

Научная статья

УДК 316.4

doi:10.32687/1561-5936-2024-28-3-275-279

**Некоторые оценки удовлетворённости пациентов качеством первичной
медико-санитарной помощи, оказываемой по полису обязательного медицинского
страхования**

Александр Игоревич Гусев^{1✉}, Денис Адамович Адамов², Виталий Сергеевич Зубков³,
Олеся Леонидовна Нестеренко⁴, Анастасия Вячеславовна Метельская⁵,
Павел Леонидович Лугинин⁶, Юлия Юрьевна Снегирева⁷

¹⁻⁶Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента,
Москва, Россия;

⁷Национальный научно-исследовательский институт общественного здоровья имени Н. А. Семашко,
г. Москва, Российская Федерация

¹alexandergusev1986@mail.ru, <https://orcid.org/0009-0008-9588-0085>

²adamovda@zdrav.mos.ru,

³vitaliizubkov@yandex.ru,

⁴olesya.nes3@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-1429-9352>

⁵syrgytianka@mail.ru,

⁶luckynumber_7@mail.ru, <http://orcid.org/0009-0005-8389-1076>

⁷u.snegireva@mail.ru, <http://orcid.org/0009-0007-3355-2660>

Аннотация. Первичная медико-санитарная помощь является основой системы здравоохранения любой страны мира. Именно качество медицинской помощи, доступной большинству населения, определяет состояние здоровья населения и является лучшим показателем уровня социального развития страны. Результаты проведенного авторами исследования демонстрируют уровень удовлетворённости пациентов в трех регионах Российской Федерации, что позволяет проводить сравнительный анализ уровня развития региональных систем здравоохранения с точки зрения их адекватности ожиданиям пациентов.

Ключевые слова: медицинская помощь; первичная медико-санитарная помощь; обязательное медицинское страхование; пациенты; удовлетворённость; оценка

Для цитирования: Гусев А. И., Адамов Д. А., Зубков В. С., Нестеренко О. Л., Метельская А. В., Лугинин П. Л., Снегирева Ю. Ю. Некоторые оценки удовлетворённости пациентов качеством первичной медико-санитарной помощи, оказываемой по полису обязательного медицинского страхования // Ремедиум. 2024. Т. 28, № 3. С. 275—279. doi:10.32687/1561-5936-2024-28-3-275-279

Original article

**Some estimates of patient satisfaction with the quality of primary health care provided under
a compulsory health insurance policy**

Alexander I. Gusev^{1✉}, Denis A. Adamov², Vitaly S. Zubkov³, Olesya L. Nesterenko⁴, Anastasia V. Metelskaya⁵,
Pavel L. Luginin⁶, Yuliya Yu. Snegireva⁷

¹⁻⁶Scientific Research Institute of Healthcare Organization and Medical Management, Moscow, Russia“;

⁷N. A. Semashko National Research Institute of Public Health, Moscow, Russian Federation

¹alexandergusev1986@mail.ru, <https://orcid.org/0009-0008-9588-0085>

²adamovda@zdrav.mos.ru

³vitaliizubkov@yandex.ru

⁴olesya.nes3@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-1429-9352>

⁵syrgytianka@mail.ru

⁶luckynumber_7@mail.ru, <http://orcid.org/0009-0005-8389-1076>

⁷u.snegireva@mail.ru, <http://orcid.org/0009-0007-3355-2660>

Annotation. Primary health care is the foundation of the healthcare system of any country in the world. It is the quality of medical care available to the majority of the population that determines the health status of the population and is the best indicator of the level of social development of the country. The results of the study conducted by the authors demonstrate the level of patient satisfaction in three regions of the Russian Federation, which allows for a comparative analysis of the level of development of regional health systems in terms of their adequacy to patient expectations.

Keywords: medical care; primary health care; compulsory health insurance; patients; satisfaction; assessment

For citation: Gusev A. I., Adamov D. A., Zubkov V. S., Nesterenko O. L., Metelskaya A. V., Luginin P. L., Snegireva Yu. Yu. Some estimates of patient satisfaction with the quality of primary health care provided under a compulsory health insurance policy. *Remedium*. 2024;28(3):275–279. (In Russ.). doi:10.32687/1561-5936-2024-28-3-275-279

Введение

Первичная медико-санитарная помощь (ПМСП) является основой системы здравоохранения любой страны. «Качество медицинской помощи, доступной большинству населения, определяет состояние здоровья населения и является лучшим показателем уровня социального развития страны» [1]. Сфера медицинских услуг находится в постоянном развитии, модернизации, для неё характерно стремительное внедрение инновационных технологий, направленных на повышение качества оказания медицинской помощи гражданам. В последние годы в национальных системах здравоохранения изменились методы оказания медицинской помощи, и пациент становится центром общего процесса, а для предоставления услуг, ориентированных на пациента, применяются новые организационные модели. Миссия системы здравоохранения расширилась, чтобы соответствовать потребностям населения в области здравоохранения и ожиданиям относительно того, как медицинские работники должны относиться к пациентам.

Начиная с 2020-х гг. отзывы пациентов о качестве обслуживания стали важным источником для оценки способности системы здравоохранения реагировать на потребности пациентов, поскольку «оценка эффективности первичной медико-санитарной помощи невозможна без изучения удовлетворённости населения как потребителя, так как, во-первых, это одна из основных задач всей системы здравоохранения, а во-вторых, удовлетворённость является одним из индикаторов качества работы медицинского персонала, соблюдения им этико-деонтологических принципов» [2].

Удовлетворённость пациентов является ключевым показателем качества медицинских услуг и основным критерием оценки работы системы здравоохранения. ПМСП играет центральную роль в обеспечении доступности медицинских услуг и в профилактике заболеваний. От уровня удовлетворённости пациентов зависит не только их доверие к медицинским учреждениям, но и эффективность лечения, соблюдение рекомендаций врачей и общее состояние здоровья населения.

Цель работы — представить результаты исследования уровня удовлетворённости пациентов качеством ПМСП, получаемой по полису обязательного медицинского страхования (ОМС).

Материалы и методы

В 6 медицинских организациях амбулаторного типа и 3 консультационно-диагностических центрах (КДЦ) в 3 регионах РФ: Белгородской области, Краснодарском крае, Москве одновременно в период с 1 по 10 июля 2024 г. с использованием социологического метода (анкетный опрос) было опрошено по 150 пациентов.

Таблица 1

Расчётные данные для определения размера выборки

Регион	Число посещений врачей, включая профилактические и посещения зубных врачей, в течение года
Белгородская область	13 603 156
Краснодарский край	49 575 323
Москва	199 548 449
Всего...	262 726 928
Среднее число посещений врачей, включая профилактические и посещения зубных врачей, в течение 1 мес	21 893 910

Минимальный размер выборки рассчитывали по формуле А. М. Меркова:

$$n = \frac{2^2 0,5^2 21\,893\,910}{0,05^2 21\,893\,910 + 2^2 0,5^2} = 399,$$

где 0,5 — среднее квадратичное отклонение; 2 — коэффициент надёжности (95%); 0,05 — максимальный размер ошибки выборки; 21 893 910 — суммарное среднее число пациентов, посетивших поликлиническую медицинскую организацию.

Число пациентов определено на основе статистических данных Росстата, отражающих число посещений врачей, включая профилактические и посещения зубных врачей, на конец 2023 г.¹ Расчётные данные представлены в табл. 1.

Выборка сплошная, основные условия отбора респондентов:

- посещение поликлинической организации или КДЦ в течение 1 календарного месяца, предшествующего опросу, не менее 1 раза с целью получения медицинской помощи для себя или своего ребёнка;
- получение медицинской помощи в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (по полису ОМС).

Респонденты были разделены на 3 группы: пациенты пенсионного возраста, родители несовершеннолетних пациентов, сопровождавших своих детей на приём к врачу, прочие пациенты трудоспособного возраста.

Статистическую обработку проводили с использованием прикладной программы «Microsoft Excel» и методов описательной статистики.

Результаты и обсуждение

ПМСП является основой системы здравоохранения за счёт предоставления широкого спектра медицинских услуг, включая диагностику, лечение, профилактику заболеваний и многое другое. Одним из важнейших аспектов работы первичного звена здравоохранения является обеспечение доступности медицинской помощи для всех категорий насе-

¹ Здравоохранение. Росстат. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/13721> (дата обращения: 10.05.2024).

ления, включая детей, пожилых людей и лиц с хроническими заболеваниями.

Ключевая роль ПМСП заключается в своевременном выявлении и лечении заболеваний, что способствует снижению нагрузки на специализированные медицинские учреждения и предотвращению осложнений.

Удовлетворённость пациентов в научной литературе рассматривается как «реакция получателей медицинской помощи на важные аспекты контекста, процесса и результата оказания медицинской помощи» [3]. Технический аспект ПМСП, связанный с навыками и методиками медицинского работника, и практический аспект касаются субъективной оценки качества, основанной на опыте пациентов, получающих медицинскую помощь.

Во многих исследованиях была выявлена взаимосвязь между воспринимаемым качеством и эффективностью лечения, качеством обслуживания и удовлетворённостью пациентов. Согласно Н. Саха, качество обслуживания в больнице оказывает сильное влияние на удовлетворённость клиентов и позитивное отношение к медицинской организации и, как следствие, на её положение на рынке: «повышение компетентности персонала больницы, соотношение стоимости лечения и получаемой прибыли, а также качество медицинского обслуживания в больнице — всё это факторы, которые учитываются клиентами/пациентами при оценке их удовлетворённости работой медицинской организации» [4].

Услуги ПМСП должны быть эффективными с точки зрения затрат, методы и организация должны быть легкодоступными для пациентов, приемлемыми для общества. Медицинская помощь должна предоставляться в форме и на языке, подходящих для населения, с учётом местных традиций и потребностей клиентов, по цене, которую население может себе позволить.

Согласно А. А. Репраһ и соавт., «следующие факторы играют решающую роль в удовлетворённости пациентов: отношение медсестёр к пациенту; способность предоставлять оперативные услуги без потери времени; обилие информации для пациентов и доступность современного оборудования; способность обеспечить надёжное обслуживание; врачи разъясняют пациентам информацию о заболевании пациентов и т. д.; удовлетворение потребностей пациентов и создание стандартов здравоохранения, которые необходимы для достижения высокого качества медицинской помощи» [5].

Удовлетворённость пациентов ПМСП зависит от множества факторов. Основные из них включают:

1. Доступность медицинской помощи. Этот параметр включает в себя как географическую доступность медицинских учреждений, так и временную доступность, т. е. возможность быстро попасть на приём к врачу. В России в последнее время наблюдаются проблемы с доступностью ПМСП в отдалённых и сельских районах.

2. Качество медицинских услуг, включающее профессионализм медицинского персонала, уровень подготовки врачей и медсестёр, качество диагностики и лечения, а также использование современных медицинских технологий.

3. Коммуникацию между врачом и пациентом, позволяющую пациенту выступать в качестве активного участника процесса лечения.

4. Условия пребывания в медицинской организации, комфорт и оснащённость поликлиник и медицинских центров, а также отношение персонала к пациентам.

Согласно исследованию «Оценка доступности и качества медицинских услуг по полису ОМС в РФ в 2023 году», «только 39,7% россиян в той или иной степени удовлетворены уровнем медпомощи в стране. А количество пациентов, которые смогли получить амбулаторную помощь в поликлиниках без проблем, составляет всего 2%... Несмотря на электронную запись, пациенты по-прежнему чаще всего жалуются на то, что вынуждены ждать приёма врача у его кабинета подолгу.

На втором месте либо отсутствие нужного специалиста в поликлинике, либо невозможность к нему записаться. На сей раз об этих проблемах рассказали 85 и 84% респондентов, а в прошлом — 90 и 85% соответственно.

Респонденты рассказывали о невозможности получить все необходимые услуги в одном месте; долгом (более 2 нед) ожидании приёма узкого специалиста после записи; о том, что дозвониться до поликлиники, чтобы записаться на обследование, приём или получить справочную информацию, очень сложно; что инструментальных исследований (рентгена, МРТ, КТ, УЗИ) приходится ждать месяцами; что врачи не дают внятных разъяснений по поводу состояния здоровья»². Эти данные указывают на необходимость улучшения как организационной работы медицинских организаций, так и условий обслуживания пациентов.

С принятием ряда нормативных правовых актов (в частности, Федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Указом Президента РФ № 597 от 07.05.2012 «О мерах по реализации государственной социальной политики» и постановлением Правительства Российской Федерации № 286 от 30.03.2013 «О формировании независимой системы оценки качества медицинской помощи») в стране стали проводиться мониторинги удовлетворённости пациентов качеством ПМСП. По мнению Л. И. Меньшиковой и соавт., «приказы Министерства здравоохранения России № 503 от 12.09.2014 «Об организации работы по формированию рейтингов государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения, № 240 от 14.05.2015 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки

² Пациенты назвали главные претензии к российской медицине.
URL: <https://www.mk.ru/social/2023/11/24/pacienty-nazvali-glavnye-pretenzii-k-rossiyskoy-medicine.html> (дата обращения: 14.08.2024).

Таблица 2

Оценки удовлетворённости по отдельным параметрам ПМСП
(средний балл)

Параметры ПМСП	Белго- родская область	Красно- дарский край	Мо- сква	Сред- ний балл
Оказание медицинской помощи в целом	4,5	4,7	4,8	4,6
Организация и проведение вакцинации	4,6	4,6	4,8	4,7
Время ожидания записи на приём	4,1	4,2	4,6	4,3
Время ожидания приёма в очереди в поликлинике	4,2	3,9	4,7	4,27
Продолжительность приёма	3,8	4,1	4,4	4,1
Возможность получения направления к узким специалистам	3,2	4,0	4,6	3,93
Оказание медицинской помощи на дому	4,3	4,6	4,7	4,53
Отношение врача	4,2	4,4	4,4	4,43
Культура общения врача	4,1	4,3	4,4	4,27
Внимание врача	4,2	4,3	4,2	4,23
Разъяснение врачом вопросов, связанных с оказанием медицинской помощи	4,4	4,1	4,3	4,27
Результаты оказания медицинской помощи	3,9	4,2	4,6	4,23
Профилактическая работа	3,7	4,2	4,3	4,07
Санитарно-просветительская работа	3,3	4,1	4,1	3,83
Заинтересованность врача в сохранении/восстановлении здоровья	4,2	4,3	4,3	4,27
Доверие к врачу	4,6	4,4	4,6	4,53
Итого средний балл	4,08	4,28	4,49	4,28

качества оказания услуг медицинскими организациями» ещё более расширили сферу применения процедуры оценки удовлетворённости пациентов медицинской помощью. В данных нормативных документах мнение потребителей медицинских услуг рассматривается в качестве «субъективного» компонента общей интегральной оценки эффективности работы государственного (муниципального) медицинского учреждения — рейтинга медицинской организации» [6].

Респондентам, принявшим участие в проводимом авторами исследовании, было предложено оценить отдельные параметры медицинской помощи по 5-балльной шкале, где 5 — наиболее высокий балл, 1 — наиболее низкий балл. Полученные результаты приведены в табл. 2.

Проведённое исследование показало, что средний уровень удовлетворённости пациентов ПМСП оценивается на 4,28 балла.

Наиболее высокие оценки пациентов, принявших участие в исследовании, получили такие параметры ПМСП, как «Организация и проведение вакцинации» — 4,7 балла, «Оказание медицинской помощи в целом» — 4,6 балла, «Оказание медицинской помощи на дому» — 4,53 балла.

Пациенты Москвы присвоили указанным параметрам наиболее высокий уровень удовлетворённости — 4,49 балла, пациенты Краснодарского края — 4,28 балла, наиболее низкие баллы дали пациенты Белгородской области — 4,08 балла.

Полученные результаты наглядно демонстрируют аспекты ПМСП, требующие улучшения, например, продолжительность приёма, доступность узких специалистов и санитарно-просветительская рабо-

та. Различия в уровнях удовлетворённости между регионами свидетельствуют о необходимости более точечного подхода к улучшению качества медицинских услуг в зависимости от местных условий и потребностей населения.

Заключение

Проведённое исследование удовлетворённости пациентов ПМСП в различных регионах России демонстрирует значимость этого аспекта для оценки качества здравоохранения в целом. Средний уровень удовлетворённости пациентов (4,28 балла) указывает на достаточно высокий, но всё же не идеальный уровень оказания ПМСП. Высокие оценки были получены за такие параметры, как «Организация и проведение вакцинации», «Оказание медицинской помощи в целом» и «Оказание медицинской помощи на дому». Эти показатели особенно важны, поскольку они напрямую связаны с эффективностью и доступностью ПМСП.

Результаты проведённого исследования демонстрируют дифференциацию регионов по уровню удовлетворённости пациентов качеством ПМСП, что является свидетельством того, что развитие первичного звена здравоохранения в России неоднородно, отдельные направления ПМСП требуют внимания органов управления здравоохранением и усилий по повышению качества медицинской помощи.

ЛИТЕРАТУРА

1. WHO. Health systems: improving performance. World health report. Geneva; 2020.
2. Новокрещенова И. Г., Новокрещенов И. В. Роль мониторинга удовлетворенности населения в управлении качеством первичной медико-санитарной помощи // Бюллетень медицинских интернет-конференций. 2014. Т. 4, № 10. С. 1091–1094.
3. Aljumah K., Hassali A., Alqhatani S. Examining the relationship between adherence and satisfaction with antidepressant treatment // Neuropsychiatric Disease and Treatment. 2021. Vol. 12, N 10. P. 1433–1438. DOI: 10.2147/NDT.S67008
4. Caha H. Service quality in private hospitals in Turkey // Journal of Economic and Social Research. 2017. Vol. 9, N 1. P. 55–69.
5. Peprah A. A., Atarah B. A. Assessing patient's satisfaction using SERVQUAL model: a case of Sunyani Regional Hospital, Ghana // International Journal of Business and Social Research. 2014. Vol. 4, N 2. P. 133–143.
6. Меньшикова Л. И., Дьячкова М. Г., Мордовский Э. А. Оценка удовлетворенности родителей пациентов первичной медико-санитарной помощью, оказанной в детских поликлиниках // Экология человека. 2017. № 12. С. 15–20.

REFERENCES

1. WHO. Health systems: improving performance. World health report. Geneva; 2020.
2. Novokreschenova I. G., Novokreschenov I. V. The role of monitoring public satisfaction in quality management of primary health care. *Bulletin of medical Internet conferences*. 2014;4(10):1091–1094.
3. Aljumah K., Hassali A., Alqhatani S. Examining the relationship between adherence and satisfaction with antidepressant treatment. *Neuropsychiatric Disease and Treatment*. 2021;12(10):1433–1438.
4. Caha H. Service quality in private hospitals in Turkey. *Journal of Economic and Social Research*. 2017;9(1):55–69.

5. Peprah A. A., Atarah B. A. Assessing patient's satisfaction using SERVQUAL model: a case of Sunyani Regional Hospital, Ghana. *International Journal of Business and Social Research*. 2014;4(2):133–143.

6. Menshikova L. I., Dyachkova M. G., Mordovsky E. A. Assessment of satisfaction of parents of patients with primary health care provided in children's polyclinics. *Human ecology*. 2017;(12):15–20.

Вклад авторов: все авторы сделали эквивалентный вклад в подготовку публикации.
Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Contribution of the authors: the authors contributed equally to this article.
The authors declare no conflicts of interests.

Статья поступила в редакцию 07.02.2024; одобрена после рецензирования 07.03.2024; принята к публикации 05.08.2024.
The article was submitted 07.02.2024; approved after reviewing 07.03.2024; accepted for publication 05.08.2024.