**Итоги анонимного анкетирования за 2017 год**

В 2017 году сотрудниками ТФОМС НСО и страховыми медицинскими организациями, осуществляющими деятельность в рамках обязательного медицинского страхования на территории Новосибирской области, проведено анонимное анкетирование в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь застрахованным лицам в амбулаторных, в стационарных условиях или в условиях дневного стационара по анкетам первого и второго уровней, предусматривающих сбор информации об удовлетворенности застрахованных лиц качеством и доступностью медицинской помощи, а также информированности о возможностях системы оказания медицинской помощи и о правах застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования.

 Всего опрошено 2 472 человека, в том числе:

- получивших первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях - 836 чел;

- получивших специализированную медицинскую помощь в стационарных условиях – 832 чел;

- получивших первичную медико-санитарную помощь и специализированную помощь в условиях дневного стационара – 804 чел.

Количество медицинских организаций, в которых проведено анкетирование граждан – 64.

Доля опрошенных застрахованных лиц, получивших медицинскую помощь в разных условиях, к общему числу проанкетированных граждан приведена на рис. 1.

Результат социологического опроса граждан на степень удовлетворенности качеством медицинской помощи, оказываемой в медицинских организациях Новосибирской области, приведен на рис. 2.

#### По результатам анонимного анкетирования уровень удовлетворенности качеством медицинской помощи в 2017 году составил 83,8 %, что выше целевого значения критерия качества медицинской помощи, установленного Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказаниягражданам медицинской помощи в Новосибирской области на 2017 год, утвержденной постановлением Правительства Новосибирской области от 27.12.2016№447-п (в ред. постановления Правительства Новосибирской области от 29.08.2017 N 330-п), который составляет 63,4%.

#### В III квартале 2017 года проходило анкетирование второго уровня, которое предусматривало 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 ОМС.

#### При исследовании уровня информированности застрахованных лиц о своих правах при получении медицинской помощи в амбулаторных и стационарных условиях, а также в условиях дневного стационара, было проанкетировано 599 чел., и получены следующие результаты: