

**Зачем участвовать в опросе страховой компании?**

*Система здравоохранения в России претерпевает серьезные изменения, становясь все более пациентоориентированной, при этом замеры показывают, что доступность и качество медицинской помощи постепенно повышается\*.*

Оценить уровень удовлетворенности населения медицинской помощью позволяет соответствующий дополнительный показатель оценки, утвержденный Приказом Минздрава России от 19.07.2022 N 495. Опрашивают застрахованных страховые медицинские организации (СМО). Опросник оценивает более 10 существенных для пациентов параметров: запись на прием, общее ожидание помощи, комфорт в медицинской организации, отношение персонала, объяснение лечения и др.

Камчатский филиал компании «СОГАЗ-Мед» ежемесячно проводит опрос населения края на предмет удовлетворенности медицинской помощью. Так, в ноябре 2023 г., процент удовлетворенности граждан от общего числа опрошенных составил 48,8%, что выше планового значения на этот месяц (47%).

Повышение удовлетворенности населения оказанием медицинской помощи – одна из ключевых задач здравоохранения. И в этом ему могут помочь сами граждане. Участвуя в опросе, который занимает не более 15 минут, и высказав свое мнение, каждый может повлиять на итоговую оценку, а значит подсказать работникам здравоохранения – что уже нравится застрахованным, а что еще не сделано и нуждается в улучшении.

Полученные данные СМО передает в территориальный фонд ОМС, а потом, после обработки данных Центральным научно-исследовательским институтом организации и информатизации здравоохранения Минздрава РФ, они поступают в Министерство здравоохранения Российской Федерации и Федеральный фонд ОМС. Показатели удовлетворенности населения медпомощью регулярно обсуждаются и на Координационном совете по защите прав застрахованных лиц Камчатского края, они учитываются при планировании новых мер по повышению качества и доступности медицинской помощи. Такая общественная оценка способствует принятию решений, в целях дальнейшего совершенствования российского здравоохранения.

«Принять участие в этом общественно важном проекте может каждый. Достаточно откровенно ответить на вопросы страховых представителей – сотрудников нашей компании. Призываю граждан с пониманием отнестись к поступающим звонкам – каждый ответ, каждое мнение имеет значение. Данные опроса помогут оценить уровень качества, доступности медуслуг и обратить внимание соответствующих инстанций на наиболее проблемные стороны здравоохранения региона, улучшить качество оказываемой помощи. Чем больше людей примет участие в опросе, тем более полной будет картина о состоянии современной системы обязательного медицинского страхования, понимание, как ее улучшить на благо граждан», – говорит Анастасия Анатольевна Кильдау, директор Камчатского филиала компании «СОГАЗ-Мед».

\* По данным Минздрава России, уровень удовлетворенности здравоохранением у жителей России за 6 месяцев 2023 г. составил 47,1%, что является высоким показателем за последние годы.