



*МБУЗ «Городская больница № 20» г. Ростова-на-Дону и МСК «АсСтра» («АльфаСтрахование-МС») разработали ряд мероприятий, призванных выявить удовлетворенность застрахованных качеством медицинской помощи в рамках системы ОМС. Это оперативный мониторинг, по данным которого положительную оценку результатам лечения дали 70% пациентов поликлинического отделения и 92% – стационарного, а также акция «Где болит?», которая позволяет каждому пациенту высказать свое мнение о полученных медуслугах.*

В феврале 2013 г. администрация МБУЗ «Городская больница №20» г. Ростова-на-Дону совместно с представителем компании МСК «АсСтра», входящей в группу «АльфаСтрахование», провели оперативный опрос пациентов данного медучреждения, застрахованных по ОМС. Цель мониторинга – выявление удовлетворенности качеством медицинской помощи и организацией предоставления медицинских услуг.

В опросе, проведенном среди пациентов поликлинического отделения, приняли участие 200 человек. Отношение лечащих врачей и среднего медперсонала оценили как внимательное и участливое 78% респондентов; не очень внимательное – 7%, безразличное – 1,5%, раздражительное и грубое – 1%, и 12,5% опрошенных затруднились дать ответ.

Результатами оказания медпомощи оказались полностью удовлетворены 70% пациентов, 15% – удовлетворены в некоторой степени, 3% оценили результаты как неудовлетворительные. Материально-техническое оснащение медучреждения назвали удовлетворительным 60% участников опроса, 27,5% – не полностью удовлетворительным, 2,5% – неудовлетворительным.

В отношении организации работы лечебного заведения положительные оценки были получены от 55% застрахованных, 35% дали промежуточную оценку, 5% – отрицательную. При этом 10% сообщили, что им приходилось проводить длительное

время в очередях, 65% – что не приходилось.

Участниками аналогичного опроса, проведенного в стационарном отделении больницы, стали 250 пациентов. Внимательным назвали отношение врачей и среднего медперсонала 83% из них, не очень внимательным – 4%, безразличным – 0,8%, грубым – 1%. Результаты оказания медицинской помощи оценили как удовлетворительное 92% респондентов, 4% – удовлетворительное в некоторой степени, 1,2% – неудовлетворительное. Уровень материально-технического оснащения оказался соответствующим ожиданиям для 88% застрахованных, частично соответствующим – для 8%, не соответствующим – для 0,8%.

Также с января 2013 года в МБУЗ «Городская больница №20» г. Ростова-на-Дону администрацией при непосредственном участии представителя страховщика проводится акция «Где болит?», целью которой является оценка и повышение качества лечебно-диагностической помощи населению. В рамках акции проводится ежедневный текущий мониторинг и анализ мнений пациентов о работе медицинской организации. На территории больницы организованы специально оборудованные места, где пациенты могут оставить письменные сообщения, отзывы и пожелания относительно полученных медицинских услуг. Результаты анализа этих обращений доводятся до сведения главного врача на ежедневном врачебном совещании.

«Возможности, которые мы получаем в ходе проведения этой акции, – это установление оперативной обратной связи с застрахованными, получение более объективной и полной оценки процессов организации и предоставления медпомощи. У руководства больницы и страховой компании появляется неформализованная информация непосредственно от потребителя медуслуг на месте их предоставления. И это позволит нам выявлять представления и потребности застрахованных в отношении медуслуг, чтобы вести направленную работу по повышению качества их оказания, – комментирует Юрий Логунов, генеральный директор МСК «АсСтра» (группа «АльфаСтрахование»). – Как показывают данные опроса, больница проводит правильную политику, что подтверждает положительная оценка значительной части пациентов. Проведение подобных мероприятий демонстрирует реальную заинтересованность в результатах работы. И это – необходимое условие качественных преобразований как в отдельно взятых медучреждениях, так и системы здравоохранения в целом».

**Источник:** [Википедия страхования](#) , 02.04.13