



*По заказу Санкт-Петербургского филиала ОАО «РОСНО-МС» проведено социологическое исследование, оценивающее уровень удовлетворенности граждан медицинской помощью, полученной в поликлиниках Санкт-Петербурга по программе ОМС. Опрос проводился в 2013 году в 60 амбулаторно-поликлинических учреждениях (поликлиники и поликлинические отделения) системы ОМС Санкт-Петербурга с численностью обслуживающихся в них граждан не менее 25000 человек. В 2013 году было опрошено 7200 пациентов.*

Анкетирование затрагивало широкий круг вопросов, характеризующих работу муниципальных поликлиник. На основе полученных данных эксперты сформулировали 21 критерий для формирования рейтинга медицинских организаций. Комплексная оценка учитывала следующие аспекты: организация и сроки записи на прием к врачу, ожидание приема в очереди; доступность таких услуг, как прием у терапевта и врачей-специалистов, лабораторные и диагностические исследования; доля пациентов, которые желают поменять поликлинику; удовлетворенность работой поликлиники в целом.

Аналогичное исследование проводилось в 2012 году. Тогда было опрошено 2190 человек в 18 поликлиниках города. Сравнивая результаты исследований двух лет, специалисты РОСНО-МС выяснили, что в 2013 году удовлетворенность качеством медицинских услуг выросла. Доля пациентов, которые в целом позитивно оценивают работу поликлиник, увеличилась с 66% в 2012 году до 76% в 2013 году. Но при этом доля тех, кого полностью устраивала работа медорганизаций, снизилась с 24% до 14%. Положительным фактором следует считать снижение с 10% до 2% доли респондентов, полностью недовольных поликлиниками.

Что касается доступности основных поликлинических услуг, то меньше всего проблем респонденты видят при проведении лабораторных исследований и консультаций у терапевта: три четверти опрошенных удовлетворены ими доступностью.

Как и в 2012 году, больше всего сложностей испытывают пациенты с получением консультаций у врачей-специалистов и проведением диагностических исследований (без

КТ и МРТ). Правда, по сравнению с опросом 2012 года, доступность диагностических услуг увеличилась на 8% и достигла 58%. К сожалению, не наблюдается положительных сдвигов в части сокращения времени ожидания приема у терапевта: 25% опрошенных потратили в очереди более часа, в 2012 году в эту группу себя отнесли 22% опрошенных; с 36% до 30% уменьшилось количество пациентов, ожидавших приема не более получаса.

При этом более 60% пациентов проводят в ожидании лабораторных и диагностических исследований не более получаса, что соответствует предельным срокам ожидания, регламентированным Территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам РФ бесплатной медицинской помощи в Санкт-Петербурге на 2014 год и на плановый период 2015–2016 годов.

Суммируя итоги социологического исследования, специалисты РОСНО-МС отметили, что основные проблемы в работе поликлиник Санкт-Петербурга в сравнении данных опросов 2012 и 2013 годов, остались прежними: очереди у кабинетов, трудности попадания на прием к врачу-специалисту и длительные сроки ожидания.

Однако опросы посетителей поликлиник Санкт-Петербурга показали, что за последние два года все же наметились позитивные изменения: с 67% до 72% выросло количество респондентов, которых удовлетворяет качество медицинской помощи. В Программе государственных гарантий Санкт-Петербурга на 2014 год уровень удовлетворенности качеством медицинской помощи (куда включается не только амбулаторно-поликлиническая помощь) установлен в объеме 62%. Таким образом, большинство жителей города дают положительную оценку работе поликлиник Санкт-Петербурга.

«Благодаря социологическим исследованиям РОСНО-МС, ставшим за последние годы уже традиционными, удастся получить наиболее точную, соответствующую действительности информацию о проблемах медицинского обслуживания в поликлиниках непосредственно из уст пациентов. Собранные таким образом аналитические материалы представляют собой уникальную базу для взаимодействия страховой медицинской организации и органов управления здравоохранением с целью принятия управленческих решений, направленных на повышение качества медицинского обслуживания населения, удовлетворенности пациентов взаимодействием с медицинскими организациями. Эта работа вносит свой вклад в достижение одной из главных целей – повышение уровня здоровья населения», – прокомментировал директор Санкт-Петербургского филиала РОСНО-МС Алексей Рожнев.

Исследование выполняла организация НП «Центр политических и психологических исследований».

Информация предоставлена компанией

Источник: [Википедия страхования](#) , 02.06.14