

Утвержден приказом  
от 24.10.2025 № 364  
Генерального директора  
ФГБУ «НМИЦ АГП им.  
В.И. Кулакова» Минздрава России

Приложение № 1

**РЕГЛАМЕНТ**  
о проведении обратной связи с пациентами и анализа  
удовлетворенности пациентов и их законных представителей качеством  
оказания медицинской помощи и условий пребывания в Центре

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Регламента является сбор полной и объективной информации об удовлетворенности пациентов и их законных представителей качеством оказания медицинских услуг, пожеланий и замечаний о качестве медицинской помощи и условиях пребывания в ФГБУ «НМИЦ АГП им. В.И. Кулакова» Минздрава России (далее – Центр), для регулярной обработки, анализа и реализации комплекса мероприятий по определению требований пациентов к процессам оказания услуг и повышению качества сервиса в Центре.

1.2. Целью настоящего Регламента является успешное развитие и повышение уровня пациентоцентричной медицинской помощи в Центре.

1.3. Под «обратной связью» в настоящем Регламенте подразумевается информация (отзыв), полученная от пациента, его законного представителя или посетителя Центра (далее – пациенты) в устном или письменном виде, относительно воспринимаемого качества оказания медицинских услуг, сервиса и условий пребывания в Центре.

1.4. Обращения граждан, поступающие в Центр в письменной или устной форме на личном приеме, через форму обратной связи на официальном сайте Центра, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования (далее – обращения) и подпадающие под вид

обращений (предложения, заявления, жалобы), которые урегулированы Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматриваются в соответствии с Порядком рассмотрения обращения граждан в Центре, утвержденном приказом руководителя Центра.

## 2. Основные направления

2.1. Сбор и анализ обратной связи от пациентов в соответствии с настоящим Регламентом, осуществляется с использованием различных каналов обратной связи, позволяющих принять информацию (отзыв) от пациентов, для оперативного решения поставленных вопросов, в том числе нестандартных ситуаций, оставленных на онлайн-платформах, в социальных сетях и иных форумах и блогах.

2.2. Центр использует различные каналы обратной связи, включая:

- два канала для голосовых и текстовых форм отзывов по QR-кодам, размещенным в доступных местах помещений Центра. Для оперативной обработки, поступающей от пациентов информации, в личный кабинет каналов связи добавляются все заинтересованные и ответственные службы Центра;

- отзывы пациентов, находящиеся на внешних носителях в общей доступности в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», при помощи агрегатора сайтов аккумулируются в личном кабинете Центра для внесения в журнал отзывов, в целях последующей обработки, направления ответа и принятия соответствующих решений.

2.3. Виды получения обратной связи:

- голосовые и текстовые формы отзывов по QR-кодам;
- отзывы на внешних носителях в общей доступности в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- отзывы в социальных сетях, пабликах и каналах, которые ведет Центр;
- письменные опросы с использованием анкетирования;

- анкетирование с использованием технических возможностей официального сайта Центра;
- обращения, поступающие в контакт-центр и регистратуру;
- обращения, поступающие на «телефон доверия»;
- ящики обратной связи;
- книги жалоб и предложений.

### 3. Общие показатели оценки удовлетворенности качеством медицинских услуг

3.1. Индекс удовлетворенности пациентов (ИУП) ИУП – это оценка уровня удовлетворенности пациента после взаимодействия с Центром. ИУП – отражает насколько успешным был опыт пациента при взаимодействии с медицинской организацией .

С помощью него оценивается:

- 1) Уровень удовлетворенности отдельным процессом, услугой;
- 2) Общий уровень удовлетворенности пациента от взаимодействия с Центром.

Для этого каждый из опрошенных должен оценить указанные критерии по 5-тибалльной шкале:

- 5 – очень удовлетворен
- 4 – скорее удовлетворен, чем нет
- 3 – ни да, ни нет
- 2 – скорее не удовлетворен
- 1 – не удовлетворен

### 3.2. Сводный индекс лояльности по Центру

Индекс лояльности пациента (ИЛП) – это показатель степени приверженности пациента, их готовности рекомендовать медицинскую организацию или врача знакомым или друзьям, на основе своего опыта.

Для ответа используется та же шкала. Индекс лояльности пациентов дает возможность сегментировать их на:

1. «Критиков» - недовольных пациентов, которые могут давать негативные отзывы о медицинской организации (1-2 балла);
2. «Нейтралов» - удовлетворенных пациентов, но не приверженцев медицинской организации, которые при более выгодных предложениях уйдут к конкурентам (3-4 балла);
3. «Промоутеров» - лояльных пациентов, которые рекомендуют медицинскую организацию или услугу своим друзьям и знакомым, обеспечивая положительный имидж медицинской организации (5 баллов).

Индекс лояльности пациентов показывает взаимосвязь количества лояльных пациентов с перспективами роста положительного имиджа. Поэтому для расчета ИЛП очень важно количество «промоутеров» и «критиков».

## А Н К Е Т А

Уважаемая (ый) \_\_\_\_\_

Отделение \_\_\_\_\_

***Просим Вас принять участие в анкетировании с целью улучшения качества оказываемой медицинской помощи в Центре***

1. Как вы оцениваете длительность ожидания медицинской помощи (по 5-балльной шкале, где 1 – очень долго, 5 – своевременно)

1            2            3            4            5

2. Насколько Вы удовлетворены профессионализмом врача (по 5-балльной шкале, где 1 – совсем не удовлетворен, 5 – полностью удовлетворен)

1            2            3            4            5

3. Как Вы оцениваете отношение медицинского персонала в данном учреждении: доброжелательность, внимательность, тактичность (по 5 балльной шкале, где 1 – совсем не удовлетворен, 5 – полностью удовлетворен)

1            2            3            4            5

4. Насколько понятно был объяснен Вам диагноз и план ведения/лечения (по 5-балльной шкале, где 1 – совсем не понятно, 5 – полностью понятно)

1            2            3            4            5

5. Оцените комфортность условий пребывания в медицинском учреждении (по 5-балльной шкале, где 1 – неудовлетворительно, 5 – отлично)

1            2            3            4            5

6. Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации (по 5 бальной шкале, где 1 – совсем не удовлетворен, 5 – полностью удовлетворен)

1            2            3            4            5

7. Как Вы оцениваете результат Вашего лечения/пребывания (по 5-бальной шкале, где 1 – неудовлетворительно, 5 – отлично)

1            2            3            4            5

8. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (по 5 бальной шкале, где 1 – совсем не удовлетворен, 5 – полностью удовлетворен)

1            2            3            4            5

9. Удовлетворены ли Вы доступностью в помещениях и на территории Центра, необходимой для Вас информации, (по 5 бальной шкале, где 1 – совсем не удовлетворен, 5 – полностью удовлетворен)

1            2            3            4            5

10. Как Вы оцениваете доступность обратной связи с Центром для пожеланий и замечаний о качестве медицинской помощи и условиях пребывания в Центре (по 5 бальной шкале, где 1 – совсем не удовлетворен, 5 – полностью удовлетворен)

1            2            3            4            5

11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию Вашим друзьям и родственникам?

Да

Нет

12. Какие аспекты медицинского учреждения Вы бы хотели улучшить?

---

---

---

***Благодарим за уделенное время и участие в опросе! Ваши ответы помогут нам улучшить качество медицинских услуг.***