

**Информационно - аналитическая справка
телефонных опросов застрахованных лиц
по вопросам прохождения профилактических мероприятий
по Мордовскому филиалу АО «Страховая компания «СОГАЗ – Мед»
за август 2018 года**

В соответствии с Приказом Федерального Фонда Обязательного медицинского страхования от 11.05.2016 №88 «Об утверждении Регламента взаимодействия участников обязательного медицинского страхования при информационном сопровождении застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи» страховыми представителями 1 уровня Мордовского филиала АО «Страховая компания «СОГАЗ – Мед» проводился телефонный опрос застрахованных лиц в целях уточнения своевременности исполнения медицинской организацией мероприятий по организации привлечения населения к прохождению профилактических мероприятий, выяснения причин отказов от них.

Всего страховыми представителями 1 уровня в августе 2018 года было сделано 6349 звонка, из них эффективных 2303 (36,3%), в том числе:

- повторное информирование о необходимости прохождения 1 этапа диспансеризации было сделано 3 741 звонков, из них эффективных 897 (23,9 %), в том числе авто информирование 2921 звонков, из них эффективных 77 (2,6%);

- информирование о прохождении 1 этапа диспансеризации 1 раз в 2 года – 150 звонков, из них эффективных 37 (24,6 %);

- информирование о прохождении 1 этапа диспансеризации 1 раз в 3 года - 424 эффективных – 114 (26,9%); в том числе авто информирование – 423, эффективных – 113 (26,7%);

- информирование о прохождении профилактического осмотра (авто информирование) – 546, эффективных – 140 (25,6%);

- с целью проведения опроса застрахованных лиц по вопросам прохождения профилактических мероприятий было сделано 1488 звонков, из них эффективных – 1115 (74,9%).

Анализ телефонных опросов застрахованных лиц показал, что все респонденты (1115 ЗЛ) получали информационное сообщение от нашей компании о необходимости прохождения диспансеризации (профилактического осмотра).

Следует отметить, что 28,9% (322) опрошенных прошли диспансеризацию. Планируют пройти 1 этап профилактических мероприятий в текущем году - 61,7% (688) ЗЛ.

Кроме того, 9,4% (105) респондентов не планируют проходить диспансеризацию по следующим причинам:

-нет времени у 23,8% (25) ЗЛ;

- планирую пройти, но позже – 59,0% (62);

- не пользуюсь бесплатной медицинской помощью - 0,9% (1)
- иное – 16,2% (17).

В течение одного дня профилактические мероприятия прошли 31,1% (100) опрошенных; в течение 2 дней – 46,6% (150); в течение 3 дней – 16,1% (52); более 3-х дней затратили на прохождение профилактических мероприятий 5,9% (19) ЗЛ, в течение нескольких часов – 0,3% (1) ЗЛ.

При проведении опроса 98,7% (318) респондентов отметили внимательное отношение медицинского персонала во время прохождения диспансеризации.

У 97,8% (315) ЗЛ при проведении профилактических мероприятий были учтены жалобы на состояние здоровья. Сообщили результаты обследований, дали рекомендации - 98,7% (318) ЗЛ.

В 30,1% (97) случаях были выявлены ранее неизвестные заболевания, из них 99% (96) ЗЛ были направлены на лечение.

Получили приглашение пройти 2 этап диспансеризации 33,5% (108) ЗЛ.

Удовлетворены организацией проведения диспансеризации – 97,2% (313) респондента.

Руководитель
службы экспертизы
и защиты прав застрахованных



О.В. Буралкина

Исполнитель: Буралкина Ольга Владимировна
Тел.: (8342)24-07-89

Опрос застрахованных лиц по вопросам прохождения профилактических мероприятий				
Получали ли Вы приглашение пройти диспансеризацию?	Да – 1115	Нет- 0	Затрудняюсь ответить - 0	
Проходили ли Вы диспансеризацию?	Да – 322	Нет- 793		
Планируете ли Вы пройти диспансеризацию?	Да – 688	Нет- 105		
По какой причине вы отказываетесь от прохождения диспансеризации?	Нет времени – 25	Планирую пройти, но позже -62	Не пользуюсь бесплатной медицинской помощью - 1	Иное -17
Что бы Вас подтолкнуло пройти диспансеризацию?	Посещение врачей без очереди -10 Повышение качества медицинских услуг -2	Затрудняюсь ответить – 61 Иное -23	Проведение выездной диспансеризации в малонаселенных пунктах -1	Отсутствие препятствий со стороны работодателя к прохождению диспансеризации в рабочие дни-8
Сколько дней Вы затратили на проведение диспансеризации (профилактического осмотра)?	1 день –100 Несколько часов - 1	2 дня – 150	3 дня – 52	Более 3-х дней – 19
Как Вы оцените отношение медицинского персонала?	Внимательное - 318	Затрудняюсь ответить - 4		
Были ли учтены Ваши жалобы на состояние здоровья?	Да – 315	Нет- 2	Затрудняюсь ответить -5	
Вам сообщили результаты	Да – 318	Нет- 1	Затрудняюсь	

обследований, дали рекомендации?			ответить -3	
Были ли выявлены ранее неизвестные Вам заболевания?	Да – 97	Нет- 225		
Направили ли Вас на лечение при выявлении заболевания?	Да – 96	Нет- 1		
Вы получали приглашение пройти 2 этап диспансеризации?	Да – 108	Нет- 75	Затрудняюсь ответить -139	
Удовлетворены ли Вы организацией проведения диспансеризации?	Да – 313	Нет- 2	Затрудняюсь ответить -7	

**Информационно - аналитическая справка
телефонных опросов застрахованных лиц
по вопросам прохождения профилактических мероприятий
по Мордовскому филиалу АО «Страховая компания «СОГАЗ – Мед»
за январь – август 2018 года**

В соответствии с Приказом Федерального Фонда Обязательного медицинского страхования от 11.05.2016 №88 «Об утверждении Регламента взаимодействия участников обязательного медицинского страхования при информационном сопровождении застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи» страховыми представителями 1 уровня Мордовского филиала АО «Страховая компания «СОГАЗ – Мед» проводился телефонный опрос застрахованных лиц в целях уточнения своевременности исполнения медицинской организацией мероприятий по организации привлечения населения к прохождению профилактических мероприятий, выяснения причин отказов от них.

Всего страховыми представителями 1 уровня за январь - август 2018 года было сделано 28 984 звонков, из них эффективных 19 788 (68,3%), в том числе:

- о необходимости **прохождения профилактического осмотра** – 4 142, эффективных – 3 303 (79,7%), в том числе путем автодозвона -2 752, эффективных – 2 327 (84,5%);

- **повторное информирование о необходимости прохождения 1 этапа диспансеризации** было сделано 8 863 звонков, из них эффективных 5 893 (66,4 %), в том числе авто информирование - 3 473, из них эффективных 622 (17,9%);

- **информирование о прохождении 1 этапа диспансеризации 1 раз в 2 года** – 379 звонка, их них эффективных – 106 (30,0%), в том числе авто информирование - 226, из них эффективных -69 (30,5);

- **информирование о прохождении 1 этапа диспансеризации 1 раз в 3 года** – 6 189, эффективных – 2 785 (45%); в том числе авто информирование – 423, эффективных – 113 (26,7%);

- **информирование о прохождении прохождения 2 этапа диспансеризации** – 31, эффективных – 7 (22,6%);

- **информирование о диспансерном наблюдении** – 117 звонков, все эффективные;

- **с целью проведения опроса застрахованных лиц по вопросам прохождения профилактических мероприятий** было сделано 9 263 звонков, из них эффективных – 7 577 (81,8%).

Анализ телефонных опросов застрахованных лиц показал, что 99,9% (7546) респондентов получали информационное сообщение от нашей компании о необходимости прохождения диспансеризации (профилактического осмотра).

Следует отметить, что 26,8% (2031) опрошенных прошли диспансеризацию. Планируют пройти 1 этап профилактических мероприятий в текущем году - 70,0% (5301) ЗЛ.

Кроме того, 3,2% (245) респондента не планируют проходить диспансеризацию по следующим причинам:

- нет времени у 36% (87) ЗЛ;
- думаю, что она плохо организована (большие очереди, неудобный режим работы врачей) -2,0% (5);
- иное – 15% (37);
- планирую пройти, но позже – 39,2% (96);
- мне она не требуется – 5,0% (12);
- не отпускает работодатель – 0,4% (1);
- проводят ее некачественно (неполное обследование)- 0,8% (2);
- пока не знает - 1,6% (4);
- не пользуюсь бесплатной медицинской помощью – 0,4% (1).

В течение одного дня профилактические мероприятия прошли 33,1% (673) опрошенных; в течение 2 дней – 47,3% (960); в течение 3 дней – 14,3% (291); более 3-х дней затратили на прохождение профилактических мероприятий 4,6% (94) ЗЛ, в течение нескольких часов – 0,6% (13) ЗЛ.

При проведении опроса 93,4% (1897) респондентов отметили внимательное отношение медицинского персонала во время прохождения диспансеризации.

У 96,6% (1962) ЗЛ при проведении профилактических мероприятий были учтены жалобы на состояние здоровья. Сообщили результаты обследований, дали рекомендации - 98,2% (1995) ЗЛ.

В 20,2% (410) случаях были выявлены ранее неизвестные заболевания, из них 98,2% (403) ЗЛ были направлены на лечение.

Получили приглашение пройти 2 этап диспансеризации 38,4% (780) ЗЛ.

Удовлетворены организацией проведения диспансеризации – 89,3% (1814) респондента.

Руководитель
службы экспертизы
и защиты прав застрахованных



О.В. Буралкина

Опрос застрахованных лиц по вопросам прохождения профилактических мероприятий				
Получали ли Вы приглашение пройти диспансеризацию?	Да – 7546	Нет- 7	Затрудняюсь ответить - 24	
Проходили ли Вы диспансеризацию?	Да – 2031	Нет- 5546		
Планируете ли Вы пройти диспансеризацию?	Да – 5301	Нет- 245		
По какой причине вы отказываетесь от прохождения диспансеризации?	Нет времени – 87 Проводят ее некачественно (неполное обследование) - 2	Думаю, что она плохо организована (большие очереди, неудобный режим работы врачей) - 5	Не отпускает работодатель – 1 Мне она не требуется -12 Планирую пройти, но позже -96	Иное – 37 Пока не знает - 4 Не пользуюсь бесплатной медицинской помощью - 1
Что бы Вас подтолкнуло пройти диспансеризацию?	Посещение врачей без очереди -38 Ухудшение состояния здоровья -1	Затрудняюсь ответить – 160 Желание пройти диспансеризации -1	Повышение качества медицинских услуг – 12 Иное – 23 Проведение выездной диспансеризации в малонаселенных пунктах -1	Отсутствие препятствий со стороны работодателя к прохождению диспансеризации в рабочие дни-9
Сколько дней Вы затратили на прохождение диспансеризации (профилактического осмотра)?	1 день – 673 Несколько часов - 13	2 дня – 960	3 дня – 291	Более 3-х дней – 94
Как Вы оцените отношение	Внимательное	Затрудняюсь	Не внимательное	

медицинского персонала?	- 1897	ответить - 133	- 1	
Были ли учтены Ваши жалобы на состояние здоровья?	Да – 1962	Нет- 27	Затрудняюсь ответить -42	
Вам сообщили результаты обследований, дали рекомендации?	Да – 1995	Нет- 11	Затрудняюсь ответить -25	
Были ли выявлены ранее неизвестные Вам заболевания?	Да – 410	Нет- 1621		
Направили ли Вас на лечение при выявлении заболевания?	Да – 403	Нет- 7		
Вы получали приглашение пройти 2 этап диспансеризации?	Да – 780	Нет- 395	Затрудняюсь ответить -856	
Удовлетворены ли Вы организацией проведения диспансеризации?	Да – 1814	Нет- 114	Затрудняюсь ответить -103	