

Давыдова Ю.А.^{1,2}, Коновалова Г.В.¹

Удовлетворенность жителей Свердловской области качеством и доступностью медицинской помощи

1-СМК «АСТРАМЕД-МС» (ОАО), г. Екатеринбург, 2- ГБОУ ВПО «Уральский государственный медицинский институт» Минздрава России, кафедра общественного здоровья и здравоохранения

Davydova Y.A., Konvalova G.V.

The satisfaction of the residents of Sverdlovsk region the quality and availability of medical care

Резюме

В статье анализируются результаты социологических опросов населения Свердловской области в разрезе СМК «АСТРАМЕД-МС» (ОАО) по вопросам удовлетворенности качеством и доступностью медицинской помощи, данные работы с жалобами застрахованных в СМК «АСТРАМЕД-МС» (ОАО), данные результатов экспертиз.

Ключевые слова: качество медицинской помощи, доступность медицинской помощи, социологический опрос, жалоба

Summary

The article analyzes the results of a sociological survey of the population of the Sverdlovsk region in the context of the MIC "ASTROMED-MS (SLL) on satisfaction with the quality and availability of medical care, data handling complaints insured in MIC "ASTROMED-MS (SLL), the results of examinations.

Key words: quality of care, availability of medical care, survey, complaint

Введение

Удовлетворенность населения медицинской помощью является одним из важных показателей ее качества. В свою очередь, степень удовлетворенности зависит от изначальных ожиданий пациентов относительно способности системы здравоохранения удовлетворять их запросы [6]. Удовлетворенность населения медицинской помощью тесно связана с качеством ее оказания. Наиболее полно раскрыл вопросы качества медицинской помощи А.

Донабедиан, считающий, что качество медицинской помощи определяется использованием медицинской науки и технологии с наибольшей выгодой для здоровья человека. Ключевые компоненты качества медицинской помощи – знаменитая триада А.Донабедиана: качество структуры, качество процесса, качество результата [4, 10].

С точки зрения психологии, желание получить медицинскую помощь, согласно гуманистической теории А.Маслоу относится к потребности безопасности. Это одна из базовых потребностей, находящихся в основании «пирамиды потребностей» и располагающихся на одну ступень выше, чем удовлетворение физиологических потребностей (рис.1) [7].

В самом общем смысле «удовлетворенность» - субъективная (позитивная) оценка окружающей действительности. Удовлетворенность медицинской помощью складывается из множества факторов, в большинстве также носящих субъективный характер [6]. Поскольку, но обстоятельство затрудняет оценку степени выражен-

ности удовлетворенности населения медицинской помощью, наиболее информативным методом изучения мнений пациентов относительно работы системы здравоохранения признано проведение социологических опросов [6]. Актуальность рассматриваемой проблемы обусловлена значимостью качества медицинской помощи и разработкой механизмов мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказания медицинской помощи с целью его совершенствования.

Цель работы - изучение удовлетворенности населения Свердловской области доступностью и качеством медицинской помощи в разрезе страховой медицинской организации.



Рисунок 1.

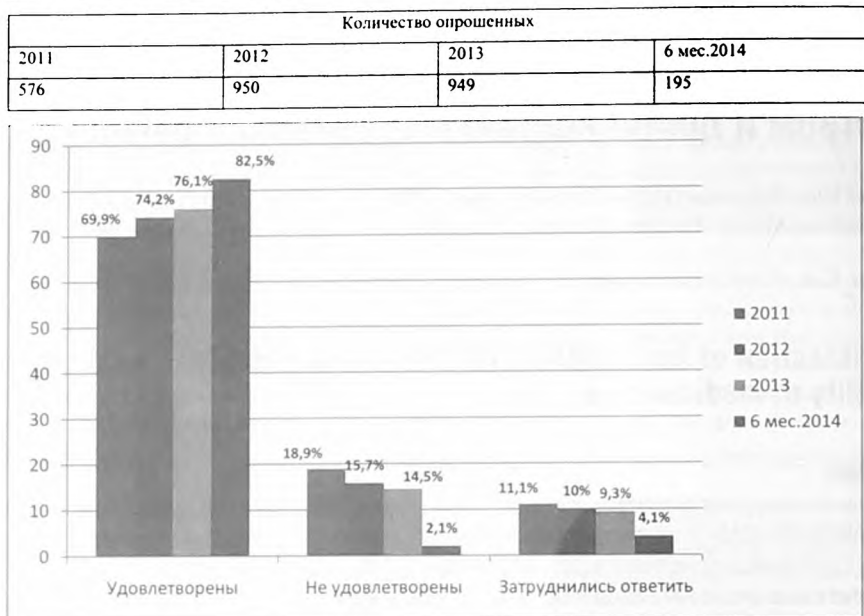


Рисунок 2. Социологический опрос

Материалы и методы

Единица измерения – житель Свердловской области.

Сбор информации посредством анкетирования пациентов стационаров и поликлиник, а также телефонное интервьюирование.

На каждый случай опроса или интервью заполнялись «Акт контроля обеспечения информированности застрахованных лиц», «Анкета пациента поликлиники», «Анкета пациента стационара» [1, 2, 3, 11].

На каждый случай рассмотрения обращения застрахованного оформлялся «Акт экспертизы качества медицинской помощи (целевой)» [8].

На каждый случай проведенной экспертизы оформлялся «Акт экспертной оценки» [9].

Анализ собранных результатов.

Методы исследования:

1. Социально-гигиенический (анкетирование, интервьюирование).

2. Статистический.

3. Экспертных оценок.

Результаты и обсуждение.

По сравнению с 2011 годом количество опрошенных в 2013 году увеличилось на 39,3%, при этом удовлетворенность населения качеством оказанной медицинской помощи увеличилась на 6,11%. В 2014 году удовлетворенность увеличилась на 12,59% по сравнению с 2011 годом, несмотря на то, что опрошено за 6 месяцев 2014 года было практически в 3 раза меньше, чем в 2011 году (рис.2).

Существует мнение, что данная тенденция связана с тем, что пациенты, особенно проживающие на удаленных территориях, опасаются высказывать отрицательное мнение по поводу качества и доступности медицинской

помощи в единственном на территории лечебном учреждении, либо у пациента отсутствует возможность сравнения [12].

Как видно из диаграммы ежегодно растет количество обоснованных жалоб на качество медицинской помощи. Так только за 6 месяцев 2014 года их количество выросло на 42,93% по сравнению с 2011 годом и на 22,45% по сравнению с 2013 годом (рис.3).

Данный факт объясняется растущей грамотностью населения, распространением в средствах массовой информации данных о возможности подачи жалобы в различные инстанции, в том числе и в страховую медицинскую организацию. В этом же аспекте увеличивается количество информации о том, что страховая медицинская организация обязана осуществлять помощь застрахованному при составлении искового заявления и сопровождения застрахованного в суде в качестве третьего лица, не заявляющего самостоятельные требования.

Как видно из данных по проведенным экспертизам, при стабильном соотношении случаев с нарушениями к количеству проведенных экспертиз отношение случаев с нарушениями, связанными с качеством оказания медицинской помощи к общему количеству случаев с нарушениями снижается. Так, в 2011 году это отношение составило 72,85%, в 2014 году это отношение снизилось на 21,41% (рис.4).

Данная тенденция может быть связана с ухудшением качества проводимых экспертиз в условиях роста их количества по требованиям Федерального законодательства. Кроме того, изменившиеся формы оплаты медицинской помощи в 2014 году заставляют специалистов-экспертов менять отношение к проводимой экспертизе.

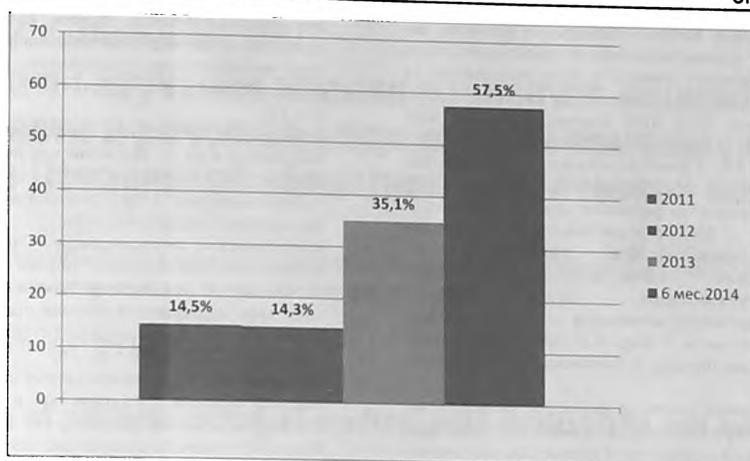


Рисунок 3. Обоснованные жалобы на качество медицинской помощи



Рисунок 4. Данные экспертизы

Выводы

1. По мнению населения Свердловской области, качество и доступность медицинской помощи в регионе улучшаются.

2. Растет юридическая грамотность населения, позволяющая застрахованным обращаться с жалобами в различные инстанции за защитой своих прав, в том числе в страховые медицинские организации и суд.

3. Возникает проблема качества проводимых экспертиз специалистами-экспертами, особенно в условиях изменившейся формы оплаты медицинской помощи. ■

Давыдова Ю. А., к.м.н. заместитель Председателя Правления, директор по экспертизе, страховая медицинская компания «Астрамед-МС» (ОАО), г. Екатеринбург, доцент кафедры общественного здоровья и здравоохранения ГБОУ ВПО УГМУ Минздрава России, г. Екатеринбург; Коновалова Г.В., СМК «АСТРАМЕД-МС» (ОАО), г. Екатеринбург. Автор, ответственный за переписку – Давыдова Юлия Алексеевна, 620028, г. Екатеринбург, ул. Репина, д.3, e-mail ozo_usma@mail.ru

Литература:

1. Об утверждении Рекомендаций по составлению страховыми медицинскими организациями планов проверок медицинских организаций, работающих в системе обязательного медицинского страхования на 2013 год и порядке их согласования в ТФОМС: приказ ТФОМС Свердловской области от 26.12.2012 г. u517.
2. О проведении социологических опросов населения об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в 2014 году: приказ ТФОМС Свердловской области от 19.03.2014 г. u98.
3. Об утверждении методических рекомендаций «Организация проведения социологического опроса (анкетирования) населения об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования» (в ред. Приказа ФФОМС от 26.04.2012 г. u86: приказ ФФОМС от 29.05.2009 г. u118.
4. Donabedian A. The Definition of Quality and Approached to its Assessment / An.N.Arbor, 1980.

5. Анисимов, М.В. Медико-социальные аспекты доступности, удовлетворенности населения качеством медицинской помощи и пути повышения их уровня: автореф. дис. ... канд. мед. наук: 14.02.03 / М.В.Анисимов; ГОУ ВПО Воронежская гос. Мед. Академия им. Н.Н.Бурденко Росздрава. – В., 2011.
6. Фоменко А.Г. Удовлетворенность пациентов качеством медицинской помощи и их ожидания относительно перспектив развития здравоохранения / А.Г.Фоменко // Медицинские новости [Электронный ресурс] / ЮпокомИнфоМед. – Минск, 2011. – Заглавие с экрана. – Режим доступа : <http://www.mednovosti.by/about.aspx>.
7. Теория человеческой мотивации // Маслоу А. Мотивация и личность / Пер. А.М.Татлыбаевой; терминологическая правка В.Данченко. – К: PSYLIB, 2004. – Гл.4.
8. Об утверждении учетных форм по результатам контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию: приказ ТФОМС Свердловской области от 11.11.2011 г. №377.
9. Об утверждении Порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию: приказ ФФОМС от 01.12.2010 г. (в ред. приказа ФФОМС от 16.08.2011 г. №144).
10. Управление качеством медицинской помощи / А.И.Вялков и др. // Медицинский портал [Электронный ресурс] / Главврач, 2007. – Заглавие с экрана. – Режим доступа : <http://rudocctor.net/medicine2009/bz-sw/med-rmnyx/index.htm>.
11. Методические рекомендации «Организация проведения социологического опроса (анкетирования) населения об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования: приказ ФФОМС от 29.05.2009 г. №1118.
12. Шелякин В.А. Удовлетворенность населения Свердловской области доступностью и качеством бесплатной медицинской помощи / В.А.Шелякин // Вопросы политологии и социологии [Электронный ресурс] / УИ РАНХиГС, 2012. – Заглавие с экрана. – Режим доступа : <http://politsocio.uapa.ru/ru-ru/issue/2012/01/17/>.