12 дней</i>	0-3	
Были ли предложения обратиться в платное отделение (да/нет)	0-3	

<i>0 баллов – да, 3 балла – нет</i>		
<b>1.2. Оценка заочных способов предоставления информации (по телефону, электронная регистратура, e-mail)</b>		<b>0-18</b>
Количество звонков совершенных в учреждение для записи на прием (шт.) <i>0 баллов – более 5 звонков, 2 балла – 2-5 звонков, 3 балла – 1 звонок</i>	0-3	
Оцените насколько легко дозвониться до учреждения <i>0 баллов – сложно, 3 балла – легко</i>	0-3	
Сотрудник, принявший звонок назвал: наименование учреждения, ФИО, должность <i>3 баллов – сложно, 0 балла – легко</i>	0-3	
Оцените вежливость разговора с вами <i>0 баллов – очень грубо, 1 балл – грубо, 2 балла – вежливо, 3 балла – очень вежливо</i>	0-3	
Удалось ли вам записаться на прием к врачу (да/нет) <i>3 балла – да, 0 баллов – нет</i>	0-3	
Если нет, укажите причину <i>Отсутствие специалиста, Отсутствие записи, Иные причины (какие)</i>		
Были ли какие-нибудь сбои при оказании услуги «запись к врачу» (да/нет) <i>0 баллов – да, 3 балла – нет</i>	0-3	
Каков был срок записи к узкому специалисту (промежуток времени между записью и приёмом) <i>0 баллов – более 12 дней, 3 балла – до 12 дней</i>	0-3	
Были ли предложения обратиться в платное отделение (да/нет) <i>0 баллов – да, 3 балла – нет</i>	0-3	
<b>1.3. Оценка дополнительных способов предоставления информации (наличие информации на информационных стендах и указателей)</b> <i>0 баллов - да (имеется), 2 балла - нет (отсутствует)</i>		<b>0 - 44</b>
Полное наименование медицинской организации	0-2	
Информация об осуществляемой медицинской деятельности (копии лицензий на все виды деятельности)	0-2	
Информация о структуре учреждения, отделениях	0-2	
Контактная информация об учредителе и контролирующих органах	0-2	

График работы учреждения	0-2	
Наличие информации о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	0-2	
Наличие информации о перечне льготных лекарственных средств и лекарственном обеспечении	0-2	
Наличие информации о перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты	0-2	
Наличие информации о том, в каких случаях пациент имеет право обращаться в страховую компанию, указан список страховых компаний, с которыми работает медицинская организация	0-2	
Размещены правила записи на первичный прием /консультацию/ исследование	0-2	
Информация о медицинских работниках медицинских организаций, об уровне их образования и об их квалификации	0-2	
Наличие информации о распределении домов по участкам	0-2	
Наличие информации о том, какой специалист, в каком кабинете принимает и времени работы	0-2	
Наличие поэтажного плана расположения кабинетов внутри здания (да/нет)	0-2	
Наличие информации о времени и кабинете приема главного врача	0-2	
Наличие информации о времени и кабинете приема старшей медсестры	0-2	
Наличие информации о вышестоящих и/или контролирующих организациях	0-2	
Наличие информации о способах (формах) записи единой городской службы записи на прием к врачу	0-2	
Наличие ФИО специалистов на дверях кабинетов	0-2	
Наличие указателей на месторасположение гардероба	0-2	
В вестибюле учреждения есть компьютер или инфомат со справочными данными	0-2	
Наличие указателей на месторасположение туалета	0-2	
<b>1.4. Оценка сроков предоставления услуги (доступности)</b>	<b>0 - 21</b>	



<p>Очередность к врачу-терапевту участковому, врачу общей практики, врачу-педиатру участковому</p> <p><i>0 баллов – более 7 дней, 3 балла – до 7 дней</i></p>	0-3	
<p>Очередность на плановый прием к узкому специалисту (в днях)</p> <p><i>0 баллов – более 10 дней, 3 балла – до 10 дней</i></p>	0-3	
<p>Время нахождения в очереди на прием к специалисту (в минутах), за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному, о чем пациенты, ожидающие прием, должны быть проинформированы</p> <p><i>0 баллов – более 20 минут, 3 балла – до 20 минут</i></p>	0-3	
<p>Очередность ожидания плановых консультаций в диагностических центрах</p> <p><i>0 баллов – более 28 дней, 3 балла – до 28 дней</i></p>	0-3	
<p>Очередность плановой компьютерной томографии, компьютерной томографии с внутривенным усилением и ядерно-магнитно-резонансной томографии</p> <p><i>0 баллов – более 57 дней, 3 балла – до 57 дней</i></p>	0-3	
<p>Ожидание специалиста при вызове медицинского работника на дом</p> <p><i>0 баллов – более 8 часов, 3 балла – до 8 часов</i></p>	0-3	
<p>Были ли отказы в необходимых исследованиях</p> <p><i>0 баллов – да, 3 балла – нет</i></p>	0-3	
<p><b>1.4.1 Оценка сроков предоставления услуги (доступности)</b></p>	<b>0 - 21</b>	
<p>Очередность к врачу-терапевту участковому, врачу общей практики, врачу-педиатру участковому</p> <p><i>0 баллов – более 7 дней, 3 балла – до 7 дней</i></p>	0-3	
<p>Очередность на плановый прием к узкому специалисту (в днях)</p> <p><i>0 баллов – более 10 дней, 3 балла – до 10 дней</i></p>	0-3	
<p>Время нахождения в очереди на прием к специалисту (в минутах), за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному, о чем пациенты, ожидающие прием, должны быть проинформированы</p> <p><i>0 баллов – более 20 минут, 3 балла – до 20 минут</i></p>	0-3	
<p>Очередность ожидания плановых консультаций в диагностических центрах</p> <p><i>0 баллов – более 28 дней, 3 балла – до 28 дней</i></p>	0-3	

Очередность плановой компьютерной томографии, компьютерной томографии с внутривенным усилением и ядерно-магнитно-резонансной томографии <i>0 баллов – более 57 дней, 3 балла – до 57 дней</i>	0-3	
Ожидание специалиста при вызове медицинского работника на дом <i>0 баллов – более 8 часов, 3 балла – до 8 часов</i>	0-3	
Были ли отказы в необходимых исследованиях <i>0 баллов – да, 3 балла – нет</i>	0-3	
<b>Блок 2. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
<b>2.1. Внутреннее благоустройство учреждения</b> <i>0 баллов – да (имеется), 1 балл – нет (отсутствует)</i>	<b>0-11</b>	
Наличие работающего лифта для пациентов в многоэтажных поликлиниках	0-1	
Помещения внутри учреждения оборудованы приспособлениями для маломобильных групп населения	0-1	
Наличие работающего гардероба	0-1	
Наличие работающего для пациентов туалета	0-1	
Туалет оборудован предметами гигиены	0-1	
Наличие урн на каждом этаже учреждения	0-1	
Наличие мест для сидения в коридорах перед кабинетами	0-1	
Созданы условия для заполнения посетителями документов (есть столы и стулья)	0-1	
В учреждении обеспечена достаточная освещенность помещений	0-1	
В учреждении обеспечена достаточная проветриваемость помещения	0-1	
Наличие комнаты матери и ребенка и/или пеленального столика в учреждении (для детских АПУ)	0-1	
<b>2.2. Внешнее благоустройство учреждения</b> <i>0 баллов – да (имеется), 1 балл – нет (отсутствует)</i>	<b>0-6</b>	
Путь от остановки общественного транспорта до учреждения занимает не более 10 минут ходьбы пешком	0-1	
Проезжая часть возле учреждения оборудована светофором, «лежачим полицейским», знаками пешеходного перехода	0-1	

Вход в поликлинику оборудован приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни)	0-1	
Вход в поликлинику оборудован креплениями с возможностью прицепить и оставить детскую коляску или санки	0-1	
Наличие автомобильной парковки для пациентов возле учреждения	0-1	
Наличие освещения территории вокруг поликлиники	0-1	
<b>2.3. Качество документирования процесса</b>	<b>0-6</b>	
Все ли документы выдал специалист с первого раза (не приходилось возвращаться) <i>0 баллов – да, приходилось возвращаться, 1 балл – все документы</i>	0-1	
Оцените понятность выданных заполненных документов <i>0 баллов – очень непонятно, 1 балл – все понятно</i>	0-1	
Специалист использовал бланки или нет, он писал от руки <i>0 баллов – да, писал, 1 балл – использовал бланки</i>	0-1	
Сталкивались ли вы со случаями утраты ваших медицинских документов	0-3	
<i>0 баллов – да, 3 балл – нет</i>		
<i>0 баллов – да, 3 балл – нет</i>		
<b>Блок 3. Общая удовлетворенность качеством предоставления услуг и доброжелательность персонала</b>		
<b>3.1. Удовлетворенность качеством предоставления услуг</b> <i>0 баллов – да, 3 балла – нет</i>	<b>0-15</b>	
Отсутствие посторонних во время приема у специалиста	0-3	
Не заходили ли в кабинет посторонние во время приема	0-3	
Сталкивались ли вы с разглашением третьим лицам ваших персональных данных	0-3	
Имеется ли у Вас неудовлетворенность работы каких то подразделений поликлиники	0-3	
Считаете ли вы, что за последнее время отношение к пациентам улучшилось	0-3	
<b>3.2. Доброжелательность персонала</b> <i>0 баллов – невнимательно, 3 балла – очень внимательно</i>	<b>0-9</b>	

Оцените отношение к пациентам врачей	0-3	
Оцените отношение к пациентам среднего медперсонала	0-3	
Оцените отношение к пациентам младшего медперсонала	0-3	
<b>3.3. Оценка взаимодействия с персоналом</b>	<b>0-12</b>	
Оцените вежливость специалиста <i>0 баллов – грубо, 2 балла - вежливо, 3 балла – очень вежливо</i>	0-3	
Оцените внимательность специалиста <i>0 баллов – грубо, 2 балла - вежливо, 3 балла – очень вежливо</i>	0-3	
Оцените понятность разговора со специалистом <i>0 баллов – все понятно, 3 балла – непонятно</i>	0-3	
Смог ли специалист ответить на все вопросы <i>0 баллов - нет, 2 балла –не на все вопросы, 3 балла – да</i>	0-3	
Если нет, укажите, на какие не смог		

**Критерии оценки доступности и качества работы  
медицинских организаций области (стационарные условия)**

Наименование	Доступное количество баллов	Оценка
<b>Блок 1. Открытость и доступность</b>		
<b>Оценка способов предоставления информации (наличие информации на информационных стендах и указателей)</b>  2 балла – да (имеется), 0 балла – нет (отсутствует)	<b>0 - 16</b>	
Полное наименование медицинской организации, информация о структуре учреждения, отделениях	0-2	
Информация об осуществляемой медицинской деятельности (копии лицензий на все виды деятельности)	0-2	
Наличие информации о вышестоящих и/или контролирующих организациях	0-2	
Наличие информации о перечне медицинских услуг, оказываемых в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	0-2	
Наличие информации о льготах и сервисных услугах	0-2	
Наличие информации о перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты	0-2	
Наличие информации о том, в каких случаях пациент имеет право обращаться в страховую компанию, указан список страховых компаний, с которыми работает медицинская организация	0-2	
Информация о медицинских работниках, об уровне их образования и об их квалификации	0-2	
<b>Блок 2. Оценка благоустройства</b>		
<b>2.1. Внутреннее благоустройство учреждения</b>  1 балл – да (имеется), 0 баллов – нет (отсутствует)	<b>0-7</b>	
Наличие работающего лифта для пациентов для многоэтажных зданий Помещение внутри учреждения оборудовано приспособлениями для маломобильных групп населения	0-1	
Наличие гардероба	0-1	

Наличие туалета для пациентов в приемном покое и в отделении	0-1	
Наличие санитарной комнаты	0-1	
Туалет оборудован предметами гигиены	0-1	
Обеспечена достаточная освещенность помещений	0-1	
Обеспечена достаточная проветриваемость помещения	0-1	
<b>2.2. Внешнее благоустройство учреждения</b> 0 баллов – да (имеется), 1 балл – нет (отсутствует)	<b>0-4</b>	
Доступность проезда к зданию	0-1	
Вход в здание оборудован приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни)	0-1	
Наличие автомобильной парковки возле учреждения	0-1	
Наличие освещения прилегающей территории	0-1	
<b>Блок 3. Комфортность и доступность получения услуги</b>		
<b>3.1. Комфортность условий</b> 0 баллов – нет, 3 балла – да	<b>0-27</b>	
Наличие доступа к туалету, питьевой воде, чистота и свежесть помещения в приемном покое больницы в день госпитализации	0-3	
Обеспечение койко-местом в палате	0-3	
Обеспечение комплектом белья при поступлении	0-3	
Смена белья во время пребывания в стационаре	0-3	
Достаточное освещение палат, отделений	0-3	
Соблюдение температурного режима в палате, отделении	0-3	
Наличие в отделении комнаты для питания	0-3	
Соблюдение тишины в ночное время во время пребывания в больнице	0-3	
Проводится ежедневная уборка помещения (палат)	0-3	
<b>3.2. Доступность получения медицинских услуг</b> 0 баллов – да, 5 баллов – нет	<b>0-10</b>	
Приобретение лекарственных средств, необходимых для лечения, за свой счет	0-5	
Оплата дополнительных диагностических исследований за свой счет	0-5	
<b>Блок 4. Общая удовлетворенность качеством предоставления услуг и доброжелательность персонала</b>		
<b>Удовлетворенность качеством медицинской помощи</b> 0 баллов – нет, 3 балла – да	<b>0-3</b>	
Удовлетворенность качеством оказанной медицинской помощи	0-3	
<b>Доброжелательность персонала</b>	<b>0-12</b>	

0 баллов - грубое, невнимательное, 3 балла – вежливое, внимательное		
Оцените отношение к пациентам врачей	0-3	
Оцените отношение к пациентам среднего медперсонала	0-3	
Оцените отношение к пациентам младшего медперсонала	0-3	
Оцените внимательность и вежливость специалиста приемного покоя в день госпитализации	0-3	