

3. Уфимцева М.А. Алгоритм организации и проведения профилактических и противоэпидемических мероприятий по снижению заболеваемости сифилисом в субъекте Федерации с активными миграционными процессами /М.А. Уфимцева // Современные проблемы дерматовенерологии и иммунопатологии и врачебной косметологии. – 2011. № 01. – С. 69 – 72.

4. Уфимцева М.А., Малишевская Н.П., Сырнева Т.А. Клинико-эпидемиологические особенности сифилиса на территориях Урала, Сибири и Дальнего Востока Современные проблемы дерматовенерологии, иммунологии и врачебной косметологии. 2009. Т. 2. № 2. С. 68-73.

5. Сырнева Т.А., Струин Н.Л., Уфимцева М.А., Струина Н.Н. Опыт работы информационно-управленческой системы по освидетельствованию иностранных граждан в Свердловской области. Здравоохранение Российской Федерации 2014; 6: 46 – 49.

УДК 618.1/.2 082:614.2(470.53)

Е.Э. Тотмянина, Л.Д. Пестренин, Г.Ю. Окунева
ИЗУЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА АМБУЛАТОРНОЙ
АКУШЕРСКО-ГИНЕКОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ В ПЕРМИ И
ПЕРМСКОМ КРАЕ

Кафедра общественного здоровья и здравоохранения
ГБОУ ВПО Пермский Государственный Медицинский Университет им.
академика Е.А. Вагнера Минздрава России
Пермь, Российская Федерация

E.E. Totmyanina, L.D. Pestrenin, G.Y. Okuneva
STUDYING OF THE OUTPATIENT OBSTETRIC CARE
ACCESSIBILITY AND QUALITY IN PERM CITY AND PERM REGION

Department Public Health and Health Care
E.A. Vagner Perm State Medical University
Perm, Russian Federation

Контактный e-mail: totmyanina.elena@yandex.ru

Аннотация. В работе представлен анализ доступности и качества амбулаторной акушерско-гинекологической помощи. Более трети опрошенных не могут беспрепятственно попасть на прием к врачу. Не удовлетворены результатами оказания медицинской помощи 62,0% респондентов по причине очередей, неудобного графика работы женской консультации, нарушения времени приема и денежных расходов на диагностическое обследование.

Abstract. In the article analysis accessibility and quality of outpatient obstetric care are presented. More than one-third of respondents can not get an appointment

easily. A large number of respondents (62,0%) are not satisfied with the results of medical care because of turns, inconvenient work schedule of women's consultation, violation of the reception time and cash costs of diagnostic testing.

Ключевые слова: женская консультация, доступность и качество медицинской помощи.

Keywords: outpatient obstetric care, accessibility and quality of medical care.

В условиях современной системы здравоохранения все большее значение приобретает право пациентов на получение качественной медицинской помощи [1]. Акушерско-гинекологическая помощь не является исключением, более того, в силу специфики этой помощи, пациенты особенно чувствительны к недостаткам лечебно-диагностического процесса (с ней связаны определенные ожидания со стороны пациентов). Это позволяет сделать вывод о том, что доступность и качество акушерско-гинекологической помощи необходимо изучать на основе анализа мнений пациентов, обращающихся за этой помощью.

Цель исследования – изучить удовлетворенность студенток лечебного факультета ПГМУ доступностью и качеством амбулаторной акушерско-гинекологической помощи в Перми и Пермском крае.

Материалы и методы исследования

Использованы библиографический, социологический, медико-статистический и аналитический методы исследования. Для проведения исследования нами была разработана специальная анкета, включающая 14 вопросов об особенностях организации амбулаторной акушерско-гинекологической помощи. В анонимном анкетировании приняли участие 100 студенток 5 курса лечебного факультета ПГМУ в возрасте от 20 до 28 лет. Полученные ответы были обработаны в программе Excel, проведен расчет относительных величин.

Результаты исследования и их обсуждение

Большинство студенток посещают женскую консультацию 1 раз в шесть месяцев (40,0%) или 1 раз в год (50,0%). Реже одного раза в год женскую консультацию посещают 9,0% опрошенных.

Женскую консультацию в Перми посещают 76,0% студенток, из них 14% посещают женскую консультацию №2, а 3% – женскую консультацию №1. 83,0% опрошенных не указали, какую именно женскую консультацию они посещают.

Женскую консультацию в Пермском крае посещают 19,0% опрошенных студенток, в других регионах – 5,0%.

Большинство студенток посещают женскую консультацию для прохождения медосмотра (72,0%). По поводу гинекологических заболеваний в женскую консультацию обращались 18,0% опрошенных, по поводу беременности – 5,0%.

Большинству опрошенных студенток (63,0%) не приходится преодолевать какие-либо сложности, чтобы попасть на прием к врачу в

женской консультации. Однако 37,0% студенток не могут беспрепятственно попасть на прием в женскую консультацию.

На вопрос «Соблюдается ли в женской консультации время приема?» утвердительно ответили только 24,0% опрошенных студенток. 43,0% студенток ответили, что время приема часто нарушается, а 29,0% считают, что время приема не соблюдается вообще. 4,0% опрошенных указали на то, что прием ведется не по записи, а в порядке очереди.

Не пользовались платными услугами в женской консультации 64,0% опрошенных студенток, пользовались – 36,0%.

Платные приемы, консультации врачей, проведение анализов и исследования в женской консультации обошлись почти четверти опрошенных студенток (22,0%) в сумму от 501 до 1000 рублей. 14,0% потратили от 1001 до 5000 рублей.

Среди опрошенных полностью удовлетворены квалификацией врача в женской консультации 31,0%. Частично удовлетворены 43,0%. Количество не удовлетворенных квалификацией врача составило 26,0%.

48,0% опрошенных студенток ответили, что персонал женской консультации относится к ним внимательно, однако значительное количество опрошенных (45,0%) полагают, что медицинский персонал к ним безразличен. 7,0% опрошенных указали, что медицинский персонал относится к ним с раздражением и грубостью.

Полностью удовлетворены результатами оказания медицинской помощи в женской консультации только 38,0% опрошенных студенток. Более половины (53,0%) удовлетворены не в полной мере. 9,0% опрошенных остались не удовлетворены результатами оказания медицинской помощи.

Самой распространенной причиной неудовлетворенности качеством медицинского обслуживания являются очереди (53,0%), на втором месте по частоте – невнимательность персонала, грубость в обращении (29,0%). Также довольно частыми причинами неудовлетворенности являются график работы женской консультации (23,0%) и денежные расходы на диагностическое обследование (23,0%). Трудности при получении направлений на исследования возникают у 14,0% опрошенных. Реже всего причинами неудовлетворенности качеством медицинской помощи являются отсутствие врача (6,0%), платные манипуляции и (или) операции (6,0%), а также плохое санитарно-техническое состояние помещений женской консультации (5,0%).

Однако никто из опрошенных не обращался в страховую медицинскую организацию с жалобой на неудовлетворенность оказанием медицинской помощи.

Не высказали замечания и предложения по улучшению работы женской консультации 75,0% опрошенных. Замечания по поводу квалификации врачей и режима работы женской консультации высказали 15,0% и 9,0% опрошенных студенток соответственно.

Выводы:

1. Более трети опрошенных не могут беспрепятственно попасть на прием к врачу, что отчасти связано и с несоблюдением времени приема пациентов.
2. Не удовлетворены квалификацией врача почти четверть опрошенных.
3. Невнимательное, безразличное отношение медицинского персонала отметили более половины опрошенных.
4. Не удовлетворены результатами оказания медицинской помощи в женской консультации более половины респондентов. Основные причины неудовлетворенности качеством медицинского обслуживания: очереди, невнимательность персонала, график работы женской консультации и денежные расходы на диагностическое обследование.
5. Несмотря на значительную неудовлетворенность доступностью и качеством медицинской помощи, никто из опрошенных никогда не обращался с жалобами в страховые медицинские организации.

Литература:

1. Линденбрaten А.Л. Результаты социологического исследования мнения населения Российской Федерации о качестве и доступности медицинской помощи: проблемы социальной гигиены и история медицины / А.Л. Линденбрaten, И.Ф. Серегина, Н.К. Гришина. – 2009. – № 5. – С. 3–7.