

**Оценка системы сбора информации на региональном и федеральном уровнях об удовлетворенности населения качеством и объемом предоставляемой медицинской помощи**

Приказом Федерального фондом от 11 июня 2015 года № 103 утверждены Методические указания по проведению социологических опросов (анкетирования) застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования (далее также соответственно – Приказ № 103, Методические указания), которые разработаны для использования страховыми медицинскими организациями и ТФОМС при организации мероприятий, направленных на изучение удовлетворенности застрахованных лиц доступностью и качеством медицинской помощи, их информированности о возможностях системы оказания медицинской помощи, а также о правах в сфере обязательного медицинского страхования; и регламентируют проведение социологических опросов в медицинских организациях, осуществляющих деятельность по территориальным программам обязательного медицинского страхования, и устанавливают порядок проведения опросов населения при получении амбулаторно-поликлинической помощи, стационарной помощи, стационарозамещающей помощи.

Методические указания предусматривают двухуровневую систему мониторинга показателей удовлетворенности и информированности:

первый уровень - сбор оперативной информации об удовлетворенности застрахованных качеством и доступностью медицинской помощи. Реализуется за счет проведения ежеквартальных социологических опросов по специальным анкетам, содержащим минимальный перечень мониторируемых показателей и обеспечивающих сбор оперативных статистических данных по удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в территориальной системе ОМС (в том числе для заполнения табл. 7 и табл. 7.1 формы № ПГ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования», утвержденной приказом ФОМС от 16.08.2011 № 145 и направленной в ТФОМС письмом ФОМС от 22.03.2013 № 2604/30-и «О порядке предоставления отчетности по контролю объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи»);

второй уровень - сбор развернутой информации об удовлетворенности застрахованных качеством и доступностью медицинской помощи, а также информированности о возможностях системы оказания медицинской помощи и о правах застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского

страхования. Используется для более детального анализа причин неудовлетворенности населения качеством и доступностью медицинской помощи, изучения уровня информированности застрахованных о своих правах при получении медицинской помощи. Для данного вида опросов разработаны специальные анкеты для опросов в медицинских организациях, оказывающих амбулаторно-поликлиническую, стационарную, стационарозамещающую помощь.

Рекомендован оптимальный план проведения социологических опросов в территориальной системе ОМС в рамках одного календарного года.

Вместе с тем, проведение разного уровня опросов в субъектах Российской Федерации в различные сроки не способствует получению целостной картины по стране, а также в отдельности по конкретной территории.

При этом, следует говорить о специальных компетенциях интервьюера - лица, осуществляющего сбор эмпирической социологической информации посредством опроса респондентов.

Вероятность получения достоверной информации с привлечением сторонних организаций, специализирующихся на проведении опросов общественного мнения выше, чем, к примеру, специалистами ТФОМС (штатными/внештатными), направленными для проведения опроса (анкетирования), в случае, если последние не проходили специальных тренингов.

Кроме того, разработанные анкеты не содержат разбивку по профилям медицинской помощи.

Оговорка в пункте 3 Приказа № 103 об использовании Методических рекомендаций «Организация проведения социологического опроса (анкетирования) населения об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования», утвержденных приказом ФОМС от 29 мая 2009 года № 118, в части, не противоречащей Методическим указаниям, не способствует ясности правоприменительной практики.

В целом, при значительном потенциале возможностей данный инструмент несет ряд рисков, связанных с применением единого подхода к оценке различных по типу, мощности, географическому расположению и ряду других важных параметров, которые необходимо принимать во внимание во избежание недостаточной объективности полученных данных.

Помимо рассмотренных Методических рекомендаций в проверяемом периоде действовал также статистический инструментарий по оценке удовлетворенности объемом, доступностью и качеством медицинской помощи застрахованных, утвержденный приказом ФОМС от 16 августа 2011 г. № 145 «Об утверждении формы и порядка ведения отчетности

№ ПГ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования». В проверяемом периоде в связи с изданием приказа ФОМС от 25 марта 2019 года № 50 «Об установлении формы и порядка ведения отчетности № ЗПЗ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования» указанный приказ ФОМС № 145 утратил силу.

Анализ формы № ПГ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования» (далее – форма ПГ) (Таблица № 3.3.1.) за 2015–2018 гг. показывает, что ТФОМС опрашивают примерно в 3 раза меньше застрахованных лиц, чем СМО, на предмет удовлетворенности качеством медицинской помощи, и опрашиваемые ими респонденты дают более высокую оценку качеству медицинской помощи. В целом приведенные оценки выше, чем дают результаты других опросов. Так, в удовлетворенность населения бесплатной медицинской помощью в период с 2016 и 2017 гг. не превышала 55%.

С 2019 г. В соответствии с приказом ФОМС от 25 марта 2019 года № 50 сбор информации об удовлетворенности осуществляется с помощью формы № ЗПЗ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования» (далее – форма ЗПЗ), в которой выделены иные критерии оценки качества медицинской помощи и введена отдельная графа по месту получения медицинской помощи. Отсутствие преемственности между формами сбора информации ПГ и ЗПЗ не позволяет провести сравнение между данными за 2019 г. и данными, полученными в предшествующие периоды.

**Форма ЗПЗ, имеет как недостатки в сравнении с ранее существовавшей формой, так и преимущества (таблица № 3.3.2.):**

1. В форме ПГ оценка застрахованными лицами давалась в градациях: «Удовлетворены», «Больше удовлетворены, чем не удовлетворены», «Удовлетворены не в полной мере», «Не удовлетворены». В действующей форме просто приведены данные по общему числу удовлетворенных среди общего числа опрошенных без градации по степени удовлетворенности.

2. В форме ПГ опрос проводился по месту получения медицинской помощи: «При получении стационарной медицинской помощи», «При получении стационарно-замещающей медицинской помощи», «При получении стационарно-замещающей медицинской помощи», «При

Таблица № 3.3.1. Динамика удовлетворенности застрахованных лиц качеством медицинской помощи в период 2015–2018 гг. по РФ, согласно данным формы № ПГ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования»

		2015	2015	2016	2016	2017	2017	2018	2018
		СМО	ТФОМС	СМО	ТФОМС	СМО	ТФОМС	СМО	ТФОМС
При получении медицинской помощи	Число опрошенных, чел	1 648 750	435 141	1 238 039	418 933	1 218 671	420 442	1 292 736	373 137
	Удовлетворены качеством медицинской помощи, %	57,06	71,30	53,61	65,96	49,70	64,25	53,99	64,05
	Больше удовлетворены, чем не удовлетворены, %	16,74	15,10	19,80	19,39	23,53	21,30	22,72	22,56
	Удовлетворены не в полной мере, %	10,55	5,95	10,31	5,41	11,48	5,75	9,38	6,07
	Не удовлетворены качеством медицинской помощи, %	7,77	3,47	8,66	4,93	7,85	4,47	7,20	3,82
	Затруднились ответить, %	7,88	4,18	7,63	4,31	7,43	4,23	6,72	3,49
При получении стационарной медицинской помощи	Число опрошенных, чел	488 759	161 764	354 206	119 907	286 521	128 989	268 514	108 347
	Доля от общего числа опрошенных, %	29,64	37,18	28,61	28,62	23,51	30,68	20,77	29,04
	Удовлетворены качеством медицинской помощи, %	64,83	78,22	58,76	71,00	52,19	69,50	53,91	69,49
	Больше удовлетворены, чем не удовлетворены, %	14,68	11,84	18,90	17,38	23,01	18,40	23,67	19,55
	Удовлетворены не в полной мере, %	8,08	3,94	8,76	4,12	10,50	4,44	9,10	4,92
	Не удовлетворены качеством медицинской помощи, %	6,51	2,46	7,97	4,30	7,52	3,71	7,00	3,04
	Затруднились ответить, %	5,91	3,54	5,60	3,20	6,78	3,95	6,32	3,00

При получении стационарно-замещающей медицинской помощи	Число опрошенных, чел	182 458	46 455	166 986	69 592	170 135	71 965	170 390	64 764
	Доля от общего числа опрошенных, %	11,07	10,68	13,49	16,61	13,96	17,12	13,18	17,36
	Удовлетворены качеством медицинской помощи, %	57,91	80,13	54,63	74,36	52,01	71,79	51,67	71,46
	Больше удовлетворены, чем не удовлетворены, %	15,71	11,82	19,34	16,38	21,69	18,35	22,95	19,96
	Удовлетворены не в полной мере, %	10,08	3,76	10,31	3,36	10,94	3,83	9,60	3,96
	Не удовлетворены качеством медицинской помощи, %	6,60	1,62	7,39	2,93	6,21	2,66	6,93	2,02
	Затруднились ответить, %	9,71	2,67	8,34	2,97	9,14	3,37	8,85	2,60
При получении амбулаторно-поликлинической медицинской помощи	Число опрошенных, чел	817 336	194 751	542 424	166 430	593 987	153 734	693 070	138 711
	Доля от общего числа опрошенных, %	49,57	44,76	43,81	39,73	48,74	36,56	53,61	37,17
	Удовлетворены качеством медицинской помощи, %	54,63	63,49	50,86	58,77	47,87	55,00	54,84	55,23
	Больше удовлетворены, чем не удовлетворены, %	18,02	18,65	20,38	23,14	24,25	26,02	22,06	27,23
	Удовлетворены не в полной мере, %	11,25	8,16	11,78	7,22	12,65	8,21	9,59	8,58
	Не удовлетворены качеством медицинской помощи, %	8,74	4,77	9,64	6,42	8,83	6,15	7,80	5,04
	Затруднились ответить, %	7,36	4,93	7,33	4,46	6,40	4,62	5,71	3,92
При получении скорой медицинской помощи	Число опрошенных, чел	194 626	55 214	177 413	64 785	171 064	68 380	163 709	63 839
	Доля от общего числа опрошенных, %	11,80	12,69	14,33	15,46	14,04	16,26	12,66	17,11

помощи вне медицинской организации	Удовлетворены качеством медицинской помощи, %	51,81	78,04	50,70	65,90	49,55	67,05	53,00	66,49
	Больше удовлетворены, чем не удовлетворены, %	16,59	12,21	20,45	16,46	23,91	19,41	23,84	20,28
	Удовлетворены не в полной мере, %	12,58	3,60	8,88	5,44	9,60	4,85	8,65	4,70
	Не удовлетворены качеством медицинской помощи, %	6,67	2,19	8,15	4,82	6,61	4,00	5,14	4,31
	Затруднились ответить, %	12,35	3,96	11,81	7,38	10,33	4,69	9,36	4,21

Источник: формы ПГ за 2015–2018 гг.

Таблица № 3.3.2. Удовлетворенность застрахованных лиц качеством медицинской помощи в 2019 г. по РФ, согласно данным формы № ЗПЗ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования»

Субъект РФ	Численность опрошенных всего, чел.	из них удовлетворены		в т.ч., проведенных СМО				в т.ч., проведенных ТФОМС			
				численность опрошенных		из них удовлетворены		численность опрошенных		из них удовлетворены	
		чел.	%	чел.	%	чел.	%	чел.	%	чел.	%
<b>РФ (сводная ФОМС)</b>	<b>2 884 227</b>	<b>2 229 713</b>	<b>77,31</b>	<b>2 533 952</b>	<b>87,86</b>	<b>1 938 383</b>	<b>76,50</b>	<b>350 275</b>	<b>12,14</b>	<b>291 330</b>	<b>83,17</b>
<b>Центральный федеральный округ</b>	<b>642 156</b>	<b>495 938</b>	<b>77,23</b>	<b>572 326</b>	<b>89,13</b>	<b>438 620</b>	<b>76,64</b>	<b>69 830</b>	<b>10,87</b>	<b>57 318</b>	<b>82,08</b>
Белгородская область	19 233	16 250	84,49	18 037	93,78	15 095	83,69	1 196	6,22	1 155	96,57
Брянская область	57 783	47 294	81,85	49 585	85,81	39 285	79,23	8 198	14,19	8 009	97,69
Владимирская область	34 682	25 367	73,14	22 954	66,18	15 055	65,59	11 728	33,82	10 312	87,93
Воронежская область	69 750	45 729	65,56	66 733	95,67	42 778	64,10	3 017	4,33	2 951	97,81
Ивановская область	42 850	29 859	69,68	42 766	99,80	29 790	69,66	84	0,20	69	82,14
Калужская область	15 368	11 763	76,54	15 044	97,89	11 459	76,17	324	2,11	304	93,83
Костромская область	44 258	35 023	79,13	42 089	95,10	33 066	78,56	2 169	4,90	1 957	90,23
Курская область	19 013	15 415	81,08	19 013	100,00	15 415	81,08	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Липецкая область	20 724	17 549	84,68	20 104	97,01	16 940	84,26	620	2,99	609	98,23
Московская область	38 555	29 015	75,26	31 517	81,75	22 688	71,99	7 038	18,25	6 327	89,90
Орловская область	20 382	16 029	78,64	19 590	96,11	15 411	78,67	792	3,89	618	78,03
Рязанская область	13 225	7 845	59,32	12 025	90,93	6 913	57,49	1 200	9,07	932	77,67

Смоленская область	39 020	31 454	80,61	37 820	96,92	30 578	80,85	1 200	3,08	876	73,00
Тамбовская область	40 143	34 794	86,68	39 624	98,71	34 348	86,68	519	1,29	446	85,93
Тверская область	34 010	23 867	70,18	28 675	84,31	19 671	68,60	5 335	15,69	4 196	78,65
Тульская область	38 700	33 163	85,69	31 893	82,41	27 945	87,62	6 807	17,59	5 218	76,66
Ярославская область	23 638	16 908	71,53	22 768	96,32	16 315	71,66	870	3,68	593	68,16
г. Москва	70 822	58 614	82,76	52 089	73,55	45 868	88,06	18 733	26,45	12 746	68,04
<b>Северо-Западный федеральный округ</b>	<b>369 505</b>	<b>319 489</b>	86,46	<b>332 590</b>	90,01	<b>285 309</b>	85,78	<b>36 915</b>	9,99	<b>34 180</b>	92,59
Республика Карелия	10 533	7 991	75,87	9 245	87,77	6 867	74,28	1 288	12,23	1 124	87,27
Республика Коми	28 318	19 746	69,73	28 318	100,00	19 746	69,73	0	0	0	0
Архангельская область	41 210	34 400	83,47	41 210	100,00	34 400	83,47	0	0	0	0
Ненецкий автономный округ	1 332	1 022	76,73	1 332	100,00	1 022	76,73	0	0	0	0
Вологодская область	6 463	4 222	65,33	3 463	53,58	2 206	63,70	3 000	46,42	2 016	67,20
Калининградская область	9 864	7 717	78,23	9 515	96,46	7 456	78,36	349	3,54	261	74,79
Ленинградская область	71 836	66 068	91,97	43 343	60,34	38 620	89,10	28 493	39,66	27 448	96,33
Мурманская область	9 347	5 836	62,44	8 159	87,29	4 726	57,92	1 188	12,71	1 110	93,43
Новгородская область	17 682	12 584	71,17	16 406	92,78	11 474	69,94	1 276	7,22	1 110	86,99
Псковская область	4 571	3 633	79,48	4 416	96,61	3 514	79,57	155	3,39	119	76,77
г. Санкт-Петербург	168 349	156 270	92,83	167 183	99,31	155 278	92,88	1 166	0,69	992	85,08
<b>Южный федеральный округ</b>	<b>254 912</b>	<b>208 029</b>	81,61	<b>233 242</b>	91,50	<b>189 373</b>	81,19	<b>21 670</b>	8,50	<b>18 656</b>	86,09
Республика Адыгея	7 742	6 241	80,61	6 338	81,87	4 944	78,01	1 404	18,13	1 297	92,38
Республика Калмыкия	5 661	3 811	67,32	3 936	69,53	2 483	63,08	1 725	30,47	1 328	76,99

Республика Крым	14 140	11 229	79,41	10 590	74,89	8 434	79,64	3 550	25,11	2 795	78,73
Краснодарский край	96 588	80 558	83,40	95 338	98,71	79 514	83,40	1 250	1,29	1 044	83,52
Астраханская область	18 641	17 048	91,45	18 430	98,87	16 868	91,52	211	1,13	180	85,31
Волгоградская область	88 209	72 521	82,21	77 072	87,37	62 788	81,47	11 137	12,63	9 733	87,39
Ростовская область	4 794	4 390	91,57	2 401	50,08	2 111	87,92	2 393	49,92	2 279	95,24
г. Севастополь	19 137	12 231	63,91	19 137	100,00	12 231	63,91	0	0	0	0
<b>Северо-Кавказский федеральный округ</b>	<b>190 662</b>	<b>151 113</b>	79,26	<b>125 816</b>	65,99	<b>96 589</b>	76,77	<b>64 846</b>	34,01	<b>54 524</b>	84,08
Республика Дагестан	53 460	41 955	78,48	38 037	71,15	28 902	75,98	15 423	28,85	13 053	84,63
Республика Ингушетия	13 588	11 442	84,21	6 794	50,00	5 452	80,25	6 794	50,00	5 990	88,17
Кабардино-Балкарская Республика	5 189	3 834	73,89	4 714	90,85	3 369	71,47	475	9,15	465	97,89
Карачаево-Черкесская Республика	4 540	3 657	80,55	2 270	50,00	1 850	81,50	2 270	50,00	1 807	79,60
Республика Северная Осетия - Алания	12 814	7 527	58,74	12 529	97,78	7 298	58,25	285	2,22	229	80,35
Чеченская Республика	2 008	1 576	78,49	947	47,16	820	86,59	1 061	52,84	756	71,25
Ставропольский край	99 063	81 122	81,89	60 525	61,10	48 898	80,79	38 538	38,90	32 224	83,62
<b>Приволжский федеральный округ</b>	<b>663 053</b>	<b>490 590</b>	73,99	<b>614 093</b>	92,62	<b>449 472</b>	73,19	<b>48 960</b>	7,38	<b>41 118</b>	83,98
Республика Башкортостан	58 233	41 413	71,12	49 845	85,60	35 522	71,26	8 388	14,40	5 891	70,23
Республика Марий Эл	20 059	12 365	61,64	19 047	94,95	11 667	61,25	1 012	5,05	698	68,97
Республика Мордовия	18 485	13 523	73,16	13 644	73,81	8 988	65,88	4 841	26,19	4 535	93,68
Республика Татарстан	40 744	32 040	78,64	34 825	85,47	27 275	78,32	5 919	14,53	4 765	80,50
Удмуртская Республика	111 356	96 561	86,71	106 772	95,88	92 421	86,56	4 584	4,12	4 140	90,31

Чувашская Республика	4 766	4 449	93,35	2 374	49,81	2 229	93,89	2 392	50,19	2 220	92,81
Пермский край	40 720	32 969	80,97	40 629	99,78	32 878	80,92	91	0,22	91	100,00
Кировская область	29 811	24 565	82,40	27 891	93,56	22 771	81,64	1 920	6,44	1 794	93,44
Нижегородская область	80 399	43 895	54,60	78 018	97,04	42 110	53,97	2 381	2,96	1 785	74,97
Оренбургская область	104 728	72 111	68,86	103 167	98,51	70 762	68,59	1 561	1,49	1 349	86,42
Пензенская область	41 830	37 897	90,60	38 167	91,24	34 632	90,74	3 663	8,76	3 265	89,13
Самарская область	37 735	27 754	73,55	34 121	90,42	24 697	72,38	3 614	9,58	3 057	84,59
Саратовская область	21 594	20 372	94,34	14 427	66,81	13 535	93,82	7 167	33,19	6 837	95,40
Ульяновская область	52 593	30 676	58,33	51 166	97,29	29 985	58,60	1 427	2,71	691	48,42
<b>Уральский федеральный округ</b>	<b>247 211</b>	<b>179 690</b>	72,69	<b>216 615</b>	87,62	<b>154 409</b>	71,28	<b>30 596</b>	12,38	<b>25 281</b>	82,63
Курганская область	19 013	15 415	81,08	19 013	100,00	15 415	81,08	0	0	0	0
Свердловская область	50 282	39 493	78,54	45 680	90,85	35 684	78,12	4 602	9,15	3 809	82,77
Тюменская область	37 033	30 078	81,22	23 832	64,35	19 247	80,76	13 201	35,65	10 831	82,05
Ханты-Мансийский автономный округ -Югра	27 918	18 345	65,71	20 488	73,39	12 036	58,75	7 430	26,61	6 309	84,91
Ямало-Ненецкий автономный округ	34 899	21 183	60,70	34 532	98,95	20 945	60,65	367	1,05	238	64,85
Челябинская область	78 066	55 176	70,68	73 070	93,60	51 082	69,91	4 996	6,40	4 094	81,95
<b>Сибирский федеральный округ</b>	<b>425 651</b>	<b>326 274</b>	76,65	<b>366 969</b>	86,21	<b>280 331</b>	76,39	<b>58 682</b>	13,79	<b>45 943</b>	78,29
Республика Алтай	3 261	2 598	79,67	2 896	88,81	2 288	79,01	365	11,19	310	84,93
Республика Бурятия	9 608	7 902	82,24	4 804	50,00	3 840	79,93	4 804	50,00	4 062	84,55
Республика Тыва	10 305	8 850	85,88	8 416	81,67	7 210	85,67	1 889	18,33	1 640	86,82
Республика Хакасия	12 511	9 825	78,53	12 511	100,00	9 825	78,53	0	0	0	0

Алтайский край	126 839	101 417	79,96	108 451	85,50	87 006	80,23	18 388	14,50	14 411	78,37
Забайкальский край	17 917	9 817	54,79	13 117	73,21	7 209	54,96	4 800	26,79	2 608	54,33
Красноярский край	45 198	36 527	80,82	42 400	93,81	34 021	80,24	2 798	6,19	2 506	89,56
Иркутская область	35 118	30 963	88,17	23 186	66,02	20 898	90,13	11 932	33,98	10 065	84,35
Кемеровская область	26 048	18 840	72,33	24 115	92,58	17 045	70,68	1 933	7,42	1 795	92,86
Новосибирская область	68 198	52 406	76,84	66 464	97,46	50 967	76,68	1 734	2,54	1 439	82,99
Омская область	20 748	13 274	63,98	11 954	57,62	7 197	60,21	8 794	42,38	6 077	69,10
Томская область	49 900	33 855	67,85	48 655	97,51	32 825	67,46	1 245	2,49	1 030	82,73
<b>Дальневосточный федеральный округ</b>	<b>95 271</b>	<b>64 212</b>	67,40	<b>78 545</b>	82,44	<b>51 274</b>	65,28	<b>16 726</b>	17,56	<b>12 938</b>	77,35
Республика Саха (Якутия)	2 017	1 396	69,21	1 017	50,42	669	65,78	1 000	49,58	727	72,70
Камчатский край	14 245	10 974	77,04	12 928	90,75	10 125	78,32	1 317	9,25	849	64,46
Приморский край	16 884	12 245	72,52	8 765	51,91	5 929	67,64	8 119	48,09	6 316	77,79
Хабаровский край	17 171	12 163	70,83	15 611	90,91	10 849	69,50	1 560	9,09	1 314	84,23
Амурская область	15 041	13 064	86,86	12 438	82,69	10 821	87,00	2 603	17,31	2 243	86,17
Магаданская область	978	584	59,71	933	95,40	543	58,20	45	4,60	41	91,11
Сахалинская область	25 412	11 436	45,00	23 519	92,55	10 110	42,99	1 893	7,45	1 326	70,05
Еврейская автономная область	3 068	1 981	64,57	3 068	100,00	1 981	64,57	0	0	0	0
Чукотский автономный округ	455	369	81,10	266	58,46	247	92,86	189	41,54	122	64,55

Источник: форма ЗПЗ за 2019 г.

получении скорой медицинской помощи вне медицинской организации».

В форме ЗПЗ формулировки упрощены: «вне медицинской организации», «амбулаторно», «стационарно», «в дневных стационарах» и введена отдельная локация «в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно, предусматривающих планировочные решения внутренних пространств, обеспечивающих комфортность пребывания пациентов, включая организацию открытой регистратуры с инфоматом, электронного табло с расписанием приема врачей, колл-центра, системы навигации, зоны комфортного пребывания в холлах и оснащение входа автоматическими дверями», по описанию – это поликлиники, приведенные к стандарту бережливой поликлиники, причем этот пункт не является частью амбулаторной помощи, а оценивается отдельно, что выглядит довольно искусственно

3. Форма ЗПЗ дополнительно (в отличие от формы ПГ) позволяет определять оценку застрахованных лиц при получении медицинской помощи по профилям «онкология» и «сердечно-сосудистые заболевания» и при оказании медицинской помощи несовершеннолетним по каждому из видов оцениваемой помощи (кроме помощи, получаемой вне медицинской организации). Указанное отличие формы ЗПЗ представляет практическую ценность для детализация таких опросов.

Формы за 2019 год заполнены небрежно, например, общее число опрошенных ТФОМС в Республике Хакасия указано равным 0, а далее приводятся опрошенные в количестве, превышающем 0.

Анализ результатов опросов застрахованных лиц СМО и ТФОМС по форме № 3.3.2. по отдельным субъектам Российской Федерации (Таблица № 3.3.2) показал, что в 2019 г. в 8 субъектах Российской Федерации ТФОМС не проводили опросы застрахованного населения по вопросам удовлетворенности качеством медицинской помощи: Курской области, Республике Коми, Архангельской области, Ненецком автономном округе, г. Севастополь, Курганской области, Республике Хакасия, Еврейской автономной области.

Кроме того, отмечено, что ТФОМС чаще выбирают более позитивные значения оцениваемых показателей, чем СМО. Так, ТФОМС Пермского края представил данные о 100% удовлетворенности застрахованного населения региона качеством медицинской помощи. А 50 субъектов Российской Федерации представили данные о том, что 80 и более процентов застрахованных лиц удовлетворены объемом, доступностью и качеством медицинской помощи. При этом в 19 субъектах федерации доля таких респондентов превышает 90%. В трех субъектах федерации территориальными фондами были опрошены менее 100 человек (например, в Пермском крае).

При этом, аналогичные оценки, представленные СМО, представляются более реалистичными: в 29 субъектах федерации оценки не выше 70% (наиболее низкие в Сахалинской области – 43%), а значения оцениваемых показателей более 90% продемонстрированы только в 7 регионах.

Более детальный анализ (Таблицы № 3.3.3-3.3.5) показывает, что проводимые опросы охватывают информацию не обо всех видах медицинской помощи, чаще всего вниманием обходят оказание медицинской помощи вне медицинских организаций и оказание медицинской помощи в рамках «бережливых поликлиник». Кроме того, в опросах не всегда представлена оценка по профилям («онкология», «сердечно-сосудистые заболевания») и оказание медицинской помощи несовершеннолетним.

При этом, следует отметить, что по данным формы ПГ за 2018 год в целом по Российской Федерации удовлетворенность застрахованных лиц качеством медицинской помощи по данным СМО (опрошено 1 292,7 тыс. человек) составила 53,99%, а по данным ТФОМС (опрошено 373,1 тыс. человек) – 64,05%.

По данным формы ЗПЗ за 2019 год удовлетворенность застрахованных лиц качеством медицинской помощи (всего опрошено 2 844,2 тыс. человек) – 77,31%, из них по данным СМО (опрошено 2 533,9 тыс. человек) – 76,5%, по данным ТФОМС (опрошено 350,3 тыс. человек) – 83,17%.

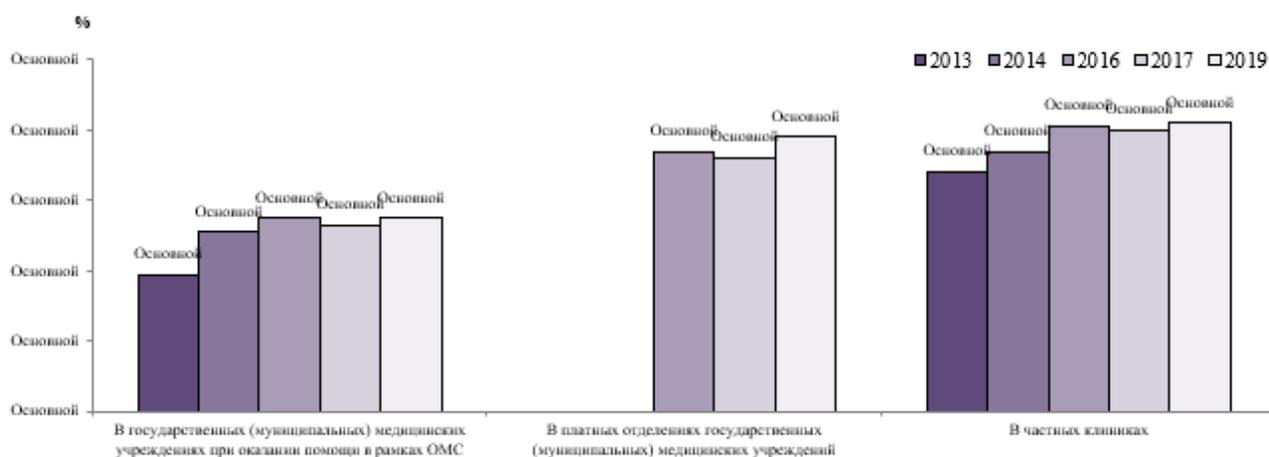
Таким образом, по результатам опросов, проводимых СМО и ТФОМС, в 2019 году удовлетворенность застрахованных лиц (при увеличении на 70,7% числа опрошенных) качеством оказания медицинской помощи увеличилась до 77,31%. Но достоверность этих оценок по мнению экспертов, вызывает сомнения в силу стабильно наблюдаемых расхождений в значениях оцениваемых показателей в сторону завышения оценок со стороны ТФОМС.

Результаты социологических опросов населения по вопросам доступности и качества медицинской помощи, проведенных ВЦИОМ в период с 2013 по 2019 гг.<sup>1</sup> показали, что удовлетворенность респондентов качеством медицинского обслуживания в государственных (муниципальных) медицинских учреждениях при оказании медицинской помощи по полису ОМС не превышает 55%. При этом, в платных отделениях государственных (муниципальных) медицинских учреждений в 2019 году удовлетворенность составила 78%, в частных клиниках – 82%.

**Результаты проводимой в системе ОМС работы в части выявления степени удовлетворенности застрахованного населения объемом,**

<sup>1</sup> Грот А.В., Сажина С.В., Шишкин С.В. Обращаемость за медицинской помощью в государственный и частный секторы здравоохранения (по данным социологических исследований). // Социальные аспекты здоровья населения [сетевое издание] 2018; 63(5):1. URL: <http://vestnik.mednet.ru/content/view/1007/30/lang.ru/>; А.В.Грот. Индекс здравоохранения – 2019. <https://drive.google.com/file/d/1xTMZauhzTaPOcgUacbxxqjrfTjNAhXQp/view>

доступностью и качеством медицинской помощи, отражают заинтересованность ТФОМС и СМО в результатах таких опросов, и дают заметно более оптимистичные оценки удовлетворенности населения по сравнению с результатами аналогичных опросов, проводимых независимыми социологическими агентствами.



**Рис. № 3.3.6.** Динамика удовлетворенности (доля респондентов, довольных (удовлетворенных) полностью или частично) качеством медицинского обслуживания в государственных (муниципальных) медицинских учреждениях при оказании медицинской помощи по полису ОМС, 2013, 2014, 2016, 2017, 2019 гг. (Источник: опросы ВЦИОМ 2013, 2014, 2016, 2017, 2019).

Вместе с тем, полученные ТФОМС и СМО данные могут использоваться для сравнительного анализа удовлетворенности граждан медицинской помощью в системе ОМС в разрезе субъектов Российской Федерации.

Рядом субъектов Российской Федерации представлена информация о дополнительных механизмах сбора информации об удовлетворенности граждан медицинской помощью:

в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в соответствии со статьей 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Брянская область, Республика Мордовия, Мурманская область, Новосибирская область, Республика Тыва);

в рамках реализации приоритетного проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную

помощь» (ранее «Бережливая поликлиника») (Санкт-Петербург, Томская область, Забайкальский край).

В настоящее время в Российской Федерации отсутствует система сбора информации об удовлетворенности населения качеством и объемом предоставляемой медицинской помощи на региональном и федеральном уровнях, использование которой обеспечивало бы получение всесторонней и объективной информации в условиях преемственности и сопоставимости получаемых данных с полученными ранее и планируемыми к получению в будущие периоды.