Приказ Министерства здравоохранения РФ от 19 июля 2022 г. N 495 "Об утверждении методики расчета дополнительного показателя "Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент" федерального проекта "Модернизация первичного звена здравоохранения Российской Федерации", входящего в национальный проект "Здравоохранение"

ГАРАНТ: При применении документа стоит учитывать, что срок действия национального проекта "Здравоохранение" завершен 31 декабря 2024 г.

В целях реализации федерального проекта "Модернизация первичного звена здравоохранения Российской Федерации", входящего в национальный проект "Здравоохранение", приказываю:

Утвердить методику расчета дополнительного показателя "Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент" согласно приложению.

Министр М.А. Мурашко

Приложение
к приказу Министерства здравоохранения
Российской Федерации
от 19.07.2022 г. N 495

Методика расчета дополнительного показателя "Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент"

1. Настоящая методика применяется для расчета показателя "Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент" (далее - Показатель), включенного в перечень дополнительных показателей для оценки достижения общественно значимого результата "Организовано оказание медицинской помощи с приближением к месту жительства, месту обучения или работы исходя из потребностей всех групп населения с учетом трехуровневой системы оказания медицинской помощи" федерального проекта "Модернизация первичного звена здравоохранения Российской Федерации", входящего в национальный проект "Здравоохранение".

2. Субъектом официального статистического учета, ответственным за формирование и распространение официальной статистической информации по Показателю, является Министерство здравоохранения Российской Федерации.

3. Официальная статистическая информация по Показателю формируется и представляется:

ежемесячно - не позднее 30 календарного дня месяца, следующего за отчетным периодом, по Российской Федерации, по субъектам Российской Федерации;

ежегодно - до 25 марта года, следующего за отчетным, по Российской Федерации и по субъектам Российской Федерации.

4. Верификация данных осуществляется на основании данных государственной информационной системы обязательного медицинского страхования [1] за отчетный период.

---

[1] Часть 1 статьи 44.1 Федерального закона от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 49. ст. 6422; 2020. N 50. ст. 8075).

---

5. Показатель рассчитывается как соотношение числа респондентов, в ходе опроса выбравших ответы "По большей части удовлетворен" и "Абсолютно удовлетворен" на вопрос "Оцените, насколько в целом Вы удовлетворены медицинской помощью?" согласно вопроснику "Удовлетворенность населения медицинской помощью" (приложение N 1 к настоящей методике), к общему числу респондентов, ответивших на вопрос "Оцените, насколько в целом Вы удовлетворены медицинской помощью?" в субъекте Российской Федерации (Российской Федерации) в отчетном периоде (процент), по следующей формуле:

$$A = \frac{B}{C} \times 100,$$

где:

A - оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью в отчетном периоде (процент);

B - число респондентов, в ходе опроса выбравших ответы "По большей части удовлетворен" и "Абсолютно удовлетворен" на вопрос "Оцените, насколько в целом Вы удовлетворены медицинской помощью?" согласно вопроснику "Удовлетворенность населения медицинской помощью" за отчетный период (человек);

C - общее число респондентов, ответивших на вопрос "Оцените, насколько в целом Вы удовлетворены медицинской помощью?" согласно вопроснику "Удовлетворенность населения медицинской помощью" за отчетный период (человек).

6. Источником информации для формирования Показателя являются данные выборочного опроса респондентов по вопроснику "Удовлетворенность населения медицинской помощью" за отчетный период.

7. Правила проведения выборочного опроса респондентов по вопроснику "Удовлетворенность населения медицинской помощью" установлены приложением N 2 к настоящей методике.

Приложение N 1
к методике расчета
дополнительного показателя
"Оценка общественного мнения
по удовлетворенности населения
медицинской помощью, процент"

Вопросник "Удовлетворенность населения медицинской помощью"

N п/п	Вопрос	Варианты ответов
1.	Укажите Ваш пол	1) мужской; 2) женский
2.	Укажите Ваш возраст (количество полных лет)	Указывается со слов респондента
3.	Ваш населенный пункт и регион	Указывается со слов респондента
4.	В каких медицинских организациях Вы обычно получаете медицинскую помощь?	1) только в государственных (муниципальных); 2) преимущественно в государственных (муниципальных); 3) преимущественно в частных; 4) только в частных
Пожалуйста, отвечайте на следующие вопросы, исходя из того типа медицинских организаций, которым вы пользуетесь чаще. То есть если вы получаете медицинскую помощь преимущественно в государственных (муниципальных) организациях - оценивайте ваш опыт посещения государственной (муниципальной) организации; если в частных частной		
5.	Как давно Вы в последний раз получали медицинскую помощь?	1) менее 1 месяца назад; 2) от 1 до 3 месяцев назад; 3) от 4 до 6 месяцев назад; 4) от 7 до 12 месяцев назад; 5) более 12 месяцев назад.
6.	Насколько Вы согласны с утверждением, что сейчас Вы можете записаться к врачу в удобное для Вас время?	1) абсолютно не согласен; 2) по большей части не согласен; 3) скорее не согласен; 4) скорее согласен; 5) по большей части согласен; 6) абсолютно согласен.
7.	Насколько Вы удовлетворены временем ожидания медицинской услуги с момента возникновения потребности в	1) абсолютно не удовлетворен; 2) по большей части не удовлетворен; 3) скорее не удовлетворен; 4) скорее удовлетворен; 5) по большей части удовлетворен; 6)

	медицинской помощи до момента ее получения?	абсолютно удовлетворен.
8.	Насколько Вы удовлетворены временем ожидания приема врача-специалиста (непосредственно перед кабинетом)?	1) абсолютно не удовлетворен; 2) по большей части не удовлетворен; 3) скорее не удовлетворен; 4) скорее удовлетворен; 5) по большей части удовлетворен; 6) абсолютно удовлетворен.
9.	Насколько комфортным было Ваше пребывание в медицинской организации (комфортность зон ожидания, комфортное перемещение внутри медицинской организации)?	1) абсолютно некомфортным; 2) по большей части некомфортным; 3) скорее некомфортным; 4) скорее комфортным; 5) по большей части комфортным; 6) абсолютно комфортным.
10.	Насколько Вы удовлетворены отношением к Вам со стороны медицинских работников (врачи, медицинские сестры, регистраторы, санитары)?	1) абсолютно не удовлетворен; 2) по большей части не удовлетворен; 3) скорее не удовлетворен; 4) скорее удовлетворен; 5) по большей части удовлетворен; 6) абсолютно удовлетворен.
11.	Удовлетворены ли Вы тем, как врач объяснял Вам, зачем назначено то или иное лечение, лекарственный препарат, диагностическая процедура?	1) абсолютно не удовлетворен; 2) по большей части не удовлетворен; 3) скорее не удовлетворен; 4) скорее удовлетворен; 5) по большей части удовлетворен; 6) абсолютно удовлетворен.
12.	Насколько результат Вашего обращения в медицинскую организацию соответствовал Вашим ожиданиям?	1) абсолютно не соответствовал; 2) по большей части не соответствовал; 3) скорее не соответствовал; 4) скорее соответствовал; 5) по большей части соответствовал; 6) абсолютно соответствовал
13.	Была ли решена Ваша медицинская проблема?	1) да; 2) нет; 3) затрудняюсь ответить
14.	Вы бы посоветовали близким друзьям или родственникам обращаться за медицинской помощью в медицинскую организацию, в которой Вы получаете медицинскую помощь?	1) ни в коем случае не посоветовал бы; 2) не посоветовал бы; 3) скорее не посоветовал бы; 4) скорее посоветовал бы; 5) посоветовал бы; 6) обязательно посоветовал бы.
15.	Оцените, насколько в целом Вы удовлетворены медицинской помощью?	1) абсолютно не удовлетворен; 2) по большей части не удовлетворен; 3) скорее не удовлетворен; 4) скорее удовлетворен; 5) по большей части удовлетворен; 6) абсолютно удовлетворен.
16.	Оцените, насколько Вы удовлетворены доступностью медицинской помощи в регионе, в котором Вы проживаете?	1) абсолютно не удовлетворен; 2) по большей части не удовлетворен; 3) скорее не удовлетворен; 4) скорее удовлетворен; 5) по большей части удовлетворен; 6) абсолютно удовлетворен.
17.	Возникали ли у Вас сложности при вызове врача на дом?	1) да; 2) нет; 3) не пользовался данной услугой
18.	Могут ли Вам быть проведены в медицинской организации, в которой Вы получаете первичную медико-санитарную помощь, диагностические и лабораторные исследования?	1) да; 2) нет; 3) затрудняюсь ответить
19.	Обеспечена ли в медицинской организации, в которой Вы получаете медицинскую помощь, доступность медицинских услуг для лиц с ограниченными возможностями?	1) да; 2) нет; 3) затрудняюсь ответить
20.	Что Вы можете назвать наибольшей	Указывается со слов респондента

	проблемой в процессе получения медицинской помощи в медицинской организации, в которой Вы получаете медицинскую помощь?	
21.	Что Вы можете назвать наибольшей проблемой в процессе получения медицинской помощи в регионе, в котором Вы проживаете?	Указывается со слов респондента

Приложение N 2
к методике расчета
дополнительного показателя
"Оценка общественного мнения
по удовлетворенности населения
медицинской помощью, процент"

Правила проведения выборочного опроса респондентов по вопроснику "Удовлетворенность населения медицинской помощью"

1. Определение размера выборки для проведения опроса в субъектах Российской Федерации осуществляется по формуле:

$$N = \frac{\frac{Z^2 \times 0,25}{E^2}}{1 + \frac{(\frac{Z^2 \times 0,25}{E^2} - 1)}{n}},$$

где:

N - размер выборки (человек);
Z - значение, соответствующее желаемому доверительному интервалу;
E - коэффициент допустимой погрешности (точность);
n - численность застрахованных лиц в субъекте Российской Федерации (человек).
Применяемые значения:

Численность взрослого населения субъекта Российской Федерации, млн человек	Значение Z	Значение E
менее 1	1,645	0,05
от 1 до 5	1,96	0,04
более 5	1,96	0,035

2. Выборка разбивается на городское и сельское население, а также по полу (мужской, женский) и возрасту. Выделяется пять возрастных групп: 18 - 24; 25 - 34; 35 - 44; 45 - 64; 65+ лет. Таким образом, совокупное число групп для каждого субъекта Российской Федерации 20 (Схема 1).



Схема 1. Совокупное число групп для субъекта Российской Федерации

3. Общий объем выборки распределяется между всеми вышеуказанными группами пропорционально половозрастному составу населения субъекта Российской Федерации по данным Федеральной службы государственной статистики (далее - Росстата) на 1 января года, предшествующего проведению опроса.

4. Опрос считается завершенным и данные подлежат дальнейшему анализу в случае, если респондент дал ответы на все вопросы анкеты до пятнадцатого ("Оцените, насколько Вы в целом удовлетворены медицинской помощью?") включительно.

В 1 рабочий день каждого отчетного месяца Федеральный фонд обязательного медицинского страхования (далее ФОМС) передает в федеральное государственное бюджетное учреждение "Центральный научно-исследовательский институт организации и информатизации здравоохранения" Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее уполномоченная организация) сведения о числе застрахованных лиц в разрезе субъектов Российской Федерации по состоянию на последний рабочий день месяца, предшествующего отчетному по данным единого регистра застрахованных лиц.

5. На 2 рабочий день каждого отчетного месяца уполномоченная организация проводит определение размера выборки, ее разбивку на половозрастные группы в аналитике городское/сельское население для проведения опроса и передает сведения в ФОМС.

6. На 3 рабочий день отчетного месяца ФОМС размещает информацию, полученную в соответствии с пунктом 5 настоящих Правил, в форме электронного документа посредством государственной информационной системе обязательного медицинского страхования (далее ГИС ОМС), обеспечивает распределение выборки между страховыми медицинскими организациями пропорционально численности застрахованных лиц и направление соответствующих выборок в страховые медицинские организации.

7. До 25 числа отчетного месяца страховыми медицинскими организациями проводится телефонный опрос респондентов по вопроснику "Удовлетворенность населения медицинской помощью" (приложение N 1 к методике расчета дополнительного показателя "Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент") согласно размерам выборок, полученным от ФОМС. Результаты опроса каждого респондента вносятся в ГИС ОМС.

8. До 1 числа месяца, следующего за отчетным, ФОМС передает результаты телефонного опроса респондентов в виде неагрегированных деперсонализированных данных в уполномоченную организацию.

9. До 5 числа месяца, следующего за отчетным, уполномоченная организация проводит обработку данных, формирует месячные отчеты по оценке общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью по Российской Федерации, по субъектам

Российской Федерации и направляет их в ФОМС и Министерство здравоохранения Российской Федерации.

10. Годовые отчеты по оценке общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью по Российской Федерации и по субъектам Российской Федерации формируются уполномоченной организацией путем объединения данных месячных отчетов в срок до 15 февраля года, следующего за отчетным, и направляются в ФОМС и Министерство здравоохранения Российской Федерации.