



Вр-3845543

УТВЕРЖДАЮ
Первый Заместитель Министра
здравоохранения Российской Федерации

Подлинник электронного документа, подписанного ЭП,
хранится в системе электронного документооборота
Министерства Здравоохранения
Российской Федерации.

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 772ADD90C5A0C34E1E80906E2C9304B0
Кому выдан: Фисенко Виктор Сергеевич
Действителен: с 18.09.2024 до 12.12.2025

В.С. Фисенко

21 апреля 2025 г.

МЕТОДИКА

**оценки удовлетворенности населения медицинской помощью и самооценки
состояния здоровья населения**

1. Настоящая Методика применяется для формирования данных для расчета показателей «Удовлетворенность населения медицинской помощью по результатам оценки общественного мнения» и «Ожидаемая продолжительность здоровой жизни, лет» в целях обеспечения достижения национальной цели развития «Сохранение населения, укрепление здоровья и повышение благополучия людей, поддержка семьи», определенной Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2024 г. № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года».

2. Источником информации для проведения оценки удовлетворенности населения медицинской помощью и самооценки состояния здоровья населения являются данные выборочного опроса респондентов по вопроснику «Оценка удовлетворенности населения медицинской помощью и самооценка состояния здоровья населения» (Приложение 1 к настоящей Методике) за отчетный период в строгом соответствии с правилами проведения выборочного опроса респондентов по вопроснику «Оценка удовлетворенности населения медицинской помощью и самооценка состояния здоровья населения» (Приложение 2 к настоящей Методике).

3. Расчет оценки удовлетворенности населения медицинской помощью осуществляется ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава России в Автоматизированной

системе мониторинга медицинской статистики (АСММС) (далее – информационная система) (форма «Мониторинг удовлетворенности оказанием медицинской помощи», Анкета 2). Сведения о работе в АСММС доведены до органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья письмом Минздрава России от 9 августа 2022 г. № 29-2/И/2-13050.

4. Сроки предоставления данных для оценки удовлетворенности населения медицинской помощью и самооценки состояния здоровья населения в информационную систему, представления (распространения) информации:

ежемесячно – не позднее первого числа месяца, следующего за отчетным месяцем (ежемесячно, ежеквартально);

ежегодно – не позднее первого марта года, следующего за отчетным годом.

5. Результатом произведенного расчета является информация об уровне удовлетворенности населения медицинской помощью и самооценки состояния здоровья населения в Российской Федерации, федеральном округе или субъекте Российской Федерации (процент) за отчетный период.

6. Полученная информация хранится в информационной системе и при необходимости передается в иные государственные информационные системы.

7. Верификация данных, включая авторизацию, форматный контроль и анализ достоверности осуществляется ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава России в информационной системе.

Приложение № 1
к методике оценки
удовлетворенности населения медицинской помощью
и самооценки состояния здоровья населения

**Вопросник «Оценка удовлетворенности населения медицинской помощью и
самооценка состояния здоровья населения»**

№ 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 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	1) ни в коем случае не посоветовал бы; 2) не посоветовал

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов
	родственникам обращаться за медицинской помощью в медицинскую организацию, в которой Вы получаете медицинскую помощь?	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.	Как в целом Вы оцениваете состояние своего здоровья в настоящее время?	1) очень хорошее; 2) хорошее; 3) удовлетворительное; 4) плохое; 5) очень плохое; 6) затрудняюсь ответить
18.	У Вас есть дети младше 18 лет?	1) да, один; 2) да, несколько; 3) нет; 4) затрудняюсь ответить
19.	Как в целом Вы оцениваете состояние здоровья Вашего ребенка?	1) очень хорошее; 2) хорошее; 3) удовлетворительное; 4) плохое; 5) очень плохое; 6) затрудняюсь ответить

Приложение № 2
к методике оценки
удовлетворенности населения медицинской помощью
и самооценки состояния здоровья населения

**ПРАВИЛА
ПРОВЕДЕНИЯ ВЫБОРОЧНОГО ОПРОСА РЕСПОНДЕНТОВ
ПО ВОПРОСНИКУ «ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ И САМООЦЕНКА СОСТОЯНИЯ ЗДОРОВЬЯ
НАСЕЛЕНИЯ»**

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);

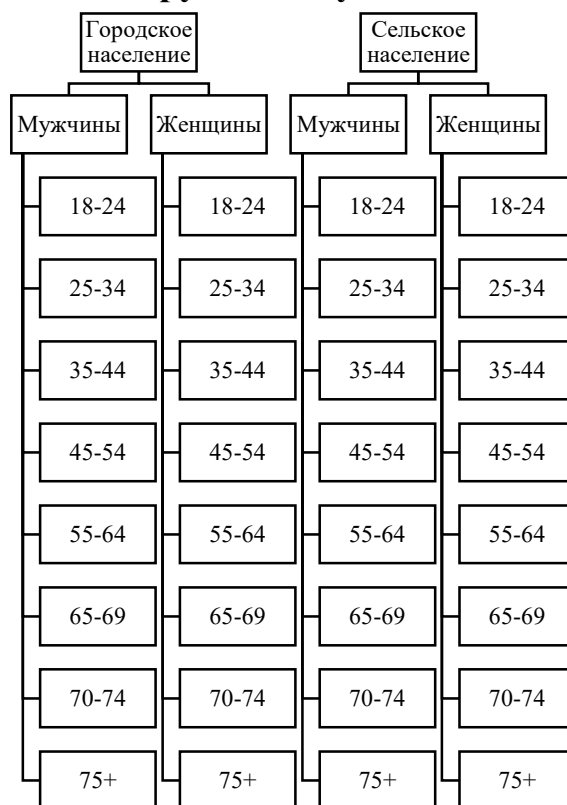
n - численность застрахованных лиц в субъекте Российской Федерации (человек).

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 девять возрастных групп: 18–24; 25–34; 35–44; 45–54; 55–64; 65–69; 70–74; 75+ лет. Таким образом, совокупное число групп для каждого субъекта Российской Федерации - 32 (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 – Росстат) на 1 января года, предшествующего проведению опроса.

4. Вопрос №19 («Как в целом Вы оцениваете состояние здоровья Вашего ребенка?») задается только если респондент на Вопрос №18 («У Вас есть дети младше 18 лет?») выбрал ответы «1) да, один» или «2) да, несколько». В случае, если респондент выбрал вариант «2) да, несколько», Вопрос №19 задается по каждому ребенку.

5. 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.

6. 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.

7. На 3 рабочий день отчетного месяца ФОМС размещает информацию, полученную в соответствии с пунктом 5 настоящих Правил, в форме электронного документа посредством государственной информационной системы 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.

8. До 25 числа отчетного месяца страховыми медицинскими организациями проводится телефонный опрос респондентов по вопроснику «Оценка удовлетворенности населения медицинской помощью и самооценка состояния здоровья населения» (Приложение № 1 к методике оценки удовлетворенности населения медицинской помощью и самооценки состояния здоровья населения) согласно размерам выборок, полученным от ФОМС. Результаты опроса каждого респондента вносятся в ГИС ОМС.

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

10. До 30 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.

11. 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 1 марта года, следующего за отчетным, и направляются в ФОМС и Министерство здравоохранения Российской Федерации.