



Министерство здравоохранения Российской Федерации
Федеральная служба
по надзору в сфере здравоохранения

Мониторинг
удовлетворенности населения
качеством оказания
медицинской помощи

Заместитель Руководителя
д.м.н. И.Ф. Серёгина

Москва – 2013



- В 2008 году Росздравнадзором проведено Всероссийское социологическое исследование, направленное на изучение мнения населения о доступности и качестве медицинской помощи во всех субъектах Российской Федерации
- В опросе приняли участие 39 141 человек



Уровни доступности медицинской помощи, удовлетворенности КМП и информированности об условиях оказания медицинской помощи (Российская Федерация, в баллах)





Уровни доступности медицинской помощи, удовлетворенности КМП и информированности об условиях оказания медицинской помощи (Российская Федерация, в баллах)

Наибольший уровень

Наименьший уровень

Доступность

Р. Марий Эл, Мордовия, Чувашия,
Тюменская, Волгоградская обл.

Р. Дагестан, Рязанская,
Тверская области

Удовлетворенность

Р. Марий Эл, Мордовия, Татарстан,
Волгоградская, Кемеровская,
Тюменская область

Р. Дагестан, Рязанская,
Тверская области, Еврейская АО

Информированность

Р. Ингушетия, Марий Эл,
Мордовия, Тульская обл.

Р. Дагестан, Тыва;
Приморский край, Магаданская,
Псковской области, Еврейская АО



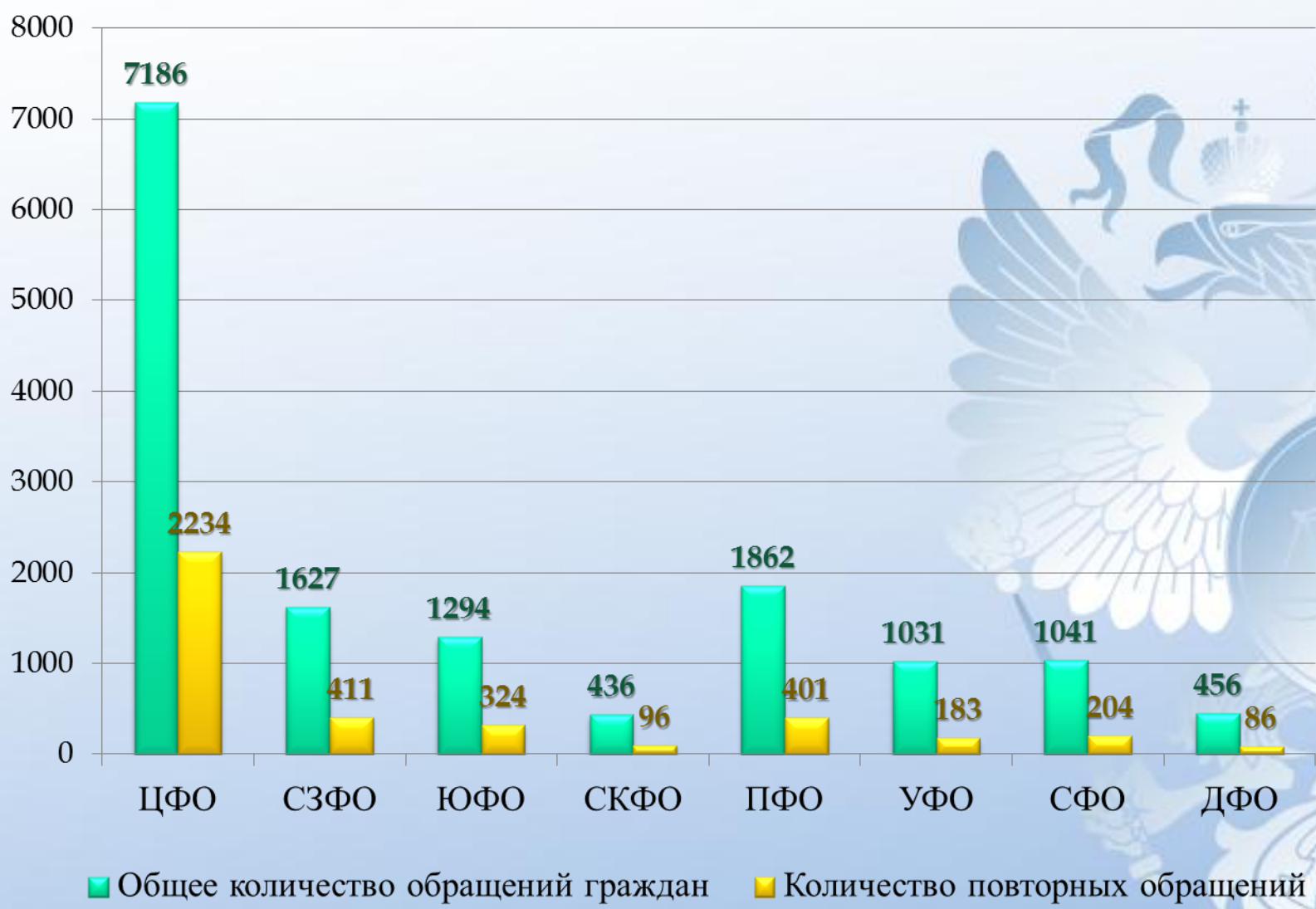
Обращения граждан

Число обращений граждан в Росздравнадзор по вопросам организации и качества медицинской помощи в 2005-2012 составило 34162 или 33% всех обращений, связанных с оказанием медицинской помощи



Обращения граждан в Росздравнадзор в 2012 году

Статистика по Федеральным округам





- Структура обращений, поступивших в Росздравнадзор в 2012 году, указывает, что большое количество обращений (44,8%) связано с вопросами организации и качества медицинской помощи
- 40% заявителей, обратившихся по вопросам организации и качества медицинской помощи, не удовлетворены оказанием первичной медицинской помощи
 - 34% - специализированной
 - 3% - высокотехнологичной
 - 2% - скорой
 - 1% - санаторно-курортной



- Настораживает высокий процент повторных обращений в общем количестве обращений из субъектов, который составляет 26,38% (из Республики Марий-Эл - 46,43%, из Республики Дагестан - 40,00%, из Москвы - 35,10%, из Московской области - 33,13%)
- Лидерами по абсолютному числу повторных обращений являются: Москва (1223), Московская область (662), Санкт-Петербург (240), Краснодарский край (151)



Типичные нарушения, выявленные в ходе проведения Росздравнадзором в 2012 году выездных и документарных проверок фактов, изложенных в обращениях, по вопросам качества медицинской помощи

По фактам, признанным полностью или частично подтвержденными





В Росздравнадзор в 1-м квартале 2013 года поступило 512 обращений граждан с жалобами на нарушение, по мнению заявителей, их прав на получение медицинской помощи, из них:

- на отказ в оказании медицинской помощи – 138 (27,0%)
- на низкую доступность и качество медицинской помощи – 127 (24,8%)
- на непредставление гарантированного объема медицинской помощи – 61 (11,9%)
- на нарушение права выбора врача и медицинской организации – 54 (10,5%)
- на нарушение права на оказание медицинской помощи лицам, отбывающим наказание в виде ограничения свободы – 43 (8,4%)
- на отказ в предоставлении информации о состоянии здоровья – 33 (6,4%)
- на нарушение права на приоритетную охрану детей – 23 (4,5%)
- на непредставление информации о факторах, влияющих на здоровье – 22 (4,3%)
- на несоблюдение врачебной тайны – 6 (1,2%)
- на медицинское вмешательство без получения добровольного информированного согласия гражданина – 5 (1,0%)



В случае болезни россияне предпочитают обращаться за помощью в государственные поликлиники, и не жалуют частные медицинские учреждения

- Услуги государственных, бесплатных медучреждений по-прежнему более востребованы населением, нежели платных. В случае необходимости получения медицинской помощи, более половины россиян (55%) обращаются именно в государственную поликлинику, причем с каждым годом таких респондентов все больше. Пациенты государственных медицинских учреждений - это, прежде всего, пенсионеры (68%) и россияне со средним уровнем доходов (62%)
- Лишь 6% опрошенных предпочитают для лечения обращаться в платные поликлиники и больницы. Особенно востребованы услуги частных медучреждений среди россиян средних лет (9%) и высокообеспеченных респондентов (10%)
- Значительная часть населения предпочитает бороться с недугом самостоятельно - эту стратегию выбирает треть опрошенных (33%). Самолечение предпочитают в основном респонденты 25-34 лет (38%), россияне с доходами ниже среднего уровня (37%)
- И лишь немногие пускают все «на самотек», ожидая, что болезнь пройдет и без лечения (3%) или же обращаются к народным целителям (2%)

(Данные Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) 2012 год
сайт www.wciom.ru)



Контроль в сфере охраны здоровья

- Контроль качества и безопасности медицинской деятельности осуществляется в следующих формах
 - государственный контроль
 - ведомственный контроль
 - внутренний контроль



(статья 87 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ
«Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»)



Государственный контроль



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 12 ноября 2012 г. № 1152

МОСКВА

Об утверждении Положения о государственном контроле качества и безопасности медицинской деятельности

Председатель Правительства
Российской Федерации

Д. Медведев



Государственный контроль

«Лучше меньше, да лучше»

- Уменьшение количества плановых проверок
- Совершенствование аналитической работы
- Действенный мониторинг
- «Жесткий» разбор отдельных случаев оказания медицинской помощи с неблагоприятным исходом



Ведомственный контроль

- Анкетирование потребителей медицинских услуг
- Мониторинг их удовлетворенности
- Оценка деятельности медицинских организаций и медицинских работников, участвующих в оказании медицинских услуг (рейтинг субъекта Российской Федерации)



Ведомственный контроль



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

МОСКВА

Об утверждении порядка организации и проведения
ведомственного контроля качества и безопасности
медицинской деятельности

(Минздрав России подготовил проект приказа)



Внутренний контроль

- Органами, организациями государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения осуществляется внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности в порядке, установленном руководителями указанных органов, организаций

(статья 90 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ
«Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»)



- Внутриучрежденческий контроль – первый уровень системы контроля качества и безопасности медицинской деятельности
- От его результативности зависит результативность контроля на уровне субъектов Российской Федерации и Федеральном уровне



Внутренний контроль

- Персональная ответственность руководителей медицинских организаций
- Возможность решения вопросов по оказанию медицинской помощи для пациентов непосредственно в медицинских организациях
- Место медицинской организаций в рейтинге субъекта Российской Федерации



Контроль в сфере охраны здоровья

- Контроль включает:
 - установление стандартов, порядков оказания медицинской помощи
 - измерение фактически достигнутых результатов
 - проведение корректировок в случае, если достигнутые результаты существенно отличаются от установленных стандартов



УКАЗ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Об оценке эффективности деятельности органов
исполнительной власти субъектов Российской
Федерации

ПЕРЕЧЕНЬ

Показателей для оценки эффективности деятельности органов
исполнительной власти субъектов Российской Федерации

11. Оценка населением деятельности органов исполнительной власти субъекта
Российской Федерации.

Москва, Кремль
21 августа 2012 года
№ 1199

Президент
Российской Федерации В. Путин



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30 марта 2013 г. № 286

МОСКВА

**О формировании независимой системы оценки качества
работы организаций, оказывающих социальные услуги**

Председатель Правительства
Российской Федерации

Д. Медведев



**Информационное письмо
Минздрава России № 13-2/10/2-2950
от 24 апреля 2013 г.**

**Руководителям органов исполнительной
власти субъектов Российской
Федерации в сфере охраны здоровья
граждан**

- Министерство здравоохранения Российской Федерации обращает внимание, что в настоящее время на территории Российской Федерации вступили в законную силу следующие порядки оказания медицинской помощи (60)

**Заместитель Министра
И.Н.Каграманян**

**Письмо Минздрава России от 30
апреля 2013 г. № 13-2/10/2-3113**

**Руководителям органов государственной
власти субъектов Российской
Федерации в сфере охраны здоровья,
директорам территориальных фондов
обязательного медицинского
страхования о применении стандартов и
порядков оказания медицинской
помощи**

- Министерство здравоохранения Российской Федерации по вопросу применения стандартов и порядков оказания медицинской помощи сообщает.

Министр В.И. Скворцова



Спасибо за внимание!
I.Seregina@roszdravnadzor.ru



Анализ количества обращений граждан в 2012 году в разрезе Федеральных округов и субъектов Российской Федерации



Относительный показатель обращений на 100 тысяч населения

