

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 2019 года

В 1 кв. 2019 года с целью изучения уровня удовлетворенности населения объемом, доступностью и качеством медицинской помощи специалистами СМО и Фонда опрошено 1185 человек. Из них, 45,2% застрахованных лиц опрошено специалистами СМО, специалистами Фонда – 54,8%.

Охват социологическим опросом составил 0,09% застрахованных по ОМС на территории Кировской области на 01.04.2019, что составляет 98,8% от годового норматива, рекомендованного Федеральным фондом ОМС (0,01% от количества всех застрахованных в субъекте Российской Федерации или не менее 1 200 опрошенных в год).

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи

Количество опрошенных лиц	Кол-во (абс. число)	Удовлетво-рены, (%)
Кол-во опрошенных застрахованных по вопросам КМП всего, в том числе:	1185	65,8
при получении стационарной мед. помощи	293	74,7
при получении стационарно - замещающей мед. помощи	285	73,0
при получении амбулаторно-поликлинической помощи	348	54,9
при получении скорой медицинской помощи вне медицинской организации	259	62,5

Общая удовлетворенность (удовлетворены и больше удовлетворены, чем не удовлетворены) в отчетном периоде снизилась на 1,4% и составила 89,7% (1 кв. 2018 – 91,1%).

При получении медицинской помощи в амбулаторных условиях наибольшее количество опрошенных удовлетворены работой врачей (86,0%), при получении медицинской помощи в условиях стационара наибольший уровень удовлетворенности – обеспеченностью лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения, а также уровень оснащенности учреждения лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием (93,0%).

Количество опрошенных застрахованных лиц, ответивших, что они не удовлетворены качеством медицинской помощи, возросло с 2,0% в 1 кв. 2018 года до 3,6% в 1 кв. 2019 года.

Основной причиной неудовлетворенности граждан при получении медицинской помощи в амбулаторных условиях являлся уровень технического оснащения медицинских учреждений, а также доступность врачей-специалистов, а при получении медицинской помощи в условиях стационара – питание и длительность ожидания плановой госпитализации.

В отчетном периоде в 60 медицинских организациях Кировской области организована работа представительств СМО. Осуществляли деятельность 54 представителя.