

**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 2020 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 СМО и Фонда опрошено 14650 человека (2 кв. 2019 – 8748 чел.). Из них, 96,1% застрахованных лиц опрошено специалистами СМО, специалистами Фонда – 3,9%.

Охват социологическим опросом в 7 раз превышает годовой норматив, рекомендованный Федеральным фондом ОМС (не менее 1200 опрошенных от общего количества застрахованных в субъекте Российской Федерации) и составил 0,6% 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:	14650	13106	89,5
амбулаторно, всего, из них:	601	534	88,8
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	12761	11371	89,1
стационарно, всего	510	482	94,5
в дневных стационарах, всего	445	417	93,0

Уровень удовлетворенности объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов за отчетный период составил 89,5% (2 кв. 2019 года – 80,4%), что превышает целевой критерий удовлетворенности граждан медицинской помощью (80%), установленный Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Кировской области на 2020 год и на плановый период 2021 и 2022 годов, утвержденной постановлением Правительства Кировской области от 28.12.2019 № 732-П.

Наибольший уровень удовлетворенности оказанной медицинской помощью отмечен при оказании медицинской помощи в условиях стационара – 94,5%. Наименьший уровень удовлетворенности оказанной медицинской помощью отмечен при оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях – 88,8%.