

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-июнь 2019 года

Анкетирование застрахованных лиц проводилось в соответствии с планом-графиком соцопроса 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 страховых медицинских организаций и Кировского областного территориального фонда обязательного медицинского страхования опрошено 8748 человек. Из них, 88,3% застрахованных лиц опрошено специалистами СМО, специалистами Фонда – 11,7%.

Охват социологическим опросом в 7 раз превышает годовой норматив, рекомендованный Федеральным фондом ОМС (не менее 1 200 опрошенных от общего количества застрахованных в субъекте Российской Федерации) и составил 0,8% 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:	8748	7034	80,4
амбулаторно, всего, из них:	738	610	82,7
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	6738	5210	77,3
стационарно, всего	662	616	93,1
в дневных стационарах, всего	610	568	93,1

Уровень удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов за отчетный период составил 80,4% (за аналогичный период 2018 года – 91,0%), что превышает целевой критерий удовлетворенности граждан медицинской помощью, установленному 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 условиях стационара и дневного стационара – 93,1%. Наименьший уровень удовлетворенности оказанной медицинской помощью отмечен 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 – 77,3%.