

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-март 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 8393 человека (1 кв. 2019 – 1185 чел.). Из них, 93,3% застрахованных лиц опрошено специалистами СМО, специалистами Фонда – 6,7%.

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:	8393	7388	88,0
амбулаторно, всего	163	134	82,2
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	6962	6118	87,8
стационарно, всего	309	291	94,1
в дневных стационарах, всего	257	245	95,3

Уровень удовлетворенности объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов за отчетный период составил 88,0% (1 кв. 2019 года – 89,7%), 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 дневного стационара – 95,3%. Наименьший уровень удовлетворенности оказанной медицинской помощью отмечен при оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях – 82,2%.