



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

12 декабря 2024 г.

МЕТОДИКА

расчета показателя

«Удовлетворенность населения медицинской помощью по результатам оценки
общественного мнения»

1. Настоящая Методика разработана в соответствии с пунктом 16 Положения об организации проектной деятельности в Правительстве Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 31 октября 2018 г. № 1288, национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 71136-2023 «Национальные цели развития, национальные проекты (программы) и государственные программы Российской Федерации. Методики расчета показателей. Общие положения и требования к применяемым при расчетах данным», утвержденным приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 6 декабря 2023 г. № 1521-ст.

2. Настоящая Методика применяется для расчета показателя «Удовлетворенность населения медицинской помощью по результатам оценки общественного мнения» (далее – показатель) 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», мониторинга реализации федерального проекта «Модернизация первичного

звена здравоохранения Российской Федерации» (Д1), входящего в национальный проект «Продолжительная и активная жизнь» (Д).

3. Показатель характеризует увеличение доступности первичной медико-санитарной помощи для населения Российской Федерации.

4. Федеральным органом исполнительной власти, ответственным за формирование и представление информации по показателю, является Министерство здравоохранения Российской Федерации.

5. Расчет показателя осуществляется Министерством здравоохранения Российской Федерации посредством использования государственной информационной системы «Цифровая аналитическая платформа предоставления статистических данных» (далее – информационная система) в соответствии с алгоритмом расчета, приведенным в настоящей Методике, и на основе значений компонентов показателя, представленных в соответствии с настоящей Методикой.

В случае непредставления для расчета показателя в информационную систему значений компонентов показателя в порядке и в сроки, установленные настоящей Методикой, при расчете значения показателя используются данные прошлого периода (при наличии) с возможностью последующей корректировки.

6. Показатель рассчитывается в разрезе субъектов Российской Федерации, по федеральным округам, в целом по Российской Федерации с ежемесячной и годовой периодичностью.

7. Предельное значение показателя стремится к 100%.

8. Сроки расчета показателя в информационной системе, представления (распространения) информации по показателю:

ежемесячно – не позднее 8-го рабочего дня месяца, следующего за отчетным месяцем (ежемесячно, ежеквартально);

ежегодно – не позднее 1 марта года, следующего за отчетным годом.

9. Единица измерения показателя – процент (%) (код по Общероссийскому классификатору единиц измерений – 744).

10. Показатель (Y_n) рассчитывают по формуле:

$$Y_n = \frac{Ч_p}{Ч_{очр}} \times 100\%,$$

где

$Ч_p$ – 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» в приложении №1 за отчетный период (человек) (код по Общероссийскому классификатору единиц измерений – 792);

$Ч_{очр}$ – общее число респондентов, ответивших на вопрос «Оцените, насколько в целом Вы удовлетворены медицинской помощью?» согласно вопроснику «Удовлетворенность населения медицинской помощью» в приложении №1 за отчетный период (человек) (код по Общероссийскому классификатору единиц измерений – 792).

Отчетным периодом является период с 1 января текущего года по последнее число отчетного месяца включительно.

Показатель округляется с точностью до 1 цифры после запятой.

11. Источником информации для компонента $Ч_p$ являются:

а) при расчете ежемесячного/годового показателя – данные выборочного опроса¹ респондентов по вопроснику «Удовлетворенность населения медицинской помощью» за отчетный период.

12. Источником информации для компонента $Ч_{очр}$ являются:

а) при расчете ежемесячного/годового показателя – данные выборочного опроса² респондентов по вопроснику «Удовлетворенность населения медицинской помощью» за отчетный период.

13. Информация по компонентам $Ч_p$ и $Ч_{очр}$ представляется в информационную систему:

ежемесячно – не позднее 3 рабочего дня месяца, следующего за отчетным месяцем;

ежегодно – не позднее 1 марта года, следующего за отчетным годом.

14. Верификация данных по компонентам 1 ($Ч_p$) и 2 ($Ч_{очр}$) осуществляется на основании данных государственной информационной системы обязательного медицинского страхования³ за отчетный период Федеральным государственным бюджетным учреждением «Центральный научно-исследовательский институт организации и информатизации здравоохранения» Министерства здравоохранения Российской Федерации.

¹ Правила проведения выборочного опроса респондентов по вопроснику «Удовлетворенность населения медицинской помощью» установлены приложением №2 к настоящей Методике.

² Правила проведения выборочного опроса респондентов по вопроснику «Удовлетворенность населения медицинской помощью» установлены приложением №2 к настоящей Методике.

³ Часть 1 статьи 44.1 Федерального закона от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»

Приложение № 1
к методике расчета показателя
Удовлетворенность населения медицинской помощью
по результатам оценки общественного мнения

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
<p>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</p>		
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 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
-----	---	--

Приложение № 2
к методике расчета показателя
Удовлетворенность населения медицинской помощью
по результатам оценки общественного мнения

**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);

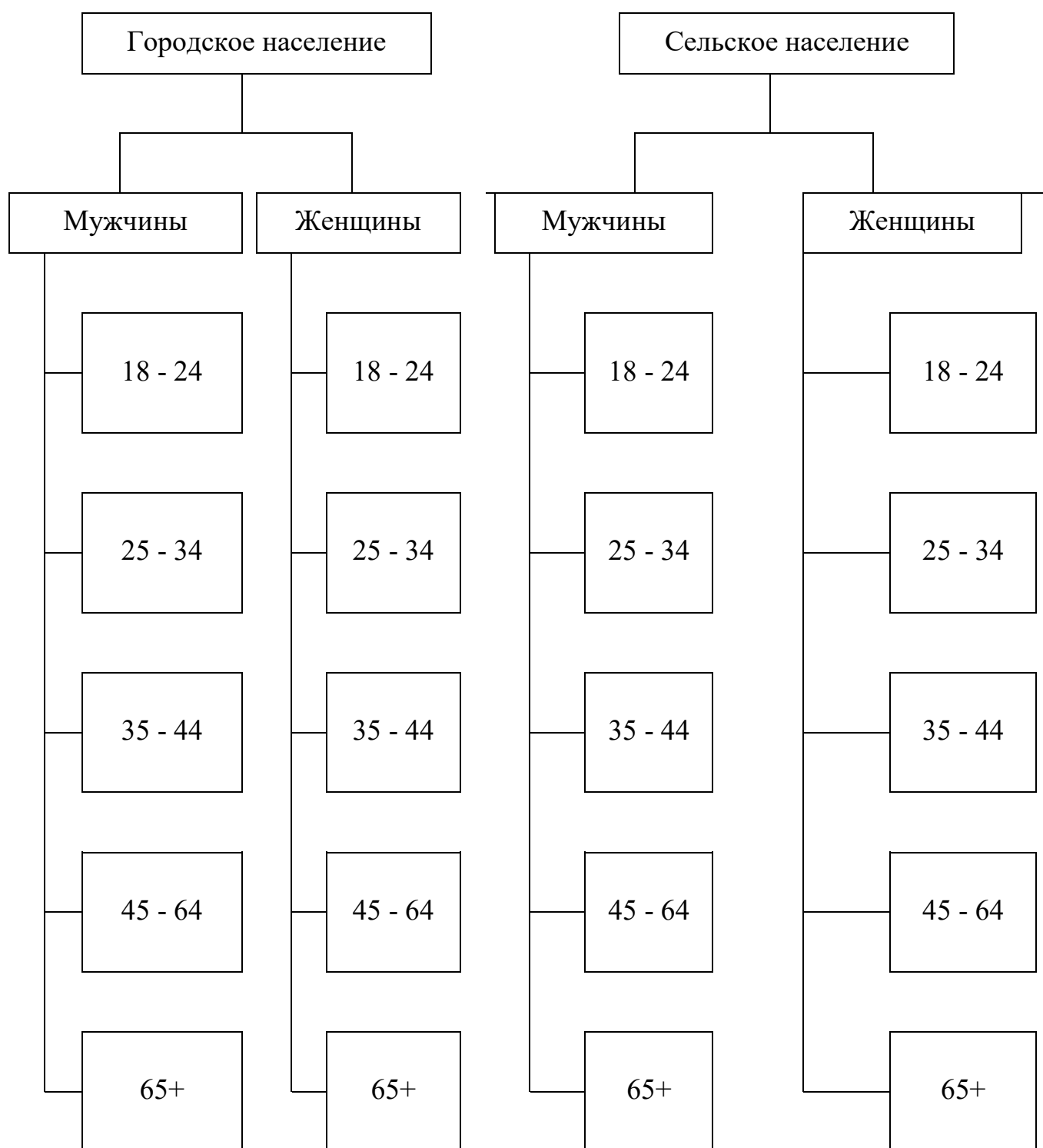
n - численность застрахованных лиц в субъекте Российской Федерации (человек).

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 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.

7. До 25 числа отчетного месяца страховыми медицинскими организациями проводится телефонный опрос респондентов по вопроснику «Удовлетворенность населения медицинской помощью» (приложение № 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 не агрегированных деперсонализированных данных в уполномоченную организацию.

9. 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.

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