

Справка
по результатам анкетирования застрахованных лиц об удовлетворенности
объемом, доступностью и качеством медицинской помощи, проведенного
в медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере
обязательного медицинского страхования на территории Кировской области,
за январь-декабрь 2019 года

Анкетирование застрахованных лиц проводилось в соответствии с планом-графиком социопроса 1 уровня, а также в рамках реализации проектов «Борьба с онкологическими заболеваниями» и «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь».

За отчетный период с целью изучения уровня удовлетворенности населения объемом, доступностью и качеством медицинской помощи специалистами СМО и Фонда опрошено 29811 человек. Из них, 93,6% застрахованных лиц опрошено специалистами СМО, специалистами Фонда – 6,4%.

Охват социологическим опросом почти в 25 раз превышает годовой норматив, рекомендованный Федеральным фондом ОМС (не менее 1 200 опрошенных от общего количества застрахованных в субъекте Российской Федерации) и составил 2,3% от застрахованных по ОМС на территории Кировской области.

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи

Количество опрошенных лиц	Численность опрошенных застрахованных лиц (чел.), всего	из них удовлетворены	Уровень удовлетворенности
Количество опрошенных застрахованных лиц, всего, в том числе при получении МП:	29811	24706	82,9
амбулаторно, всего, из них:	936	846	90,4
в МО, оказывающих ПСМП амбулаторно, предусматривающих планировочные решения внутренних пространств, обеспечивающих комфортность пребывания пациентов, включая организацию открытой регистратуры с инфоматом, электронного табло с расписанием приема врачей, колл-центра, системы навигации, зоны комфортного пребывания в холлах и оснащение входа автоматическими дверями	3468	2004	57,8
стационарно, всего	2270	1004	44,2
в дневных стационарах, всего	23565	19984	84,8

Уровень удовлетворенности объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов за отчетный период составил 82,9% (за 2018 года – 87,7%), что превышает целевой критерий удовлетворенности граждан медицинской помощью, установленной Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Кировской области на 2019 год и на плановый период 2020 и 2021 годов, утвержденной постановлением Правительства Кировской области от 26.12.2018 № 602-П (75%). Наибольший уровень удовлетворенности оказанной медицинской помощью отмечен при оказании медицинской помощи в дневного стационара – 95,1%. Наименьший уровень удовлетворенности оказанной медицинской помощью отмечен при телефонном опросе СМО застрахованных лиц, получавших медицинскую помощь в амбулаторных условиях по профилю «онкология» – 44,2%, что привело к снижению общего уровня удовлетворенности застрахованных лиц медицинской помощью, оказанной в амбулаторных условиях. По данным опроса застрахованных по анкетам 1 и 2 уровня удовлетворенность населения медицинской помощью в амбулаторных условиях составила 83,7%.