

Аналитическая информация о результатах анкетирования застрахованных граждан об удовлетворенности оказанной медицинской помощью, проведенного филиалом АО «МАКС-М» в г. Пензе в ГБУЗ «Городская детская поликлиника».

В 2022 году согласно Приказу ФФОМС от 11.06.2015 № 103 «Об утверждении Методических указаний по проведению социологических опросов (анкетирования) застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования», проведено анкетирование пациентов ГБУЗ «Городская детская поликлиника»

Опрос страховые представители проводили по телефону среди пациентов, получавших медицинскую помощь по данным счетов, предъявленных на оплату. Удовлетворенность оказанием медицинской помощи ГБУЗ «Городская детская поликлиника» в 2022 году в сравнении с 2021 годом уменьшилась на 2,2 %, тем не менее, целевое значение, установленное Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (70 %), достигнуто.

## **ПОЛИКЛИНИКА**

Опрошено 70 респондентов, получивших медицинскую помощь в амбулаторно - поликлинических условиях, по анкете 1 уровня. Качеством медицинской помощи удовлетворены 92,9 %, что на 1,6 % ниже, чем в 2021 году. Целевой показатель удовлетворенности, установленный Программой государственных гарантий на 2022 год достигнут.

*Оценка удовлетворенности по следующим показателям:*

Наименование показателя	2022 год (удовлетворен)	2021 год (удовлетворен)	Среднеобластной показатель 2022 года
Техническим состоянием, ремонтом помещений	91,4 %	97,3 %	85,8 %
Оснащенностью современным медицинским оборудованием	91,4 %	95,9 %	85,8 %
Организацией записи на прием к врачу	91,4 %	97,3 %	85,8 %
Временем ожидания приема врача	91,4 %	97,3 %	85,8 %
Сроками ожидания медицинских услуг после записи	91,4 %	97,3 %	85,8 %
Доступностью необходимых лабораторных исследований/анализов	91,4 %	97,3 %	85,2 %
Доступностью необходимых лабораторных исследований (ЭКГ, УЗИ и т.д.)	91,4 %	97,3 %	85,4 %
Доступностью медицинской помощи врачей-педиатров	91,4 %	95,9 %	

Доступностью медицинской помощи врачей-специалистов	91,4 %	90,4 %	85,8 %
Работой врачей в поликлинике	91,4 %	94,5 %	85,9 %

## **ДНЕВНОЙ СТАЦИОНАР**

Опрошено 120 респондентов, получивших медицинскую помощь в условиях дневного стационара, по анкете 1 уровня.

Качеством медицинской помощи удовлетворены 95 %, что на 2,8 % ниже, чем в 2021 году. Целевой показатель удовлетворенности, установленный Программой государственных гарантий на 2022 год достигнут.

*Оценка удовлетворенности по следующим показателям:*

Наименование показателя	2022 год (удовлетворен)	2021 (удовлетворен)	Среднеобластной показатель 2022 года
Техническим состоянием, ремонтом помещений	95 %	97,8 %	90,1 %
Комфортностью больничной палаты и места пребывания пациентов	95 %	98,9 %	90,3 %
Комплексом предоставляемых услуг	95 %	97,8 %	89,9 %
Оснащенностью современным медицинским оборудованием	95 %	98,9 %	90,1 %
Обеспеченностью медикаментами и расходными материалами	95 %	98,9 %	90,1 %
Работой вспомогательных служб	95 %	97,8 %	90,3 %
Работой лечащего врача	95 %	98,9 %	90,3 %

**На основании отраженных сведений просим Вас учесть полученные результаты анкетирования, и 2023 году взять на контроль показатели, которые влияют на удовлетворенность респондентов оказанными медицинскими услугами. Это позволит пациентам иметь положительное мнение, как об оказании медицинской помощи вверенной Вам медицинской организации, так и о системе здравоохранения Пензенской области.**