



Дата: 01.05.2013

СООПШТЕНИЕ

Резултати од спроведена теренска анкета за задоволство на осигурениците од услугите на ФЗОМ

ФЗОМ за прв пат одлучи да спроведе теренско анкетирање на осигурениците со цел да утврди какво е задоволството на осигурениците од добиените услуги во ФЗОМ, преку независна страна.

Подготовките започнаа од март 2012 година и се финализираа со објава за Јавна набавка во декември 2012. Како најповолен понудувач за спроведување на теренското истражување се одбра Институтот за политички истражувања – Скопје, а цената на истражувањето чини 587.000,00 денари.

Резултатите кои се добиени со теренското истражување за прв пат даваат почетна точка за понатамошно доедуцирање на капацитетите на ФЗОМ со цел постигнување поголемо задоволство на корисниците на нашите услуги, но и оптимизирање на интерните процеси за да овозможиме добивање на уште побрза услуга од страна на ФЗОМ, поголемо информирање на осигурениците за нивните права, како и поголема транспарентност и следливост на работењето во подрачните служби на ФЗОМ.

Теренската анкета која беше спроведена во сите 30 подрачни служби во државата даде увид во размислувањата на осигурениците, нивната перцепција кон нашата институција како и нивните реални и вистински искуства кои ги имале во сите подрачни служби.

Менаџментот на ФЗОМ во најбрз можен рок ќе изготви акциски план за превземање на потребните активности од сите свои служби со цел да се излезе во пресрет на осигурениците и да се потврди нашата заложба за континуирано реформирање на системот на здравствено осигурување, посебно во делот на добивањето на услуги во подрачните служби на ФЗОМ.

Теренската анкета е спроведена на репрезентативен број на осигуреници според стандардна методологија на територијата на Република Македонија во сите 30 градови каде ФЗОМ има подрачни служби. Истажувањето е спроведено со анкетен прашалник каде се застапени сите сегменти на работењето на ФЗОМ.

Дел од резултатите од анкетата кои директно се однесуваат на квалитетот на работењето на ФЗОМ се следниве:

Бр.	Прашање	Резултат %	Резултат %	Резултат %
1	Генерално задоволство од работењето на ПС во ФЗОМ	62.6% задоволни	37,4% незадоволни	предолго 16,5%



2	Задоволство од брзината на добивањето на услугата во ПС	56,4% задоволни	43,6% незадоволни	-
3	Време на чекање на шалтерите во ФЗОМ	кратко и соодветно 52,1%	донекаде долго 31,4%	-
4	Работното време на ФЗОМ (ПС од 7и30 до 15и30, Скопје втора смена за правни лица)	задоволни 73,8%	незадоволни 26,2%	-
5	Задоволство од односот на шалтерските работници	целосно 26,8%	донекаде 47,5%	25,7%
6	Истакнатост на информации за постапката на остварување на правата	Целосно 22,8%	донекаде 48,9%	нема 28,3%
7	Дали истакнатата информација е доволно објаснувачка за да може да се оствари правото	Целосно 22,1%	донекаде 48,6%	Не 29,3 %
8	Дали наместо доаѓање на шалтер е подобро да го остварите правото со апликација преку интернет	Да 60,1%	Не 39,9%	-
9	Дали во изминатиот период има подобрување во работењето на ПС	Да 43 %	Не 30,3 %	неутрални 26,7 %

Овие резултати не прават горди како институција но истовремено претставуваат и реален показател дека во ФЗОМ има место за подобрување на квалитетот на услугите. Генерално добрата перцепција на осигурениците за работењето на ФЗОМ се должи во голем дел на заложбата и посветеноста на сите вработените во ФЗОМ.

Генерално полињата во кои ФЗОМ ќе се осврне во наредниот период се следниве: електронско добивање на услуги, континуирана доедукација на шалтерските работници како и поголема едукација на Јавноста за правата на осигурениците.

ФЗОМ заедно со медиумите и понатаму ќе ја зголемува информираноста за правата кои произлегуваат од здравственото осигурување.

Со почит,
ФЗОМ