

## Телефонный опрос «Удовлетворенность населения медицинской помощью»

В целях оценки общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощи страховыми представителями страховых медицинских организаций ежемесячно с 5 по 25 число проводятся телефонные опросы населения.

Опросы проводятся в рамках реализации приказа Минздрава России от 19.07.2022 №495 «Об утверждении методики расчета дополнительного показателя «Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощи» федерального проекта «Модернизация первичного звена здравоохранения Российской Федерации», входящего в национальный проект «Здравоохранение».

### 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

N п/п	Вопрос	Варианты ответов
7.	Насколько Вы удовлетворены временем ожидания медицинской услуги с момента возникновения потребности в медицинской помощи до момента ее получения?	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
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

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