Удовлетворенность медицинской помощью по данным опроса (анкетирования)

В 2023 году в соответствии с приказом Минздрава России от 19.07.2022 №495 «Об утверждении методики расчёта дополнительного показателя «Оценка общественного мнения по удовлетворённости населения медицинской помощью, процент» федерального проекта «Модернизация первичного звена здравоохранения Российской Федерации», входящего в национальный проект «Здравоохранение», страховыми медицинскими организациями проводился выборочный опрос застрахованных лиц. По результатам выборочного телефонного опроса, проведённого страховыми медицинскими организациями в разрезе половозрастных групп, получены следующие данные.

Оценка общественного мнения по удовлетворённости населения медицинской помощью в 2023 году в сравнении с 2022 годом.

Таблица № 1

Отчетный период	август-декабрь 2022	январь-декабрь 2023
Количество респондентов	3040	7296
Удовлетворены %	40,6%	42,5%

В соответствии с приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 28.04.2023 № 76 «Об утверждении Методики организации и проведения страховыми медицинскими оранизациями выборочного опроса (анкетирования) застрахованных по обязательному медицинскому страхованию лиц для оценки их удовлетворённости деятельностью медицинских организаций» за июнь-декабрь 2023 года проведен опрос 3 435 респондентов:

амбулаторно - 1973 чел., удовлетворенность – 78,1%;

стационарно - 1462 чел., удовлетворённость – 82,3%.

Результаты оценки удовлетворённости деятельностью медицинских организаций при получении медицинской помощи в амбулаторных условиях:

Таблица № 2

Параметры анкеты	Доля уровня удовлетворённости
сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми	76,2 %
сроки ожидания проведения консультаций врачей-специалистов	74,6 %
сроки ожидания проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований	77,3 %
санитарно-гигиеническое состояние МО	84 %;
удовлетворенность медицинской помощью	78,4 %

Результаты оценки удовлетворённости деятельностью медицинских организаций при получении медицинской помощи в стационарных условиях:

Таблица № 3

Параметры анкеты	Доля уровня удовлетворённости
сроки ожидания оказания плановой госпитализации	84,3 %
обеспечение лекарственными препаратами при стационарном лечении	78,5%
обеспечение расходными материалами при стационарном лечении	79,2%
информирование врачом застрахованных лиц о проведенных исследованиях и назначенном лечении	84,5%
удовлетворенность питанием, получаемым в стационарных условиях	81,2%
санитарно-гигиеническое состояние МО	84,3%
удовлетворенность медицинской помощью	84,3%