

**Качество получения необходимых медицинских услуг на бюджетной основе:
оценка населения**

Научный руководитель – Шиняева Ольга Виктровна

Ермолаева Ирина Алексеевна

Студент (бакалавр)

Ульяновский государственный технический университет, Гуманитарный факультет,
Кафедра политология, социология и связи с общественностью, Ульяновск, Россия

E-mail: iraermolaeva811@gmail.com

Качество получения необходимых медицинских услуг на бюджетной основе: оценка населения

Современное общество сталкивается с множеством вызовов в сфере здравоохранения, среди которых ключевым является обеспечение доступности и высокого качества медицинских услуг для всех категорий граждан. В условиях ограниченности ресурсов и растущих потребностей населения особую актуальность приобретает вопрос предоставления медицинской помощи на бесплатной основе. Несмотря на заявления государства о доступности бесплатной медицины, на практике граждане сталкиваются с рядом трудностей, включая длительные очереди, нехватку квалифицированных специалистов, устаревшее оборудование и ограниченный спектр предоставляемых услуг. (Герсонская, 2023, с. 53-63)

Цель данной работы — проанализировать качество получения медицинских услуг в рамках бюджетной системы с точки зрения населения.

В научной литературе вопросы доступности и качества медицинской помощи рассматриваются с разных позиций. По данным Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ) (Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ). (2019). Отчет о качестве медицинской помощи в мире), качество медицинских услуг определяется такими критериями, как доступность, своевременность, эффективность, безопасность и ориентация на пациента. Отечественные исследователи, такие как Е.В. Фадеева, отмечают, что основными препятствиями для получения качественной медицинской помощи являются нехватка кадров в государственных учреждениях, недостаточное финансирование и отсутствие необходимой подготовки и привлечения медицинских специалистов (Фадеева, 2020, с. 94).

Теоретические подходы к решению данных проблем включают увеличение финансирования здравоохранения, что позволит модернизировать инфраструктуру и привлечь квалифицированных специалистов, а также внедрение цифровых технологий, которые способствуют снижению нагрузки на медицинские учреждения и повышению доступности услуг. Важным аспектом является также совершенствование механизмов взаимодействия с гражданами, что дает возможность учитывать их мнение при разработке стратегий в области медицины. (Ю. Ю. Швец, 2024 стр 93) Однако, несмотря на наличие теоретических разработок, их практическая реализация остается ограниченной, что требует дальнейшего изучения и адаптации к условиям различных регионов.

Для оценки качества получения медицинских услуг в рамках бюджетной системы было проведено социологическое исследование, основанное на данных опроса, организованного Центром гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика» при поддержке Всероссийского союза пациентов (ВСП) в октябре 2023 года. Участниками опроса стали 1718 респондентов из 81 субъекта Российской Федерации, которые получали медицинскую помощь по полису ОМС в течение последних трех лет.

Согласно результатам опроса, 39,7% опрошенных удовлетворены медицинской помощью в системе ОМС (в 2022 году этот показатель составлял 41,6%), 21,9% выразили недо-

вольство качеством услуг. Лишь 2% респондентов ответили, что не столкнулись с трудностями при получении медицинской помощи, тогда как в стационарах проблемы отметили почти 33% опрошенных. Удовлетворенность отношением медицинского персонала (врачей, медсестер, регистраторов, санитаров) составила 48,8%, при этом 18,4% респондентов выразили недовольство их поведением. Согласно опросу, 32% респондентов, проходивших лечение в стационарах, отметили некорректное поведение медицинского персонала, что немного меньше, чем в 2022 году, когда этот показатель составлял 38%. В поликлиниках уровень удовлетворенности медицинской помощью составил 43,2%, а 24,4% респондентов остались недовольны. Среди основных проблем при обращении в поликлиники выделяются длительное ожидание в очереди перед кабинетом врача (85%), нехватка необходимого врача или отсутствие возможности попасть к нему на прием (84,6%), необходимость посещать несколько учреждений для получения всех необходимых услуг (83,6%), долгие сроки записи на консультацию к узкопрофильному специалисту (79,1%), невозможность дозвониться до регистратуры поликлиники (75,9%) и затянутое ожидание проведения диагностических процедур (71%). В стационарах наиболее частыми проблемами стали необходимость самостоятельной покупки лекарств, прописанных врачом (39,4%), некорректное поведение медицинского персонала (32,1%), назначение диагностики, которая проводится только на коммерческой основе (28,2%), затраты на платные процедуры и консультации (25,6%) и необходимость самостоятельно приобретать расходные материалы (23%). Эти данные свидетельствуют о необходимости улучшения доступности и качества медицинских услуг, особенно в условиях сохраняющегося недовольства населения. (Бескаравайная Т., 2023, <https://medvestnik.ru/content/news/Ob-udovletvorennosti-medicinskoi-pomoshu-v-sisteme-OMS-soobshili-pochti-40-rossiyan.html>)

Полученные результаты указывают на значительный разрыв между заявленной доступностью медицинской помощи и реальной ситуацией. Основные проблемы включают финансовые ограничения, приводящие к дефициту ресурсов и кадров, неэффективное управление медицинскими учреждениями, усугубляющее очереди и доступность услуг, а также неравенство между городскими и сельскими территориями.

Итак, население оценивает качество бюджетных медицинских услуг как недостаточно высокое, что связано с организационными, финансовыми и инфраструктурными проблемами. Ключевыми факторами, влияющими на удовлетворенность, являются доступность услуг, уровень информированности населения и внедрение современных технологий. Для улучшения ситуации необходимо увеличить финансирование здравоохранения, развивать цифровые технологии и совершенствовать систему управления медицинскими учреждениями.

Источники и литература

- 1) Бескаравайная Т. Об удовлетворенности медицинской помощью в системе ОМС // Журнал «Медвестник» 2023
- 2) Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ). (2019). Отчет о качестве медицинской помощи в мире.
- 3) Герсонская И.В. «Система здравоохранения в России : основные проблемы и возможные пути их решения» Вестник Челябинского государственного университета. 2023. № 3 (473). С. 53–63
- 4) Фадеева Е. В. Доступность бесплатной медицинской помощи в России: состояние и проблемы // Социологические исследования. 2020. № 4. С. 94-104.
- 5) Швец.Ю.Ю. Концепция оценки качества медицинской помощи на основе ценности // Экспертный обзор. Москва ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ» 2024, стр 92-96