

Факторы, влияющие на удовлетворенность медицинскими услугами

Собина Анна Викторовна

Студент (специалист)

Пермский государственный национальный исследовательский университет, Пермь,
Россия

E-mail: asobinaa@mail.ru

В последнее время в нашей стране существенно возрос научный и практический интерес к изучению удовлетворенности населения медицинскими услугами. Доступность и качество услуг здравоохранения является значимой социальной проблемой для любого общества. Данные многочисленных исследований говорят, что своевременное предоставление медицинской помощи способствует достижению позитивных сдвигов в состоянии здоровья. Поэтому оценка доступности и качества медицинских услуг является чрезвычайно значимой исследовательской и общественной проблемой.

Важно подчеркнуть, что в настоящее время часто отождествляют понятия «медицинская помощь» и «медицинская услуга», однако между ними существует тонкая грань.

Для публикаций прошлого столетия, характерным является мнение: «В связи с охватившей общество рыночной эйфорией и бездумной имплантацией рыночных отношений в здравоохранение, разница между медицинской помощью и медицинской услугой в общественном сознании целенаправленно стирается» [1].

Ю.Комаров придерживается следующего мнения, что медицинская помощь - действия, направленные не на обслуживание пациента, а на его оздоровление. Вместе с тем, как считает профессор, все действия в отношении пациентов, не связанные с жизненно важными показаниями для них, могут быть отнесены к услугам [2].

И. Тогунов утверждает, что категорию «медицинская помощь» правомерно рассматривать только вне рамок маркетинговых отношений врача и пациента. Профессор настаивает: необходимо однозначно признать, что в маркетинговых системах здравоохранения нет места такому понятию, как медицинская помощь, а существует элемент рынка - медицинская услуга [6]. Иными словами одни ученые смешивают эти понятия, другие считают, что это разные виды деятельности.

Важно подчеркнуть, что при социологическом анализе удовлетворенности населения чаще используется понятие «медицинская помощь», нежели «медицинская услуга».

Под удовлетворенностью мы понимаем качество и доступность медицинских услуг. Нужно сказать, что ФФОМС выделяет ряд факторов влияющих на качество оказания медицинских услуг. Несмотря на то, что эти факторы отражают качество в системе ОМС, однако основная часть актуальна и для всей системы оказания медицинских услуг.

Существуют объективные и субъективные факторы, влияющие на качество медицинских услуг.

Согласно рекомендациям Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ) [5] при разработке программ обеспечения качества медицинской помощи следует принимать во внимание следующие факторы:

- квалификацию врача и соблюдение им технологии диагностики и лечения;
- риск для пациента от медицинского вмешательства;
- наличие ресурсов и оптимальность их использования;

- удовлетворенность пациента.

Так же присутствует ряд субъективных факторов, которые также играют важную роль в изучении удовлетворенности населения медицинскими услугами. Одним из наиболее привлекательных факторов удовлетворенности по данным исследования О.В. Музалевской 2012 года, является:

- бесплатность (53,33%);
- наличие очередей (60%);
- качество медицинского обслуживания (54,3%);
- отношение персонала (50%) [3].

Изучение вопросов качества медицинских услуг свидетельствует, что это — комплексный показатель, складывающийся, из целого ряда отдельных факторов. В свою очередь, каждый из указанных факторов характеризуется целым комплексом единичных показателей. Наивысший уровень качества услуги в целом возможен, только если он удовлетворяет всем предъявляемым требованиям рассматриваемых факторов.

Оценку деятельности системы здравоохранения сегодня общепринято измерять в показателях здоровья населения и удовлетворенности населением качеством и доступностью медицинской помощи. Это общепризнанно ВОЗ и организацией стран ОСЭР. И если эти показатели улучшаются, соответственно деятельность системы здравоохранения можно оценить как положительную.

Проведя вторичный анализ результатов социологических исследований удовлетворенности населения медицинскими услугами, мы можем увидеть положительную динамику. Если на федеральном уровне по данным ВЦИОМ в 2006-2007 гг. не удовлетворены медицинской помощью оказалось 70% населения, в то время как в странах Евросоюза и странах ОСЕР этот показатель составлял лишь 30% населения. И в последующих годах 2008-2009 ситуация не изменилась, то начиная с 2010 г., показатель стал снижаться и на 2013 г. достиг 24,8% [7].

В Пермском крае ситуация оказалась похожей, в период с 2007 - 2013г. показатель удовлетворенности населения значительно вырос, так если в 2007 г. он составлял 37,8%, то в 2013 г. 63% [4].

В сравнении федерального и регионального уровня, наблюдается небольшой разрыв. На федеральном уровне - 75,2%, на региональном - 63%.

На основании результатов социологических исследований, мы можем сказать, что наблюдается положительный сдвиг в удовлетворенности населения медицинскими услугами как на федеральном, так и на региональном уровнях.

Также, важно подчеркнуть, что такие субъективные факторы, как бесплатность, наличие очередей, качество медицинского обслуживания, отношения персонала являются ключевыми в удовлетворенности населения медицинскими услугами. А такой фактор, как бесплатность играет главную роль, так как не все пациенты могут позволить себе те или иные медицинские услуги. Необходимо выяснить, какие еще существуют причины, влияющие на удовлетворенность медицинскими услугами.

Источники и литература

- 1) Закирова С.А. Модель цены медицинских услуг // Здравоохранение Российской Федерации. – 1996. - №5. с.25.

- 2) Комаров Ю.М. Что оказывают медицинские учреждения: медицинскую помощь или медицинские услуги? // *Здравоохранение*. 2009. № 5. С.157-163.
- 3) Музалевская О. В. Потребности населения в услугах традиционной медицины [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <http://medical-diss.com/docreader/39244/d?#?page=1>
- 4) Российское агентство медико – социальной информации // Минздрав: удовлетворенность населения медицинской помощью увеличилась [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: www.gia-ami.ru/read/13077
- 5) Ситдикова Л. Правовые оценки качества медицинских услуг // *Негосударственная сфера безопасности* [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://www.psj.ru/saver_magazines/detail.php?ID=67102
- 6) Тогунов И. К вопросу сегментирования рынка здоровья [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <http://www.eurolab.ua/encyclopedia/565/45412/>
- 7) Фаменко А.Г. Медицинские новости // Удовлетворенность пациентов качеством медицинской помощи и их ожидания относительно перспектив развития здравоохранения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: www.mednovosti.by/journal.aspx?article=5136