



**КАПИТАЛ**  
МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

3.03.21

5284

Филиал ООО «Капитал МС» в Пензенской области  
440008, Российская Федерация, город Пенза, улица  
Шевченко, дом 5  
Телефон: 8 (8412) 594430, 594403, 594470  
E-mail: kms.penza@kapmed.ru  
www.kapmed.ru  
От 27.01.2022 № 89

И.о. главного врача  
ГБУЗ "Городская детская поликлиника"  
Гришанович Г. М.

Уважаемая Галина Михайловна!

Направляем в Ваш адрес информацию о социологических опросах пациентов об удовлетворенности оказанной медицинской помощью в ГБУЗ "Городская детская поликлиника", проведенных страховыми представителями Филиала ООО «Капитал МС» в Пензенской области в 2021 году.

Просим принять данные к сведению и учесть в дальнейшей работе по оказанию медицинской помощи пациентам медицинской организации.

*Приложение: свод по проведенным опросам.*

Директор

В.А.Ковалев

Исполнитель: Ломовицкая О.С.

(8412) 458150







Вопрос	Ответ \ Отделение	Поликлиника №1 Пенза, ул.Гоголя, 43		Поликлиника №3 Пенза, Пр.Победы, 29		Поликлиника №6 Пенза, 1-й проезд Рахманинова, 12		Поликлиника №8 Пенза, ул. Мира, 70		Итого	
Сроками ожидания медицинских услуг после записи	4. Не удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	99. Затрудняюсь ответить	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	<b>Всего</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
	1. Удовлетворен(а)	8	80,0	8	80,0	17	85,0	8	80,0	41	82,0
	2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	1	10,0	2	20,0	3	15,0	0	0,0	6	12,0
	3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	4. Не удовлетворен(а)	1	10,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	2,0
	99. Затрудняюсь ответить	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	20,0	2	4,0
	<b>Всего</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
	1. Удовлетворен(а)	8	80,0	9	90,0	17	85,0	7	70,0	41	82,0
2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	1	10,0	0	0,0	3	15,0	0	0,0	4	8,0	
Доступностью необходимых лабораторных исследований/анализов	3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	4. Не удовлетворен(а)	1	10,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	2,0
	99. Затрудняюсь ответить	0	0,0	1	10,0	0	0,0	3	30,0	4	8,0
	<b>Всего</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
	1. Удовлетворен(а)	8	80,0	7	70,0	17	85,0	7	70,0	39	78,0
	2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0	3	15,0	0	0,0	3	6,0
	3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	4. Не удовлетворен(а)	1	10,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	2,0
	99. Затрудняюсь ответить	1	10,0	3	30,0	0	0,0	3	30,0	7	14,0
	<b>Всего</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
Доступностью диагностических исследований (ЭКГ, УЗИ и т.д.)	1. Удовлетворен(а)	9	90,0	10	100,0	19	95,0	10	100,0	48	96,0
	2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0	1	5,0	0	0,0	1	2,0
	3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	4. Не удовлетворен(а)	1	10,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	2,0
	99. Затрудняюсь ответить	1	10,0	3	30,0	0	0,0	3	30,0	7	14,0
	<b>Всего</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
	1. Удовлетворен(а)	9	90,0	10	100,0	19	95,0	10	100,0	48	96,0
	2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0	1	5,0	0	0,0	1	2,0
	3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	10,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	2,0
	4. Не удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
99. Затрудняюсь ответить	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
<b>Всего</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	
Доступностью медицинской помощи терапевтов	1. Удовлетворен(а)	9	90,0	9	90,0	16	80,0	8	80,0	42	84,0
	2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	0	0,0	1	10,0	4	20,0	0	0,0	5	10,0
	3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	10,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	2,0
	4. Не удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	99. Затрудняюсь ответить	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	<b>Всего</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
	1. Удовлетворен(а)	9	90,0	9	90,0	16	80,0	8	80,0	42	84,0
	2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	0	0,0	1	10,0	4	20,0	0	0,0	5	10,0
	3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	10,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	2,0
	4. Не удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
99. Затрудняюсь ответить	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
<b>Всего</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	
Доступностью медицинской помощи врачей-специалистов	1. Удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	10,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	2,0
	4. Не удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	99. Затрудняюсь ответить	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	<b>Всего</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
	1. Удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	10,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	2,0
	4. Не удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
99. Затрудняюсь ответить	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
<b>Всего</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	



Вопрос	Отделение \ Ответ		Поликлиника №1 Пенза, ул.Гоголя, 43		Поликлиника №3 Пенза, Пр.Победы, 29		Поликлиника №6 Пенза, 1-й проезд Рахманинова, 12		Поликлиника №8 Пенза, ул. Мира, 70		Итого	
	Всего		10	100,0	10	100,0	20	100,0	10	100,0	50	100,0
Работой врачей в поликлинике	1. Удовлетворен(а)		8	80,0	10	100,0	19	95,0	10	100,0	47	94,0
	2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)		1	10,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	2,0
	3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)		1	10,0	0	0,0	1	5,0	0	0,0	2	4,0
	4. Не удовлетворен(а)		0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	99. Затрудняюсь ответить		0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	<b>Всего</b>		<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
Насколько Вы удовлетворены качеством оказанной Вам скорой медицинской помощи?	1. Удовлетворен(а)		0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1	100,0
	2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)		0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)		0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	4. Не удовлетворен(а)		0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	99. Затрудняюсь ответить		0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	<b>Всего</b>		<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>



Дневной стационар 1+2 ур. Организация: 6 - Филиал ООО «Капитал МС» в Пензенской области ЛПУ: 85 - ГБУЗ "ГОРОДСКАЯ ЛЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА"		Период с 01.01.2021 по 31.12.2021			
Вопрос	Ответ \ Отделения	Дневной стационар		Итого	
Насколько Вы удовлетворены качеством бесплатной медицинской помощи, получаемой в дневном стационаре	1. Удовлетворен(а)	48	96,0	48	96,0
	2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	2	4,0	2	4,0
	3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0
	4. Не удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0
	99. Затрудняюсь ответить	0	0,0	0	0,0
	<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
Техническим состоянием, ремонтom помещений	1. Удовлетворен(а)	46	92,0	46	92,0
	2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	3	6,0	3	6,0
	3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	2,0	1	2,0
	4. Не удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0
	99. Затрудняюсь ответить	0	0,0	0	0,0
	<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
Комфортностью мест пребывания пациентов	1. Удовлетворен(а)	48	96,0	48	96,0
	2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	2	4,0	2	4,0
	3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0
	4. Не удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0
	99. Затрудняюсь ответить	0	0,0	0	0,0
	<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
Комплексом предоставляемых медицинских услуг	1. Удовлетворен(а)	45	90,0	45	90,0
	2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	3	6,0	3	6,0
	3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	2	4,0	2	4,0
	4. Не удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0
	99. Затрудняюсь ответить	0	0,0	0	0,0
	<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
Оснащенностью современным медицинским оборудованием	1. Удовлетворен(а)	29	58,0	29	58,0
	2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	3	6,0	3	6,0
	3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0



Вопрос	Ответ \ Отделения	Дневной стационар		Итог	
	4. Не удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0
	99. Затрудняюсь ответить	18	36,0	18	36,0
	<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
Обеспеченностью медикаментами и расходными материалами	1. Удовлетворен(а)	48	96,0	48	96,0
	2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	1	2,0	1	2,0
	3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0
	4. Не удовлетворен(а)	1	2,0	1	2,0
	99. Затрудняюсь ответить	0	0,0	0	0,0
	<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
	<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
Работой вспомогательных служб (лаборатория, рентген-кабинет, физиотерапевтический кабинет и т.д.)	1. Удовлетворен(а)	48	96,0	48	96,0
	2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	1	2,0	1	2,0
	3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	2,0	1	2,0
	4. Не удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0
	99. Затрудняюсь ответить	0	0,0	0	0,0
	<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
	<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
Работой лечащего врача	1. Удовлетворен(а)	47	94,0	47	94,0
	2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	2	4,0	2	4,0
	3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	1	2,0	1	2,0
	4. Не удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0
	99. Затрудняюсь ответить	0	0,0	0	0,0
	<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
	<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
Приходилось ли Вам лично (для себя) за последние 3 месяца обращаться к услугам скорой	1. Да	5	10,0	5	10,0
	2. Нет	45	90,0	45	90,0
	<b>Всего</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
Насколько Вы удовлетворены качеством оказанной Вам скорой медицинской помощи?	1. Удовлетворен(а)	5	100,0	5	100,0
	2. Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0
	3. Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0
	4. Не удовлетворен(а)	0	0,0	0	0,0
	99. Затрудняюсь ответить	0	0,0	0	0,0
	<b>Всего</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>
	<b>Всего</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>