Аналитическая справка

об удовлетворенности населения доступностью и качеством медицинской помощи в Республике Бурятия

за 2017 год.

Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Республики Бурятия и Филиалы страховых медицинских организаций проводят социологические опросы (анкетирование) граждан с целью изучения мнения застрахованных лиц о качестве медицинской помощи, получаемой в медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования.

Социологические опросы проводятся отдельно для оценки удовлетворенности работой медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторно-поликлинических условиях, в условиях дневных и круглосуточных стационаров, работающих в рамках реализации территориальной программы обязательного медицинского страхования.

За 2017 год Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Республики Бурятия и Филиалами страховых медицинских организаций в рамках изучения удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи опрошено 9600 человек или 0,97% от общего числа застрахованных граждан. Из 9600 респондентов:

* 33,3% (3200 чел.) при получении амбулаторно-поликлинической помощи (в *2016г. 3230 чел. или 34%*),
* 33,3% (3200 чел.) при получении стационарозамещающей медицинской помощи (*в 2016г. 2964 чел. или 31,1%)*,
* 33,3% (3200 чел.) опрошены при получении стационарной помощи (в *2016г. 3327 чел, или 34,9%)*.

Из всех респондентов за отчетный период территориальным фондом обязательного медицинского страхования (далее ТФОМС) опрошено 4800 человек, что составляет 50% от общего числа опрошенных, филиалами страховых медицинских организаций (далее филиалы СМО) 4800 человек, что составляет 50% от общего числа опрошенных (в 2016 году: ТФОМС РБ – 4816 человек (50,6%), филиалы СМО – 4705 человек (49,4%).

**Уровень удовлетворенности объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным социологического опроса, проведенного СМО и ТФОМС за 2017 год**.

(в разрезе медицинских организаций см. Приложение №1)

Показатели удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи по видам, оказанной медицинской помощи по данным социологического опроса, проведенного ТФОМС и СМО за 2017 год составили:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Количество опрошен-ных по РБ | Из них: удовлетворены качеством мед.помощи | Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены | Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены | Не удовлетворены | Затруднились ответить |
| Всего | 9600 | 66,5% | 22,9% | 5,6% | 2,1% | 2,9% |
| При получении амбулаторно-поликлинической помощи | 3200 | 53,3% | 27,3% | 11,5% | 3,9% | 4% |
| При получении стационаро-замещающей помощи | 3200 | 72,3% | 20,3% | 3,2% | 1,6% | 2,7% |
| При получении стационарной помощи | 3200 | 73,9% | 21,1% | 2,1% | 0,7% | 2,2% |

Таким образом, по результатам анкетирования, больше всего респондентов не удовлетворены качеством оказания амбулаторно-поликлинической помощи, но удовлетворены качеством оказания медицинской помощи в условиях круглосуточного стационара.

Наибольший процент неудовлетворенных качеством медицинской помощи зарегистрирован в ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 2» - 29,3%, в ГБУЗ «Нижнеангарская ЦРБ» - 22,6%, в ГАУЗ «Городская поликлиника № 6» - 15,3 %, НУЗ «Отделенческая больница на ст. Северобайкальск ОАО «РЖД» - 14,2%, в ГБУЗ «Баргузинская ЦРБ» - 14%, ГБУЗ «Городская поликлиника №3» - 12,7%, в ГБУЗ «Кабанская ЦРБ» - 12,1%, ГАУЗ «ДСП» - 11,6%, ГБУЗ «Городская поликлиника №1»-11,1%.

Наиболее **высокий** уровень удовлетворенности населения качеством медицинской помощи – 100%, отмечается: в АУ РБ «РКГВВ» , в ГБУЗ «РЦМП МЗ РБ им. В.Р. Бояновой», в ГАУЗ «ГПЦ г. У-У», в НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Наушки ОАО «РЖД» ,в ГАУЗ «РКЛРЦ «Центр Восточной медицины», в ГБУЗ «Окинская ЦРБ», в ООО «ЗДОРОВЬЕ», в ООО «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА», в ООО «Нефро-Диал», в ООО «Формула здоровья», в ООО «Здоровье плюс», в ООО «ВИТА-Мед», в ООО МЦ «ДИАМЕД», в ООО «Поликлиника ВОП».

Согласно Приказу ФФОМС, удовлетворенность доступностью и качеством медицинской помощи, оказываемой населению в рамках программы ОМС, измеряется с помощью эмпирических индикаторов, применяемых ко всем показателям удовлетворенности по удельному весу суммы всех оценок «удовлетворен» и «скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)»:

«низкий уровень» - 0 -25%,

«удовлетворительный уровень» - 25 – 50%,

«средний уровень» - 50 – 75%,

«высокий уровень» - 75 – 100%.

Таким образом, за 2017 год уровень удовлетворенности медицинской помощью по Республике Бурятия составил 89,4% (*в сравнении с 2016г. –* 88% , увеличился на 1,4%);

- по АПП уровень удовлетворенности составил 80,6% (*в сравнении с 2016г. –* 78,9% , увеличился на 1,7%);

- по ДС уровень удовлетворенности составил 92,5% (*в сравнении с 2016г. –* 93,4% ,снизился на 0,9%);

- по КС уровень удовлетворенности составил 95% (*в сравнении с 2016г. –* 92,2% , увеличился на 2,8%).

***Уровень удовлетворенности качеством медицинской помощи***

***за 2017 г. (в разрезе филиалов СМО):***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Уровень удовлетворенности | АПО | Дневной стационар | Круглосуточный стационар | **ИТОГО** |
|  | опро-шено | удовлетворен ных | % | опрошено | удовлетворенных | % | опрошено | удовлетворенных | % | опрошено | удовлетворенных | % |
| Филиал ООО«РГС-Медицина»-РГС-Бурятия-Медицина» | 720 | 578 | **80,3** | 720 | 645 | **89,6** | 720 | 657 | **91,2** | 2160 | 1880 | **87** |
| Бурятский филиалООО ВТБ Медицинское страхование | 192 | 119 | **61,9** | 192 | 134 | **69,8** | 192 | 181 | **94,3** | 576 | 434 | **75,3** |
| Бурятский филиал АО«Страховая компания «СОГАЗ-Мед» | 688 | 605 | **88** | 688 | 657 | **95,5** | 688 | 657 | **95,5** | 2064 | 1919 | **93** |

По результатам опроса, респонденты, опрашиваемые филиалом ООО «РГС-Медицина»-«РГС-Бурятия-Медицина» и Бурятским филиалом АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» показали «высокий уровень» удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи по всем видам, респонденты Бурятского филиала ООО ВТБ-Медицинское страхование показали «средний уровень» удовлетворенности при оказании амбулаторно-поликлинической и стационарозамещающей медицинской помощи.

В целом, по всем медицинским организациям, принявшим участие в опросах, респонденты, опрошенные ТФОМС и филиалами СМО показали «высокий уровень» удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи, так как удельный вес суммы всех оценок «совершенно удовлетворен» и «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен» находится в диапазоне от 75-100%. Разница по уровню удовлетворенности при оказании амбулаторно-поликлинической, стационарозамещающей и стационарной медицинской помощи, между результатами опросов СМО и ТФОМС составляет 2,3%, что соответствует допустимой норме – не более 10%.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Уровень удовлетворенности | АПО | Дневной стационар | Круглосуточный стационар | **ИТОГО** |
|  | опрошено | удовлетворенных | % | опрошено | удовлетворенных | % | опрошено | удовлетворенных | % | опрошено | удовлетворенных | % |
| ТФОМС | 1600 | 1276 | 79,7 | 1600 | 1525 | 95,3 | 1600 | 1545 | 96,6 | 4800 | 4346 | 90,5 |
| СМО | 1600 | 1302 | 81,4 | 1600 | 1436 | 89,8 | 1600 | 1495 | 93,4 | 4800 | 4233 | 88,2 |
| Итого по РБ | 3200 | 2578 | **80,6** | 3200 | 2961 | **92,5** | 3200 | 3040 | **95** | 9600 | 8579 | **89,4** |

**Амбулаторно-поликлиническая помощь**

Оценили уровень удовлетворенности по некоторым показателям работы поликлиники респонденты ТФОМС и респонденты СМО следующим образом**:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Удовлетво­рены | Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены | Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены | Не удовле­творены | Затруднились ответить |
|  | Показатели работы поликлиники: | **ТФОМС** | **СМО** | **ТФОМС** | **СМО** | **ТФОМС** | **СМО** | **ТФОМС** | **СМО** | **ТФОМС** | **СМО** |
| 1 | Техническим состоянием, ремонтом помещений | 902 | 928 | 413 | 381 | 149 | 140 | 88 | 105 | 48 | 46 |
| 2 | Оснащенностью современным медицинским оборудованием | 603 | 679 | 384 | 398 | 226 | 217 | 139 | 162 | 248 | 144 |
| 3 | Организацией записи на прием к врачу | 824 | 787 | 382 | 365 | 184 | 224 | 185 | 183 | 25 | 41 |
| 4 | Временем ожидания приема врача | 646 | 611 | 438 | 421 | 283 | 294 | 202 | 230 | 31 | 44 |
| 5 | Сроками ожидания медицинских услуг после записи | 717 | 686 | 424 | 427 | 246 | 228 | 173 | 166 | 40 | 93 |
| 6 | Доступностью необходимых лабораторных исследований / анализов | 931 | 926 | 366 | 374 | 97 | 130 | 53 | 94 | 153 | 76 |
| 7 | Доступностью диагностических исследований (ЭКГ, УЗИ и т.д.) | 817 | 750 | 361 | 386 | 152 | 196 | 135 | 158 | 135 | 110 |
| 8 | Доступностью мед. помощи терапевтов | 918 | 823 | 382 | 430 | 123 | 150 | 75 | 106 | 102 | 91 |
| 9 | Доступностью мед. помощи врачей-специалистов | 753 | 735 | 390 | 416 | 210 | 217 | 147 | 137 | 100 | 95 |
| 10 | Работой врачей в поликлинике | 944 | 896 | 448 | 415 | 114 | 150 | 37 | 89 | 57 | 50 |

По результатам опроса филиалами СМО, уровень удовлетворенности по четырем показателям работы поликлиники, оценен как «высокий», так как сумма оценок «совершенно удовлетворен» и «скорее удовлетворен» находится в диапазоне 75-100%, а по 6 вопросам: «оснащенность современным мед. оборудованием», «организация записи на прием к врачу», «время ожидания приема врача», «сроки ожидания медицинских услуг после записи», «доступность диагностических исследований» и «доступность мед. помощи врачей- специалистов» удовлетворенность отнесена к «среднему уровню», так как сумма оценок находится в диапазоне 50-75%.

По результатам опроса ТФОМС, удовлетворенность по половине показателей находится в диапазоне 50-75%, т.е. оценена как «средний уровень» удовлетворенности, и по 5 характеристикам работы поликлиники (техническое состояние помещений, организация записи на прием к врачу, доступность мед. помощи терапевтов,доступность лабораторных исследований, а также работа врачей в поликлинике), удовлетворенность находится в диапазоне 75-100%, т.е. оценена как «высокий уровень» удовлетворенности.

***Уровень удовлетворенности в разрезе МО***

 По данным социологического опроса **наиболее высокие** показатели удовлетворенности качеством медицинской помощи амбулаторно-поликлинической службы: в Окинской ЦРБ – 100%, в ГБУЗ «РКИБ»- 100%, в АУ РБ «РКГВВ», в ГБУЗ «РЦМП МЗ РБ им. В.Р. Бояновой», в НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Наушки ОАО «РЖД, в НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Таксимо ОАО «РЖД», в ООО «ВИТА-Мед», ООО МЦ «ДИАМЕД» - 100%, ООО «Поликлиника ВОП» - 100%, ООО «Формула здоровья» -100%, ГАУЗ «Заиграевская ЦРБ» - 93,9%, в ГАУЗ «Кижингинская ЦРБ» - 93,7%, ГБУЗ «Тункинская ЦРБ»- 93,5%, ГАУЗ «РКБ им. Н.А. Семашко» -93,3%, ГБУЗ «ГЦМП» - 92,3%, ГБУЗ «Еравнинская ЦРБ» - 91,7%, ГБУЗ «Кяхтинская ЦРБ» - 91,1%, НУЗ «Отделенческая клиническая больница на ст. Улан-Удэ ОАО «РЖД»-90,5%, ГБУЗ «Курумканская ЦРБ» - 90,3%, ГАУЗ «ДРКБ» МЗ РБ – 90%, ООО «Дентапроф»-90%.

 По итогам 2017 г. **самые низкие** показатели удовлетворенности отмечались: в НУЗ «Отделенческая больница на станции Северобайкальск ОАО «РЖД» - 56,1%, в ГБУЗ «Нижнеангарская ЦРБ» - 62,9%, в ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника № 2» - 63,4%, в ГБУЗ «Муйская ЦРБ» - 66%, в ГБУЗ «Хоринская ЦРБ» - 67,3%.

 При получении амбулаторно-поликлинической помощи причинами неудовлетворенности респонденты наиболее часто указывали: время ожидания приема врача, сроки ожидания медицинских услуг после записи, организацию записи на прием к врачу, недостаточную оснащенность современным медицинским оборудованием, отсутствие проведения диагностических исследований в МО, а также выезды за пределы районов для получения консультаций узких специалистов из-за необеспеченности ими на местах.

**Стационарозамещающая медицинская помощь**

Оценили уровень удовлетворенности по некоторым показателям работы дневного стационара респонденты ТФОМС и респонденты СМО**:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Удовлетво­рены | Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены | Скорее не удовлетво­рены, чем удовлетво­рены | Не удовле­творены | Затруднились ответить |
|  |  | **ТФОМС** | **СМО** | **ТФОМС** | **СМО** | **ТФОМС** | **СМО** | **ТФОМС** | **СМО** | **ТФОМС** | **СМО** |
| 1 | Техническим состоянием, ремонтом помещений, площадью помещений | 1026 | 995 | 375 | 378 | 103 | 107 | 76 | 71 | 20 | 49 |
| 2 | Комфортностью мест пребывания пациентов | 1013 | 986 | 429 | 397 | 101 | 117 | 40 | 57 | 17 | 43 |
| 3 | Комплексом предоставляемых мед.услуг | 1136 | 994 | 370 | 389 | 53 | 118 | 17 | 44 | 24 | 55 |
| 4 | Оснащенностью современным мед. оборудованием | 836 | 783 | 426 | 373 | 123 | 186 | 72 | 95 | 143 | 163 |
| 5 | Обеспеченностью медикаментами и расходными материалами | 1023 | 922 | 375 | 389 | 106 | 158 | 57 | 62 | 39 | 69 |
| 6 | Работой вспомогательных служб (лаборатория, рентген-кабинет, и т.д.) | 1149 | 1018 | 300 | 406 | 48 | 59 | 20 | 44 | 83 | 73 |
| 7 | Работой лечащего врача | 1367 | 1176 | 193 | 303 | 21 | 48 | 8 | 27 | 11 | 46 |

По результатам опроса СМО и ТФОМС уровень удовлетворенности практически по всем показателям работы дневного стационара оценен как «высокий», так как сумма оценок «совершенно удовлетворен» и «скорее удовлетворен» находится в диапазоне 75-100%. Показатель - оснащенность современным медицинским оборудованием по результатам опросов СМО находится в диапазоне от 50 - 75% и соответствует среднему уровню.

***Уровень удовлетворенности в разрезе МО***

По данным социологического опроса **наиболее высокие** показатели удовлетворенности качеством медицинской помощи в дневном стационаре: в Окинской ЦРБ – 100%, в ГБУЗ «Тункинская ЦРБ»- 100%, в ГАУЗ «РПЦ МЗ РБ»-100%, в ГАУЗ «РКВД» - 100%, в ГАУЗ «РК БСМП им. В.В. Ангапова» - 100%, НУЗ «Отделенческая клиническая больница на ст. Улан-Удэ ОАО «РЖД»- 100%, в НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Наушки ОАО «РЖД» - 100%, в ООО «Формула здоровья» -100%,в ООО МЦ «ДИАМЕД» - 100%, в ООО «Поликлиника ВОП» - 100%, в ГАУЗ «РКЛРЦ «Центр Восточной медицины" – 100%, в ООО «Нефро Диал» -100%, в ООО "ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА" – 100%, в ООО "ЗДОРОВЬЕ" -100%, в ГАУЗ «РКБ им. Н.А. Семашко» -99,3%, в ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» -99,3%, в ГБУЗ «БРКОД» - 98,4%.

По итогам 2017 г. **самые низкие** показатели удовлетворенности отмечались: в НУЗ «Отделенческая больница на ст. Северобайкальск ОАО «РЖД» - 61% и в ГБУЗ «Нижнеангарская ЦРБ» - 61,8%.

 При получении стационарозамещающей помощи причинами неудовлетворенности респондентов являются: недостаточная оснащенность современным медицинским оборудованием, отсутствие необходимых медикаментов и расходных материалов, а также неудовлетворительное техническое состояние, ремонт и маленькая площадь помещений.

**Стационарная медицинская помощь**

Оценили уровень удовлетворенности по некоторым показателям работы стационара респонденты ТФОМС и респонденты филиалов СМО**:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Удовлетво­рены | Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены | Скорее не удовлетво­рены, чем удовлетво­рены | Не удовле­творены | Затруднились ответить |
|  |  | **ТФОМС** | **СМО** | **ТФОМС** | **СМО** | **ТФОМС** | **СМО** | **ТФОМС** | **СМО** | **ТФОМС** | **СМО** |
| 1 | Техническим состоянием, ремонтом помещений, площадью помещений | 1012 | 999 | 374 | 391 | 118 | 92 | 76 | 60 | 20 | 58 |
| 2 | Комфортностью больничной палаты и мест пребывания пациентов | 1004 | 920 | 361 | 438 | 149 | 139 | 72 | 58 | 14 | 45 |
| 3 | Питанием | 1083 | 998 | 360 | 373 | 99 | 128 | 45 | 54 | 13 | 47 |
| 4 | Оснащенностью современным мед. оборудованием | 968 | 872 | 321 | 398 | 92 | 117 | 77 | 77 | 142 | 136 |
| 5 | Обеспеченностью медикаментами и расходными материалами | 1157 | 1032 | 315 | 355 | 61 | 103 | 35 | 48 | 32 | 62 |
| 6 | Сроками ожидания плановой госпитализации | 1197 | 1020 | 265 | 347 | 48 | 92 | 35 | 40 | 55 | 101 |
| 7 | Работой вспомогательных служб (лаборатория, рентген-кабинет, физиотерапевтический кабинет и т.д.) | 1233 | 1139 | 250 | 308 | 22 | 65 | 11 | 19 | 84 | 69 |
| 8 | Работой лечащего врача | 1388 | 1205 | 173 | 301 | 19 | 33 | 2 | 10 | 18 | 51 |

По результатам опроса СМО и ТФОМС уровень удовлетворенности по всем показателям работы стационара оценен как «высокий», так как сумма оценок «совершенно удовлетворен» и «скорее удовлетворен» находится в диапазоне 75-100%.

***Уровень удовлетворенности в разрезе МО***

 По данным социологического опроса **наиболее высокие** показатели удовлетворенности качеством стационарной медицинской помощи: в АУ РБ «РКГВВ» - 100%, в ГАУЗ «ГПЦ г. У-У» - 100%, в ООО "Здоровье плюс" – 100%, в ГАУЗ «РКЛРЦ «Центр Восточной медицины" – 100%, в ООО МЦ «ДИАМЕД» - 100%, в ГБУЗ «Городская больница №5» - 100%, в ГБУЗ «Еравнинская ЦРБ» - 100%, в ГАУЗ «Кижингинская ЦРБ» - 100%, в Окинской ЦРБ – 100%, в ГБУЗ «Тункинская ЦРБ»- 100%, в ГАУЗ «РПЦ МЗ РБ» -99%, в ГБУЗ «Баргузинская ЦРБ» - 98,9%, в НУЗ «Отделенческая клиническая больница на ст. Улан-Удэ ОАО «РЖД»-98,9%, в ГБУЗ «Бичурская ЦРБ» - 98,7%, в ГБУЗ «Баунтовская ЦРБ» - 98,6%, в ГБУЗ «Кяхтинская ЦРБ» - 98,4%, в ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» - 98,4%.

По итогам 2017 г. **самые низкие** показатели удовлетворенности отмечались: в ГБУЗ «Нижнеангарская ЦРБ» - 63,9%, в ГБУЗ «Муйская ЦРБ» - 86,3%, в ГАУЗ «Иволгинская ЦРБ» - 89,6%.

 При получении стационарной медицинской помощи причинами неудовлетворенности респондентов являются: комфортность больничной палаты и мест пребывания пациентов, недостаточная оснащенность современным медицинским оборудованием, неудовлетворительное техническое состояние, ремонт и маленькая площадь помещений, питание,

отсутствие необходимых медикаментов и расходных материалов.

Скорая медицинская помощь.

 Анкет для опросов населения при получении скорой медицинской помощи не предусмотрено Приказом ФФОМС, однако вопросы по изучению удовлетворенности качеством оказанной скорой медицинской помощи размещены в анкетах для проведения опросов в амбулаторно-поликлинических учреждениях, в дневных и круглосуточных стационарах.

Из общего числа опрошенных СМО - 4800 респондентов, к услугам скорой медицинской помощи обращались 1484 человека, что составило 31%. Из них удовлетворены качеством оказанной скорой медицинской помощи 1019 человек (68,7% от числа обратившихся к услугам скорой медицинской помощи), скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 332 человека (22,4%).

Уровень удовлетворенности качеством скорой медицинской помощи по результатам опросов СМО составляет 91% и является «высоким».

Общее число опрошенных ТФОМС – 4800 человек, из них обращались к услугам скорой медицинской помощи – 1631 человек (34% от общего числа опрошенных), из них удовлетворены качеством оказанной скорой медицинской помощи 1180 человек (72,3%), скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 306 человек (18,8%).

Уровень удовлетворенности качеством скорой медицинской помощи по результатам опросов ТФОМС РБ составил 91,1% и является «высоким».

**Рейтинг уровня удовлетворенности качеством,**

**доступностью медицинской помощи в разрезе медицинских организаций Республики Бурятия за 2017 год**

(по данным социологического опроса, проведенного ТФОМС РБ и СМО).

По результатам социологического опроса ТФОМС и СМО рассчитано среднее значение уровня удовлетворенности по каждой МО и составлен рейтинг удовлетворенности качеством оказываемой медицинской помощи.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| **№** | **Наименование М.О.** | **Количество****опрошенных** | **Уровень удовлетворённости** | **%****удовлетво-****ренных** | **МЕСТО в РЕЙТИНГЕ** |
| 1 | ГБУЗ «РЦМП МЗ РБ им. В.Р. Бояновой» | 8 | Высокий | **100** | **1** |
| 2 | АУ РБ «РКГВВ» | 21 | Высокий | **100** | **1** |
| 3 | ГАУЗ «ГПЦ г. У-У» | 107 | Высокий | **100** | **1** |
| 4 | НУЗ «Узловая пол. на ст. Наушки ОАО «РЖД» | 11 | Высокий | **100** | **1** |
| 5 | ООО "Здоровье плюс" | 5 | Высокий | **100** | **1** |
| 6 | ООО "ВИТА-Мед" | 10 | Высокий | **100** | **1** |
| 7 | ГАУЗ «РКЛРЦ «Центр Восточной медицины" | 33 | Высокий | **100** | **1** |
| 8 | ООО «Нефро Диал» | 29 | Высокий | **100** | **1** |
| 9 | ООО "ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА" | 17 | Высокий | **100** | **1** |
| 10 | ООО "ЗДОРОВЬЕ" | 4 | Высокий | **100** | **1** |
| 11 | ООО «Формула здоровья» | 11 | Высокий | **100** | **1** |
| 12 | ООО МЦ "ДИАМЕД" | 43 | Высокий | **100** | **1** |
| 13 | ООО МЦ "ДИАМЕД ПЛЮС" | 4 | Высокий | **100** | **1** |
| 14 | ООО «Поликлиника ВОП» | 37 | Высокий | **100** | **1** |
| 15 | ГБУЗ «Окинская ЦРБ» | 42 | Высокий | **100** | **1** |
| 16 | ГБУЗ «РКИБ» | 128 | Высокий | **98,4** | **2** |
| 17 | ГАУЗ «РПЦ МЗ РБ» | 105 | Высокий | **98,1** | **3** |
| 18 | ГБУЗ «Тункинская ЦРБ» | 146 | Высокий | **97,9** | **4** |
| 19 | НУЗ «Отделенческая клиническая больница. на ст. Улан-Удэ ОАО «РЖД» | 191 | Высокий | **97,4** | **5** |
| 20 | ГАУЗ «Кижингинская ЦРБ» | 166 | Высокий | **96,4** | **6** |
| 21 | ГБУЗ «Еравнинская ЦРБ» | 118 | Высокий | **95,8** | **7** |
| 22 | ГАУЗ «РКБ им. Н.А. Семашко» | 586 | Высокий | **95,4** | **8** |
| 23 | ГБУЗ «Кяхтинская ЦРБ» | 382 | Высокий | **94,8** | **9** |
| 24 | ГБУЗ «Закаменская ЦРБ» | 212 | Высокий | **93,9** | **10** |
| 25 | ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» | 377 | Высокий | **93,9** | **10** |
| 26 |  ГАУЗ «ДКБС ЦМР» | 112 | Высокий | **93,8** | **11** |
| 27 | ГАУЗ «РК БСМП им. В.В. Ангапова» | 197 | Высокий | **93,4** | **12** |
| 28 | ГБУЗ «БРКОД» | 183 | Высокий | **92,9** | **13** |
| 29 | ГБУЗ «Курумканская ЦРБ» | 212 | Высокий | **92,9** | **13** |
| 30 | ГБУЗ «Тарбагатайская ЦРБ» | 213 | Высокий | **92,5** | **14** |
| 31 | ГБУЗ «ГЦМП» | 13 | Высокий | **92,3** | **15** |
| 32 | ГАУЗ «РКВД» | 39 | Высокий | **92,3** | **15** |
| 33 | НУЗ «Узловая пол. на ст. Таксимо ОАО «РЖД» | 23 | Высокий | **91,3** | **16** |
| 34 | ГАУЗ «ДРКБ» МЗ РБ | 124 | Высокий | **91,1** | **17** |
| 35 | ГБУЗ «Городская больница №4» | 503 | Высокий | **90,7** | **18** |
| 36 | ГАУЗ «Гусиноозерская ЦРБ» | 383 | Высокий | **90,6** | **19** |
| 37 | ГБУЗ «Баунтовская ЦРБ» | 204 | Высокий | **90,2** | **20** |
| 38 | ООО «Дентапроф» | 10 | Высокий | **90** | **21** |
| 39 | ГБУЗ «Бичурская ЦРБ» | 225 | Высокий | **89,3** | **22** |
| 40 | ГАУЗ «Заиграевская ЦРБ» | 234 | Высокий | **89,3** | **22** |
| 41 | АУЗ «РСП» | 116 | Высокий | **88,8** | **23** |
| 42 | ГБУЗ «ГБ №5» | 283 | Высокий | **88,7** | **24** |
| 43 | ГАУЗ «Иволгинская ЦРБ» | 389 | Высокий | **88,4** | **25** |
| 44 | ГАУЗ «ГП № 2» | 327 | Высокий | **87,5** | **26** |
| 45 | ГАУЗ «ДСП» | 86 | Высокий | **86** | **27** |
| 46 | ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ» | 221 | Высокий | **86** | **27** |
| 47 | ГБУЗ «ГП № 1» | 289 | Высокий | **85,8** | **28** |
| 48 | ГБУЗ «Кабанская ЦРБ» | 414 | Высокий | **85,7** | **29** |
| 49 | ГБУЗ «Прибайкальская ЦРБ» | 281 | Высокий | **85,1** | **30** |
| 50 | ГБУЗ «ГП № 3» | 260 | Высокий | **85** | **31** |
| 51 | ГБУЗ «Хоринская ЦРБ» | 185 | Высокий | **83,8** | **32** |
| 52 | ГБУЗ «Баргузинская ЦРБ» | 292 | Высокий | **83,6** | **33** |
| 53 | ГБУЗ «Муйская ЦРБ» | 151 | Высокий | **82,8** | **34** |
| 54 | ГАУЗ «ГП № 6» | 359 | Высокий | **81,6** | **35** |
| 55 | ГАУЗ «СП № 1» | 20 | Высокий | **80** | **36** |
| 56 | НУЗ «Отделенческая больница на станции Северобайкальск ОАО «РЖД» | 232 | Средний | **70,7** | **37** |
| 57 | ГАУЗ «СП № 2» | 41 | Средний | **63,4** | **38** |
| 58 | ГБУЗ «Нижнеангарская ЦРБ» | 186 | Средний | **62,9** | **39** |
|  | ***ИТОГО*** | **9 600** | Высокий | **89,4** |  |

Учитывая вышеизложенное, можно отметить следующее: качество оказания медицинской помощи населению по оценкам пациентов остается на достаточно высоком уровне и составляет для всех видов медицинской помощи 89,4%, что на 1,4% выше, чем в 2016 году и соответствует высокому уровню.

**Информированность застрахованных лиц**

**о возможностях системы оказания медицинской помощи и о правах в сфере обязательного медицинского страхования**

 (по анкетам второго уровня).

Проведение анкетирования осуществлялось в соответствии с двухуровневой системой мониторинга показателей удовлетворённости и информированности. Для получения более подробных данных об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи, а также информированности о возможностях системы оказания медицинской помощи и о правах застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования, СМО было рекомендовано заменить опросы первого уровня на опросы второго уровня в медицинских организациях, которые по итогам 2016 года показали самые низкие результаты удовлетворённости качеством медицинской помощи.

Опросы второго уровня были проведены в медицинских организациях, оказывающих амбулаторно-поликлиническую, стационарную и стационарозамещающую помощь. Всего анкетированием было охвачено 802 человека в 10 медицинских организациях (в 2016 году - 142 человека в 8 МО). Большинство опрошенных респондентов (66,6%) являются застрахованными Филиала ООО «Росгосстрах-Медицина»-«Росгосстрах-Бурятия-Медицина»; 26% опрошенных - застрахованные Бурятского филиала АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»; 7,4% респондентов- застрахованные Бурятского филиала ООО ВТБ – Медицинское страхование.

Анкеты второго уровня, включают в себя все вопросы анкет первого уровня в тех же формулировках, поэтому ответы респондентов, касающиеся удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи были учтены при подсчёте анкет первого уровня.

**Амбулаторно-поликлиническая помощь**

Большинство опрошенных респондентов (52,6%) посещают поликлинику 1-2 раза в год, 33,2% - один раз в несколько лет и лишь 1,5% обращаются 2-4 раза в месяц. В основном опрошенные посещают ту поликлинику, которая расположена близко к дому(47%) и к которой они прикреплены (36,2%). Большинство опрошенных - 66% выбрали бы данную поликлинику снова. Однако 11,6% респондентов прикрепились бы к другой поликлинике, если бы им предоставилась такая возможность.

 Респонденты отмечают, что график работы врачей и служб поликлиники по большей части удобен (89,9%), запись на прием к участковому терапевту в большинстве случаев осуществляется через регистратуру (76,5%) и по телефону(63,4%) , через интернет (15%). К узким специалистам запись производится также в основном через регистратуру (78,4%), по телефону (65,7%), а записью через интернет воспользовались 25% опрошенных. Опрошенные (75,4%) указали, что могут получить по телефону справочную информацию о предоставляемых медицинских услугах, работе специалистов в своей поликлинике, 4,5%, ответили, что это невозможно. Необходимо отметить, что большинство опрошенных (82,5%) считают, что всегда могут своевременно получить медицинскую помощь участкового терапевта, а вот узких специалистов в своей поликлинике только 59,3%, в основном опрошенные указали на недоступность таких врачей, как неврологи, отоларингологи, хирурги, урологи и другие. У 57% не возникает проблем с вызовом врача на дом. Максимальный период времени по записи составляет от 2 до 7 дней к терапевту, по мнению 21,6% опрошенных, и более, чем неделю к узким специалистам (4%). В среднем перед кабинетом врача, опрошенные проводят: 10-15 минут (23,1%), от 15 до 30 минут (28,7%) и более 30 минут (27,2%).

Проблем при получении направления в другие медицинские организации для консультации, дополнительного обследования в поликлиниках, на базе которых проводился социологический опрос, возникает у 19,4% опрошенных, у 52,6%- не возникает. Также опрошенные (67,2%) - считают, что врачи поликлиники уделяют достаточно внимания профилактике заболеваний, 59% ответили, что врачи учитывают мнение пациентов при назначении лечения, 81,7% выразили мнение, что врачи поликлиники всегда разъясняют необходимость назначений, если у них возникают вопросы по поводу назначенных медицинских препаратов, процедур, анализов и обследований. Следует отметить, что большинство респондентов (86,9%) удовлетворены отношением врачей и медсестер к пациентам, а также квалификацией врачей – (80,3%).

 На вопросы, касающиеся диспансеризации, опрошенные ответили следующее: 35,8% респондентов приходилось проходить диспансеризацию в своей поликлинике, 64,2% ответили «нет». Из тех, кто прошёл: 6,3% последний раз проходили диспансеризацию в 2014 году, 27,1% в 2015 году, 39,6% в 2016 году. 63,5% опрошенных ответили, что диспансеризацию прошли быстро, т.к. все было хорошо организовано, 17,7% ответили, что диспансеризацию прошли быстро, так как врачи были недостаточно внимательны и относились ко всему формально.

**Стационарозамещающая помощь**

При получении стационарозамещающей помощи, госпитализированы в дневной стационар по причине лечения – 84,8% опрошенных, по причине обследования- 12,4%, по причине реабилитации – 2,8%. Проходили лечение в терапевтическом отделении дневного стационара- 72,4% опрошенных, в отделении гинекологии – 11%, в хирургическом отделении – 10%, в отделении восстановительного лечения-2,8%. Большая часть респондентов (80,6%) проходит лечение в дневном стационаре на базе поликлиники, а 19,4% - на базе стационара. Получение места в дневном стационаре 25,1% опрошенных ожидали сутки, 34,6% до 1 недели, 33,6% до 2 недель, 0,4% опрошенных ждали по времени около месяца и более. В основном лечение в дневном стационаре респонденты проходят один раз в год -75,6%, 2 раза в год проходят лечение – 19,1%, 3 раза в год проходят лечение - 3,5 % опрошенных респондентов.

На вопрос о том, что если бы предложили выбрать между лечением в дневном стационаре и госпитализацией в стационар, то 76,3% предпочли лечение в дневном стационаре, 16,6% выбрали бы госпитализацию в стационар, 6,7% - затруднились ответить.

Опрошенные (63,3%) считают, что лечащий врач учитывает мнение пациентов при назначении лечения. Также 83,1% утверждают, что лечащий врач при возникновении вопросов, касающихся медицинских препаратов, процедур, анализов, обследований разъясняет необходимость данных назначений. Удовлетворены: обеспеченностью средним и младшим медперсоналом- 85,1% опрошенных, квалификацией врачей - 93,7%, отношением врачей к пациентам – 96,6%, отношением медсестёр к пациентам – 92,6% и врачей к пациентам – 93,7% опрошенных.

**Стационарная помощь**

При получении стационарной помощи, госпитализированы в стационар в плановой форме - 55% опрошенных, в экстренной неотложной форме (бригадой «скорой помощи») – 30,3%, пришли сами- 14,3%. Время ожидания плановой госпитализации: в течении суток ожидали своей очереди 25,5% опрошенных, до 1 недели - 26,7%, до 2 недель– 13,9% и 31,9% опрошенных были госпитализированы в стационар в срочном порядке. Практически все опрошенные (84,1) удовлетворены длительностью ожидания осмотра в приемном отделении.

 Опрошенные находились на лечении в следующих отделениях стационара: 53% в терапии, 14% в педиатрии, 20% в хирургии и ревматологии и 10% в гинекологии. За последний год 80,5% опрошенных проходили лечение в стационаре первый раз за год, 17,5% лечились второй раз, 0,4% находились на госпитализации 3 раз и 1,6% указали, что они проходят лечение более 3 раз в год. Опрошенные (50,6%) считают, что назначая лечение, лечащий врач учитывает их мнение и 82,9% респондентов ответили, что при возникновении каких-либо вопросов по поводу процедур, анализов, обследований и т.п. лечащий врач «всегда» и «чаще да, чем нет» разъясняет необходимость данных назначений. Частотой проведения врачебных обходов удовлетворены – 92,8% опрошенных, 52,6% респондентов осматривал заведующий отделением за время нахождения их в стационаре. Удовлетворены обеспеченностью врачами – 72,9% опрошенных, обеспеченностью средним и младшим медперсоналом - 96%, квалификацией врачей – 79,3%, отношением врачей к пациентам – 92,8% и отношением медсестер к пациентам – 92%.

Во время проведения анкетирования, респонденты выразили следующие пожелания по улучшению качества медицинской помощи в медицинских учреждениях Республики Бурятия:

1.Улучшить материально-техническое оснащение МО (современная медицинская диагностическая и лечебная аппаратура, кондиционеры, пеленальные столы, кулеры для питьевой воды, жалюзи в палатах).

2.Сделать ремонт лечебных учреждений, в т.ч. с установлением санузлов в дневных стационарах ЦРБ, оборудовать гигиенические комнаты для женщин в стационарах.

3.Улучшить лекарственное обеспечение в стационарах.

4.Улучшить качество питания.

5.Упорядочить приемы специалистов по предварительной записи, талонам.

6.Обеспечить порядок при сдаче анализов в лаборатории.

7.Укомплектовать штаты МО.

8.Улучшить отношение медицинских работников к пациентам.

***Информированность застрахованных лиц***

***о правах в системе обязательного медицинского страхования.***

Согласно Приказу ФФОМС, информированность о правах застрахованных измеряется с помощью следующих эмпирических индикаторов, применимым ко всем показателям информированности:

- «низкий уровень» - менее 25% респондентов осведомлены о правах пациентов, или в среднем респонденты осведомлены не более чем о трети прав пациентов.

- «средний уровень» - 25-70% респондентов осведомлены о правах пациентов или в среднем респонденты знают 1/3 – 2/3 прав пациентов.

- «высокий уровень» - более 70% респондентов осведомлены о правах пациентов, или в среднем респонденты знают более 2/3 прав пациентов.

Свои права застрахованных в системе ОМС знают – 44,5% опрошенных, 48,8% знают о своих правах не в полной мере и 6,7% ничего не знают. 33,2% - узнали о своих правах от медицинских сотрудников, 43,5%- от сотрудников СМО, что в 2 раза выше, чем в 2016 году, 30,4% - из средств массовой информации, 20,7% - от знакомых и родственников, 24,1% - из сети интернет, 12,2% - из информации для населения в МО (стенды, брошюры, листовки), 5,6% от сотрудников фонда ОМС.

Большая часть застрахованных знает о следующих правах в системе ОМС:

1. О праве *на сохранение в тайне информации о состоянии своего здоровья, факте обращения за мед. помощью*: «знают» - 77,8% опрошенных, «что-то слышали» - 14,7%, «не знают» -5,7%.
2. О праве *на получение полной информации о состоянии собственного здоровья*: «знают» - 76,2% опрошенных, «что-то слышали» - 13,5%, «не знают» -8,6%.
3. О праве *на отказ от медицинского вмешательства*: «знают» - 75,4% опрошенных, «что-то слышали» - 15,8%, «не знают» -7,2%.
4. О праве *на получение бесплатных лекарств при обращении за скорой и стационарной помощью*: «знают» - 72,2% опрошенных, «что-то слышали» - 18,7%, «не знают» -7,5%.
5. О праве *на получение бесплатной мед. помощи как в поликлинике, так и на дому*: «знают» - 71,1% опрошенных, «что-то слышали» - 17,3%, «не знают» -9,1%.
6. О праве *на выбор СМО*: «знают» - 66,3% опрошенных, «что-то слышали» - 13,2%, «не знают» - 18,8%.
7. О праве *на выбор медицинской организации* в системе ОМС: «знают» 61% опрошенных, «что-то слышали» 19,8%, «не знают» -17,8%. На вопрос о том, пользовались ли опрошенные правом выбора/смены медицинской организации, 82% ответили, что «нет, не было необходимости», 9% - «нет, не знали, что это возможно», 2,7%- «хотели, но не смогли», из них 41%- «не знали, куда обратиться», а 9,1%- «решили, что пытаться бесполезно» и 9,1% было отказано в праве МО. Из тех, кто воспользовался данным правом - 6,2% (от всех опрошенных): 76% сделали это «в связи с переездом на новое место жительства», 16% - по причине « недостаточного спектра медицинских услуг (анализы, УЗИ, флюорография, рентген и т.п.), 2% - по причине «неудобного режима работы» и «недостаточной квалификации медицинского персонала».
8. О праве *на защиту своих прав в случае их нарушения*: «знают» - 59,6% опрошенных, «что-то слышали» - 22,2%, «не знают» - 11,1%. В случае, если права в системе ОМС нарушены, то застрахованные предпочитают обратиться за помощью: 52,9% в страховую компанию, выдавшую полис ОМС, 51% в администрацию медицинской организации, 41,3% в органы управления здравоохранением,18,2% - в ТФОМС РБ, 7,1%- затруднились ответить.
9. О праве *на выбор врача (с учетом его согласия****)***: «знают» - 50,1% опрошенных, «что-то слышали» - 24,1%, «не знают» - 23,4%. На вопрос о том, пользовались ли опрошенные правом выбора/смены лечащего врача, 78,4% ответили, что «нет, в этом не было необходимости», 12,6% - «нет, не знали, что это возможно», 5,4%- «хотели, но не смогли», так как «не знали, куда обратиться» и 3,6% ответили «да». Из выбравших вариант ответа «да»: 20,7%- сменили врача, так как «врачом была оказана некачественная медицинская помощь», 27,6%- «врач вел себя грубо, безразлично, невежливо», 13,8% выбрали вариант «врач пытался получить деньги за те услуги, которые должны быть оказаны бесплатно», 10,3% сменили врача, так как «врач не назначил необходимые диагностические процедуры и необходимое лечение», 10,3% - сменили врача, так как «врач не дал направление на обследование в другую МО».
10. О праве *на получение бесплатной мед. помощи за пределами региона, в котором Вы проживаете*: «знают» - 48,8% опрошенных, «что-то слышали» - 26,4%, «не знают» - 20,7%. На вопрос, приходилось ли вам пользоваться этим правом: 18,3% опрошенных ответили - «да, я получал(а) бесплатную медицинскую помощь на других территориях РФ по полису ОМС», 76,9% - «нет, не приходилось», 4,7% - «пытался(лась), но мне было отказано в бесплатной медицинской помощи на другой территории РФ», в 50% случаев, из-за «большого количества прикрепленного населения, в 28,9% - по причине отсутствия местной регистрации.
11. О праве *на получение бесплатной восстановительной помощи и реабилитации*: «знают» - 47,8% опрошенных, «что-то слышали» - 27,3%, «не знают» -18,2%.

 На вопрос: «Приходилось ли Вам использовать личные денежные средства при последнем лечении/обследовании в дневном или круглосуточном стационаре?» респонденты ответили следующее:

* На приобретение лекарственных средств и изделий медицинского назначения: 78,7% ответили «нет, не приходилось»,6,2% - «да, часто», 10,5% - «да, иногда», 4,7% - «приходилось, с заключением договора о платном медицинском обслуживании».
* При диагностическом обследовании: 86% ответили «нет, не приходилось», 3,9% - «да, часто», 5,1% - «да, иногда».
* Услуги медсестер, санитарок, сиделок: 95,7% ответили «нет, не приходилось», 2,2% - «да, иногда», 1,7% - «да, часто».

Сумма, которую потратили респонденты (11% от числа всех опрошенных) , при последнем лечении/обследовании, без заключения договора о платном медицинском обслуживании составила от 300 - 10000 рублей.

На вопрос: «Случалось ли вам благодарить медицинских работников в поликлинике/дневном стационаре/стационаре за медицинскую помощь?» респонденты ответили: 76,7% опрошенных ответили «нет, никогда не приходилось», 19,6% выбрали ответ «да, иногда случается» и 3,7% опрошенных ответили «да, это происходит довольно часто». Из них: 99,5% - «сами являются инициаторами такой «благодарности», в 0,5% случаев инициаторами выступали медицинские работники.

**Вывод:**

Результаты анкетирования выявили «средний уровень» информированности застрахованных: 44,5% - знают (в 2016 году - 37,3%) и 48,8% - знают не в полной мере (в 2016 году -52,8%) о возможностях системы оказания медицинской помощи и о правах застрахованных лиц в сфере ОМС.

**Уровень удовлетворенности качеством медицинской помощи**

**по половозрастной характеристике опрошенных**

(по данным ТФОМС РБ и СМО за 2017 г.)

 Уровень удовлетворенности по половозрастной характеристике респондентов ТФОМС по амбулаторно-поликлинической, стационарозамещающей и стационарной медицинской помощи за 2017 год, представлен в следующей таблице:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Уровень удовлетворен-ности | АПО | Дневной стационар | Круглосуточный стационар | **ИТОГО** |
| ТФОМС и СМО | опро-шено | удовлетворенных | % | опрошено | удовлетворенных | % | опрошено | удовлетворенных | % | опрошено | удовлетворенных | % |
| Дети от 0 до14 лет | 948 | 789 | 83,2 | 186 | 176 | 94,6 | 690 | 647 | 93,8 | 1824 | 1612 | 88,4 |
| Дети от 14 до 18 лет | 200 | 171 | 85,5 | 40 | 40 | 100 | 111 | 107 | 96,4 | 351 | 318 | 90,6 |
| Мужчины от 18 - 59 лет | 553 | 440 | 79,6 | 398 | 362 | 90,9 | 488 | 462 | 94,7 | 1439 | 1264 | 87,8 |
| Женщины от 18 - 54 лет | 952 | 738 | 77,5 | 1240 | 1119 | 90,2 | 1055 | 996 | 94,4 | 3247 | 2853 | 87,9 |
| Мужчины от 60 лет и старше | 181 | 153 | 84,5 | 353 | 338 | 95,7 | 342 | 332 | 97,1 | 876 | 823 | 93,9 |
| Женщины от 55 лет и старше | 366 | 287 | 78,4 | 983 | 926 | 94,2 | 514 | 496 | 96,5 | 1863 | 1709 | 91,7 |
| **Итого**  | **3200** | **2578** | **80,6** | **3200** | **2961** | **92,5** | **3200** | **3040** | **95** | **9600** | **8579** | **89,4** |

В 2017 году в анкетировании приняли участие 9600 человек, из них большую часть составили женщины (53,2%), а это чуть больше половины всех опрошенных. Анализ половозрастной структуры показал, что в составе изученного контингента по Республике Бурятия преобладали - женщины от 18 до 54 лет (33,8 %), на втором месте – женщины от 55 лет и старше (19,4%), на третьем месте – дети от 0 до 14 лет (19%). Доля мужчин от 18 до 59 лет составила - (15 %) , доля мужчин от 60 лет и старше составила - (9.1%), а самую меньшую часть опрошенных составили дети от 14 до 18 лет - (3,6%).

Самый высокий уровень удовлетворенности *по амбулаторно-поликлинической помощи* в половозрастной группе - дети от 14 до 18 лет 85,5% (в 2016 году – 88,8%), самый низкий в половозрастной группе - женщины от 18 до 54 лет 77,5% (в 2016 году - 70,7%). По *стационарозамещающей помощи*, самый высокий процент удовлетворённых среди детей от 0 до 14 лет 100% (в 2016 году - 97%), самый низкий среди женщин от 18 -54 лет 90,2% (в 2016 году самый низкий уровень был в половозрастной категории дети от 0 до 14 лет и составлял 90,6%). По *стационарной помощи* самый высокий уровень удовлетворённости в половозрастной группе – мужчины от 60 лет и старше 97,1% (в 2016 году самый высокий уровень был в половозрастной группе дети от 14 до 18 лет и составлял 97,4%), самый низкий в группе – дети от 0 до 14 лет 93,8% (в 2016 году был в половозрастной группе женщины от 55 лет и старше и составлял 92,7%).

Самый *высокий* *средний уровень удовлетворённости* (удельный вес суммы всех оценок «совершенно удовлетворен» и «скорее удовлетворен»), взятый как среднее значение удовлетворенности по амбулаторно-поликлинической, стационарозамещающей и стационарной медицинской помощи, выставлен в половозрастной категории - мужчины от 60 лет и старше и составляет 93,9% (в 2016 году - 93,5%), самый *низкий* *средний* *уровень удовлетворенности* выставлен в категории – мужчины от 18 -59 лет 87,8% (в 2016 году самый низкий был в половозрастной категории дети от 0 до 14 лет и составлял 85,1%). Причем лица мужского пола трудоспособного возраста (18-59 лет) показали практически одинаковую удовлетворенность (разница составила 0,1%), как и женщины аналогичного возраста (от 18 до 54 лет). Если взять в целом, то распределение ответов на данный вопрос также не сильно отличается среди мужчин и женщин. В частности, полностью удовлетворены качеством были 68,1% мужчин (от количества опрошенных мужчин) и 67,3% женщин( от всего количества опрошенных женщин), а доля ответа «скорее удовлетворен, чем не удовлетворён» составила 22% и 22% соответственно.

Следует отметить, что в таких категориях как дети от 0 до 14 лет и дети от 14-18 лет, учесть пол респондентов сложно, так как при обработке данных учитывается только возрастная категория опрошенных.

Вывод:

Таким образом, в результате анализа уровня удовлетворенности по половозрастной характеристике опрошенных респондентов качеством и доступностью полученной медицинской помощи, мы выяснили следующее:

1. Оценка уровня удовлетворенности мужчинами (90,1%) и женщинами (89,3%) в среднем практически не отличается (разница составляет 0,8%).
2. Наиболее высокий уровень удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в половозрастной группе - мужчины от 60 лет и старше.

Результаты анкетирования ТФОМС РБ и СМО по изучению удовлетворенности граждан доступностью и качеством медицинской помощи доводятся до сведения администрации медицинских организаций, для подготовки плана мероприятий по устранению причин неудовлетворенности пациентов качеством и доступностью медицинской помощи. Результаты анкетирования наряду с результатами экспертизы качества медицинской помощи используются для действий по защите прав застрахованных в системе ОМС.