

Аналитическая записка
к информации о работе «ТФОМС Волгоградской области» и СМО по проведению социологического опроса (анкетирования) населения об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи при обязательном медицинском страховании в медицинских организациях Волгоградской области в 2016 году

Во исполнение приказа ФОМС от 11.06.2015 г. №103 «Об утверждении Методических указаний по проведению социологических опросов (анкетирования) застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования» и «Сборника информационных материалов по вопросам совершенствования организации защиты прав застрахованных», в целях упорядочения работы при реализации мероприятий по проведению социологического опроса (анкетирования) населения об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи при обязательном медицинском страховании, а также приказов «ТФОМС Волгоградской области» от 31.12.2015г. №849, от 31.12.2015г. №852 в 2016 году в **146 медицинских организациях Волгоградской области было проведено анкетирование пациентов.**

Общее количество респондентов, опрошенных сотрудниками «ТФОМС Волгоградской области» в ходе плановых и целевых выходов в МО составило 10 808.

Анкетирование проводилось в амбулаторно-поликлинических медицинских организациях и поликлинических отделениях крупных многопрофильных больниц – 3 616 (33,5%), в стационарах разного профиля было опрошено 3 608 респондентов (33,4%), остальные 3 584 (33,2%) граждан ответили на вопросы анкет в дневных стационарах.

Из общей массы опрошенных полностью или в большей мере удовлетворены качеством МП – 9 350 пациентов (**86,5%**), 757 респондентов удовлетворены в меньшей степени (7%), неудовлетворенны КМП – 346 человек (3,2%), и затруднились ответить – 355 респондентов (3,3%).

Сотрудниками СМО в 2016 году также проводилось анкетирование застрахованных лиц, согласно установленной для них квоте в количестве 10 808 человек, в тех же пропорциях по видам оказания медицинской помощи, что и для «ТФОМС Волгоградской области».

Из общего количества респондентов СМО полностью или в большей мере удовлетворены качеством МП – 8 021 пациентов (**74,2%**), 1 239 респондентов удовлетворены в меньшей степени (11,5%), неудовлетворенны КМП – 832 человек (7,7%), и затруднились ответить – 716 респондентов (6,6%).

Таким образом, **среднее процентное значение удовлетворенности качеством медицинской помощи населения Волгоградской области в 2016 году составило 80,4%**, что незначительно превышает данный усредненный показатель по Российской Федерации за 2015 год (76,4%).

Кроме того, в ходе проведения социологических опросов сотрудники «ТФОМС Волгоградской области» и СМО рассмотрели массу обращений застрахованных лиц, касающихся организации работы медицинских организаций, материально-технического оснащения, а также организации лечебного процесса.

Так, например, в ряде медицинских организаций Волгоградской области пациенты жаловались на плохие **санитарно – гигиенические условия в МО:**

-- в ГУЗ «Поликлиника №2» отвратительная вентиляция,

-- в ГУЗ «КБ СМП №7» и ГУЗ «ДБ №8», ГБУЗ «Дубовская ЦРБ» нет ремонта в детском стационаре,

- в ГБУЗ «Котельниковская ЦРБ», ГБУЗ «Кумылженская ЦРБ» и ГБУЗ «Камышинская ГДБ» непригодные матрацы и старые кровати,
- в ГБУЗ «Серафимовичская ЦРБ» в терапевтическом отделении нет ремонта и плохое отопление,
- в ГБУЗ «ЦГБ» и в ГБУЗ «Ольховская ЦРБ» необходим ремонт стационара,
- в ГБУЗ «Котовская ЦРБ» очень старая мебель, постельное белье ветхое и нет ремонта;

В ряде медицинских организаций пациенты обращались с **вопросами лекарственного обеспечения**:

- плохая организация выписки льготных рецептов в поликлиниках и невозможность получить ЛС в рамках программы ДЛО в аптеках (Михайловская ЦРБ, МГДБ);
- скудный ассортимент лекарств в стационаре, что приводит к неизбежному приобретению ЛС за свои деньги:
 - Фроловская ЦРБ, Даниловская ЦРБ, МГДБ – назначают однотипные ЛС без терапевтического эффекта, ЦГБ, Котовская ЦРБ, Руднянская ЦРБ в стационаре нет необходимых ЛС.

Следует отметить, что зачастую обращения о плохом снабжении ЛС в стационаре плавно перетекают в жалобы на необходимость приобретать ЛС за счёт пациентов, но в основе всех жалоб – отсутствие ЛС.

Среди МО, в которых медуслуги и ЛС в рамках ТП ОМС пациенты вынуждены оплачивать за счет личных средств, по-прежнему ГУЗ Урюпинская ЦРБ, ГУЗ Быковская ЦРБ, ГУЗ «Старополтавская ЦРБ», ГБУЗ ВОКБ №1, Ольховская ЦРБ – почти все ЛС в стационарах платные, Фроловская ЦРБ и Кумылженская ЦРБ (ИМН, бахилы).

Среди общего количества обращений имеются **жалобы на организацию работы медицинских организаций**:

- работа регистратуры (очереди, трудности с талонами на прием, трудно дозвониться, отсутствие автоматизированной обработки амб. карт, потеря карт (ГУЗ «Поликлиника №2», КП №28 (до 40 минут!), Иловлинская ЦРБ, Дубовская ЦРБ, Фроловская ЦРБ, Кумылженская ЦРБ, Киквидзенская ЦРБ (запись на приемы), Серафимовичская ЦРБ (талоны и запись на приемы), Новоаннинская ЦРБ (очереди);
- отсутствие узких специалистов и участковых – Фроловские УБ (нет педиатров в сельских поселениях), Кумылженская ЦРБ (не хватает участковых терапевтов), Михайловская ЦРБ (кардиологов мало, эндокринологов и неврологов), Серафимовичская ЦРБ (очень старые специалисты – требуют молодых), Камышинская ГДБ (мало педиатров в поликлинике), Жирновская ЦРБ и Котовская ЦРБ (мало узких специалистов);
- очереди на приемы к специалистам и на УЗИ, ЭКГ и рентген (КП №28 (более 2ч!!), Иловлинская ЦРБ и Дубовская ЦРБ (узкие специалисты), Фроловская ЦРБ (эндокринологи и травматологи, гинекологи), Михайловская ЦРБ, Михайловская ГДБ (хирург, педиатр – 6 жалоб!);
- длительное пребывание в приемном покое – (ДБ №8, ГУЗ «КБ СМП №25»)
- плохая организация работы лаборатории (Урюпинская ЦРБ, Новоаннинская ЦРБ,, Михайловская ЦРБ и Жирновская ЦРБ, Поликлиника №6, ЖК №6, КП №28 (Гумрак));
- сложности с получением выписки из ПМД - Фроловская ЦРБ, МГДБ;
- очереди на плановую госпитализацию (Фроловская ЦРБ (дневной стационар);
- недостаточная материально-техническая база (плохой УЗИ и нет рентгенаппарата в Котельниковской ЦРБ, Поликлиника на ст. Арчеда – нет переносного ЭКГ для инвалидов на дому, плохое оснащение лаборатории), Руднянская ЦРБ (аппарат УЗИ).
- недостаточное количество младшего медперсонала – Михайловская ЦРБ (санитарок не хватает)

- замечания по организации направлений на санаторно-курортное лечение и на МСЭК - (МГДБ).

Ряд обращений касался **обоснованности взимания денежных средств за МП в 2016г.:**

ГУЗ «КБ СМП №25» (12 обращений, из них оплата УЗИ суставов, ФГС и другие исследования), по 6 обращений на данную тему зарегистрировано в ГБУЗ «Чернышковская ЦРБ» и ГУЗ «ЖК №6» (платные анализы у беременных, ИМН для приемов гинекологов, в ГУЗ КП №28 (кардиомониторирование), Новоаннинская ЦРБ (медосмотры студентов, стоматология).

В 2016 году зарегистрировано 15 обращений **по вопросам этики и деонтологии врачей и медицинского персонала:**

- грубость работников регистратуры, а также среднего и младшего мед. персонала, - в ГУЗ «ЖК №6» 6 жалоб на работников регистратуры!!, Кумылженская ЦРБ (лаборантки грубят)
- грубость врачей (КП №28 (хирург), КБСМП №25, Киквидзенская ЦРБ (хирург наказан)

Решение всех вопросов осуществлялось представителями «ТФОМС Волгоградской области» и СМО оперативно в рабочем порядке с привлечением к рассмотрению вопроса должностных лиц МО.

Так, например, во время в ходе проведения анкетирования в МО были решены вопросы неэтичного обращения лаборантов и врачей, произведена замена разрушенной мебели и восстановлена подача воды в душевые.

Во всех медицинских организациях, где проводилось анкетирование на стендах размещена и постоянно обновляется информация по защите прав застрахованных граждан (информационные плакаты СМО и «ТФОМС Волгоградской области»), а также Территориальная Программа государственных гарантий бесплатного оказания населению Волгоградской области медицинской помощи на текущий год.

Во многих МО имеются буклеты «Каждый гражданин имеет право на выбор», «Каждый гражданин имеет право бесплатно пройти диспансеризацию», «Все о полисе ОМС и другая полезная информация» и пр.