

**Отношение населения к качеству медицинских услуг в современном
российском обществе**

Научный руководитель – Зубова Оксана Геннадьевна

Кленкова Динара Рашидовна

Студент (магистр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Социологический факультет, Кафедра современной социологии, Москва, Россия

E-mail: 5529400@mail.ru

На сегодняшний день в сфере медицинских услуг в России имеют следующие проблемы, которые влияют на их качество: недостаточная квалификация медицинского персонала, недостаточное количество медицинских учреждений, трудности в том, чтобы попасть к нужному врачу в нужное время, отсутствие современного медицинского оборудования в большинстве провинциальных медицинских учреждений, недостаточное количество лекарственных средств, в том числе, отсутствие эффективных импортных лекарств, которые попали под воздействие санкций против России и т.п. [2]

Согласно исследованиям ВЦИОМ, большая часть опрошенных россиян считает качество медицинских услуг удовлетворительным (45%), чуть больше четверти (28%) - плохим, а еще 16% - очень плохим. Таким образом, в целом удовлетворительным или плохим качество медицинских услуг оценивают 89% участников опроса. Отмечается, что очень плохим назвали качество медуслуг 21% жителей городов с численностью населения от 100 до 500 тыс. человек, только 13% - в городах-миллионниках. Кроме того, восприятие качества медицинских услуг улучшается с ростом дохода участников опроса: 59% респондентов с низким доходом называют качество медицины плохим или очень плохим, только 25% таких респондентов в группе с высоким доходом. [3]

Качество медицинских услуг во многом определяется тем, как именно население относится к этим услугам. Современное население России стало очень требовательно к оказываемым ему услугам, в том числе, и к медицинским услугам, однако, не всегда отношение населения к качеству медицинских услуг является объективным.

Под медицинской услугой следует понимать мероприятие или комплекс мероприятий, который направлен на профилактику заболеваний, их диагностику и лечение, имеющие самостоятельное законченное значение и определенную стоимость. [1] В рамках нашего исследования в качестве критериев оценки качества медицинских услуг выступили: добросовестность медицинских услуг и ответственность медицинского персонала.

Показатели добросовестности при оказании медицинских услуг, которые могут влиять на отношение населения к оказываемым услугам: правильная постановка диагноза, правильное определение показаний к проводимому лечению, эффективное использование медицинской техники и лекарственных препаратов, построение эффективной коммуникации с пациентом.

Показатели ответственности, которые влияют на отношение к оказываемой услуге со стороны населения: соблюдение медицинской этики при оказании медицинской услуги, оказание медицинской услуги в соответствии с нормами, предусмотренными заключенным договором об оказании услуг, оказание медицинской услуги с учетом использования методов и средств, способных предотвратить возможность совершения врачебной ошибки.

В рамках нашего исследования мы предполагаем, что качество медицинских услуг имеет тесную связь с особенностями отношения населения к ответственности и добросовестности при оказании медицинских услуг. На основании этого будет проведено авторское социологическое исследование. Его практическая значимость заключается в том, что

результаты, полученные в ходе проведения исследования могут выступать в качестве научно обоснования для разработки мероприятий по повышению отношения населения к добросовестности и ответственности предоставления медицинских услуг врачами.

Источники и литература

- 1) Лысова Е.А. Рынок медицинских услуг: особенности и тенденции развития // STUDIUM. 2018. №4 (49). С. 9
- 2) Ткаченко О.В. Социальные отношения субъектов предоставления и потребления медицинских услуг в современной России // Современные тенденции развития науки и технологий. 2015. №2-3. С. 128-129
- 3) Качество медицинской помощи: запрос на независимую оценку: <https://zen.yandex.ru/media/id/5de646fed4f07a00ac1bed70/kachestvo-medicinskoi-pomosci-zapros-na-nezavisimuiu-ocenku-5f7ec4791e2da6289e90ec8e>