

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ СТОРОНЫ ПАЦИЕНТОВ ОРГАНИЗАЦИЙ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТРЕТИЧНОГО УРОВНЯ

Искаков М.Б.

Кыргызская государственная медицинская академия им. И.К.Ахунбаева, Бишкек, Кыргызская Республика.

Резюме: В данной работе путем анкетирования пациентов проведен анализ качества платных медицинских услуг в организациях здравоохранения третичного уровня (ОЗ ТУ). Были определены показатели степени удовлетворенности медицинской помощью, в зависимости от уровня ее предоставления (амбулаторный и стационарный). На основании полученных результатов был вычислен индекс удовлетворенности пациентов оказанной медицинской помощью.

Ключевые слова: платные услуги, улучшение здоровья, врачебная квалификация, удовлетворенность.

АКЫ ТӨЛӨНҮҮЧҮ МЕДИЦИНАЛЫК ТЕЙЛӨЛӨРГӨ САЛАМАТТЫКТЫ САКТООНУН ҮЧҮНЧҮ ДЕНГЭЭЛДЕГИ МЕКЕМЕЛЕРИНИН БЕЙТАПТАРЫ ТАРАБЫНАН БЕРИЛГЕН БААСЫ

Искаков М.Б.

И.К.Ахунбаев атындагы Кыргыз мамлекеттик медициналык академиясы, Бишкек, Кыргыз Республикасы.

Корутунду: Бул иште бейтаптарга сурамжылоо жүргүзүү жолу аркылуу саламаттыкты сактоонун үчүнчү денгээлиндеги мекемелериндеги медициналык тейлөөнүн сапатына анализ жүргүзүлдү. Медициналык жардам берүүнүн (амбулатордук жана стационардык) канааттандыралык даражасынын көрсөткүчтөрү аныкталды. Алынган жыйынтыктардын негизинде көрсөтүлгөн медициналык жардамдарга бейтаптардын канааттануу индекси эсептелип чыкты.

Негизги сөздөр: Акы төлөөнүүчү тейлөөлөр, ден соолукту жакшыртуу, дарыгердик квалификация, канааттануу.

ASSESSMENT OF QUALITY OF PAID MEDICAL SERVICES BY PATIENTS OF TERTIARY LEVEL HEALTH ORGANIZATIONS

Iskakov M.B.

Kyrgyz State Medical Academy named after I.K.Akhunbaev, Bishkek, Kyrgyz Republic

Summary: In this paper by questioning patients it was analyzed the quality of paid medical services in health organizations of tertiary level (HO TL). Determined the degree of satisfaction with medical care, depending on the level of its provision (outpatient and inpatient). Based on these results it was calculated the index of patient satisfaction with provided medical care.

Keywords: paid services, improving health, medical qualifications, satisfaction.

Когда говорят о достижении целей здравоохранения, имеют в виду повышение уровня здоровья населения и удовлетворение его потребности в квалифицированной медицинской помощи. Поскольку медицинская помощь в государственных медицинских учреждениях многих не удовлетворяет, а улучшить ее качество предьявлением лишь одних жалоб пока не удается, пациенты пытаются решить свои проблемы использованием платных медицинских услуг. Данное положение послужило основой для проведения анализа качества платных медицинских услуг в ОЗ ТУ.

На рисунке 1 представлены данные по

случаям обращения за платными услугами на момент проведения исследования.

Долевое соотношение случаев обращения за платными услугами говорит прежде всего о том что данные медицинские услуги пользуются определенной популярностью среди пациентов.

На рисунке 2 представлены данные по оценке качества платных палат по 5-балльной системе.

На рисунке 3 представлены данные по оценке уровня качества платных медицинских услуг в ОЗ ТУ.

О работе диагностического отделения от большинства респондентов были получены

Амбулаторный этап



Рис. 1. Случаи обращения за платными услугами.

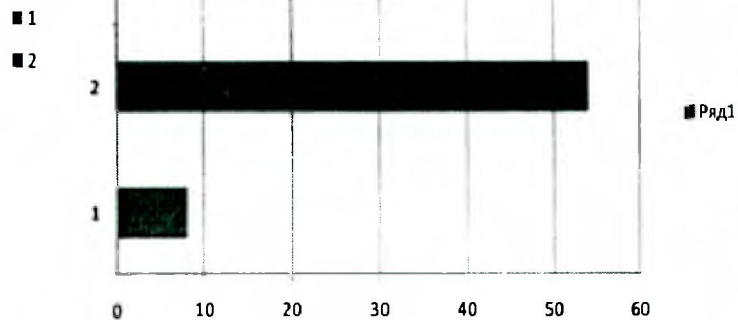


Рис. 5. Оценка пациентами удовлетворенности медицинской помощью на амбулаторном этапе оказания медицинской помощи (% пациентов, оценивших удовлетворенность медицинской помощью как высокую (8-10 баллов), среднюю (4-7 баллов), низкую (1-3 балла)).

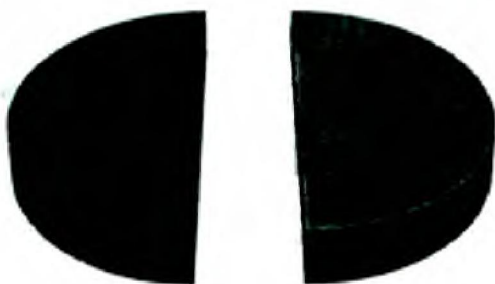


Рис. 2. Оценка качества платных палат по 5-балльной системе.

- Да
- Нет

Стационарный этап



Рис. 3. Оценка качества платных диагностических услуг в ОЗ ТУ.

- 4 б
- 5 б

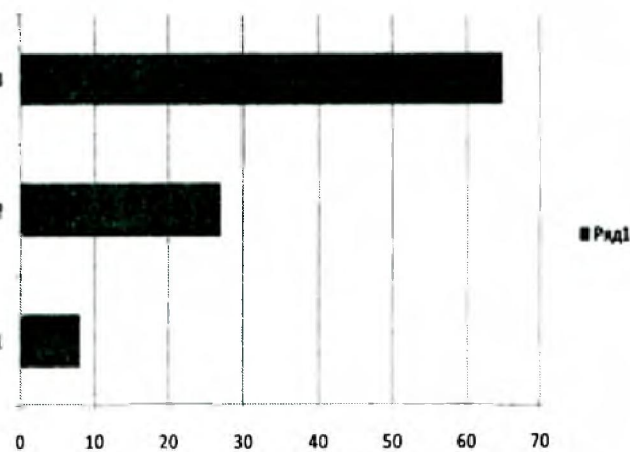


Рис. 6. Оценка пациентами удовлетворенности медицинской помощью на стационарном этапе оказания медицинской помощи.

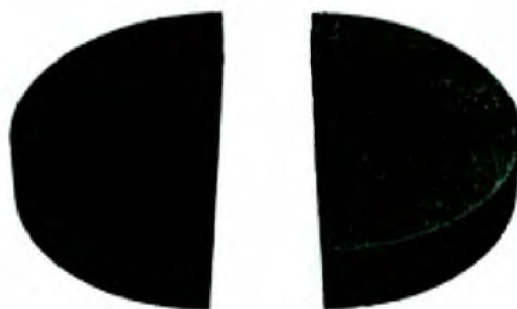


Рис. 4. Отношение к качеству платных медицинских услуг в ОЗ ТУ.

- 4 балла
- 5 баллов



положительные отзывы, профессиональные качества медицинского персонала устраивают 77,0% опрошенных. Качество медицинских услуг было оценено пациентами высоко, и средний балл по работе отделения составил 4,5.

Стоимость медицинских услуг, предоставляемых в ОЗ ТУ, в основном соответствует материальному положению пациентов. По мнению 87,0% пациентов, платные отделения должны обязательно существовать. Если вновь понадобится медицинская услуга, то все опрошенные ответили, что обратятся за помощью именно в данное отделение. Только 66,0% пациентов, ответивших на этот вопрос, могут позволить себе оплатить услугу за цену, установленную прейскурантом ОЗ ТУ; 87,0% опрошенных высказали положительное отношение к платным медицинским услугам. В 7,0% случаев врачи в условиях стационара рекомендовали больным платные диагностические исследования, однако около 13,0% больных посчитали стоимость данных услуг как не соответствующую их материальному положению. Отношение пациентов к коммерческой деятельности ОЗ ТУ у 67% опрошенных оказалось положительным. Тем не менее, 12,0% респондентов затруднились дать ответ по маркетинговой деятельности.

На рисунке 4 отражено долевое отношение к качеству платных медицинских услуг в ОЗ ТУ.

Интегральным показателем качества стационарной помощи с точки зрения респондентов является показатель удовлетворенности лечением и уходом в целом, что отражается, прежде всего, в динамике улучшения состояния здоровья. В результате лечения 89% пациентов отметили значительное улучшение своего здоровья. Среди критериев оценки качества медицинских услуг наиболее значимыми пациенты выделили уровень врачебной квалификации, полноту выполнения лечебно-диагностических мероприятий, оптимальные условия лечения и ухода, соблюдение деонтологических принципов медицинским персоналом. Проведенный социологический опрос пациентов показал, что происходящие неблагоприятные процессы в экономике страны, сохраняющийся дефицит финансирования

здравоохранения не способствуют повышению качества медицинской помощи.

Далее нами были определены показатели степени удовлетворенности медицинской помощью в ОЗ ТУ, в зависимости от уровня ее предоставления (амбулаторный и стационарный). На рисунке 5 представлены данные по оценке пациентами удовлетворенности медицинской помощью на амбулаторном этапе ее предоставления.

Полученные данные позволяют говорить о том, что из исследованных критериев удовлетворенности медицинской помощью, пациенты отмечают самую высокую удовлетворенность по критерию обеспеченности лекарственными препаратами (8,0 баллов на амбулаторном этапе, 7,4 балла на этапе предоставления скорой помощи). Наибольший процент пациентов отмечает высокую степень удовлетворенности медицинской помощью на амбулаторном этапе ее оказания: 54% пациентов отметили высокую (8-10 баллов) удовлетворенность медицинской помощью на амбулаторном этапе, 38% отметили средней степени удовлетворенность и только 8% - низкий ее уровень. На рисунке 6 представлены данные по оценке пациентами удовлетворенности медицинской помощью на стационарном этапе.

Из данного рисунка видно, что высокую степень удовлетворенности оказанием медицинской помощи на стационарном этапе в целом отмечает 65% из числа опрошенных, 27% отметили средней степени удовлетворенность и 8% - низкий ее уровень.

На основании полученных результатов был вычислен *индекс удовлетворенности* пациентов ОЗ ТУ оказанной медицинской помощью на каждом из вышеперечисленных этапов. Наиболее высокий индекс удовлетворенности медицинской помощью выявлен на стационарном этапе (8,5 баллов), на амбулаторном этапе индекс удовлетворенности составил 7,5 баллов.

Предложения пациентов по улучшению качества предоставляемой медицинской помощи сводятся главным образом к проведению организационных мероприятий. Так, 26,0% респондентов считают, что необходимо увеличить количество «узких» специалистов



РИГИНАЛЬНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

В поликлиниках для ликвидации очередей к ним, изменить режим работы врачей, изменить способ направления к консультантам. 2,2% предлагают уменьшить «бумажную работу» у врачей, увеличить время приема на одного больного. 10,3% указали на целесообразность повысить уровень образования и квалификации врачей. 21,1% ставят на первое место улучшение материально-технической базы ОЗ ТУ, увеличение объемов финансирования здравоохранения, строительство новых больниц. 10,0% респондентов считают актуальной задачей улучшение обеспечения льготными лекарствами и решение других проблем, связанных с лекарственным обеспечением, и столько же (12,2%) – улучшение помощи инвалидам, пожилым гражданам, повышение доступности медицинской помощи на дому. 5,7% респондентов в качестве необходимой меры предложили увеличить оплату труда медицинских работников. 12,7% обращают

внимание на деонтологические проблемы. – предложили искоренить грубость и более внимательно относиться к пациентам.

В заключение данной статьи следует отметить, что в стоимость медицинской услуги необходимо включать оценку качества медицинской помощи, состоящую из уровня квалификации медицинского персонала, конечного результата, полного объема лечебно-диагностических услуг, удовлетворительных условий ухода. В размер стоимости медицинской услуги должны быть включены расходы на внедрение и использование новых методов диагностики и лечения. За счет повторных диагностических исследований и консультаций специалистов узкого профиля, обусловленных недостаточным клинико-диагностическим исследованием на догоспитальном этапе и (или) его отсутствием, механизм финансирования стационара в современных условиях остается достаточно затратным.