

УДК 614.2

**ИЗУЧЕНИЕ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ
ПРИ ОЦЕНКЕ ТЕХНОЛОГИЙ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ****Симонян Р.З., Кайланич Г.А., Лопухова В.А., Тарасенко И.В.***ФГБОУ ВО «Курский государственный медицинский университет» Минздрава России, Курск,
e-mail: rimmasimonyan@mail.ru*

Работа посвящена современным аспектам внедрения системы оценки технологий здравоохранения, которые позволяют улучшить качество медицинской и профилактической помощи населению. Широкое применение анализа удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи, информированности населения г. Орла о возможностях системы оказания медицинской помощи и о правах застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования дает органам здравоохранения важнейший дополнительный инструмент необходимый для оценки технологий здравоохранения с целью принятия управленческих решений о приоритетных направлениях финансирования.

Ключевые слова: удовлетворенность, качество медицинской помощи, оценка технологий здравоохранения**THE STUDY OF MEDICAL CARE QUALITY IN THE HEALTH
TECHNOLOGY ASSESSMENT****Simonyan R.Z., Kailanich G.A., Lopukhova V.A., Tarasenko I.V.***Kursk State Medical University, Kursk, e-mail: rimmasimonyan@mail.ru*

The work is devoted to the modern aspects of the implementation of health technology assessment systems that improve the quality of medical and preventive care. Widespread use of the analysis of satisfaction with the availability and quality of health care, public awareness of Orel city of the possibilities of health care system and the rights of the insured persons in compulsory medical insurance gives health authorities the most important additional tool necessary for the health technology assessment in order to make management decisions on priorities financing.

Keywords: satisfaction, quality of medical care, health technology assessment

Оценка технологий здравоохранения является эффективным инструментом принятия управленческих решений, базирующихся на доказательной медицине, оптимизации затрат в системе здравоохранения с рациональным использованием бюджетных средств. Оценка технологий здравоохранения – это систематический мультидисциплинарный научный анализ технологий здравоохранения на различных этапах их жизненного цикла с изучением клинической и экономической эффективности, безопасности, этических, правовых и социальных аспектов для принятия оптимального решения по использованию технологий здравоохранения на различных административных уровнях [7, 9].

Область оценки технологий здравоохранения интегральна, требует разносторонних знаний в области медицины, статистики, экономики, юриспруденции, кроме того, оценка медицинских технологий динамично развивается путем освоения принципиально новых и совершенствования уже имеющихся методик [6, 8].

Характерная черта современного этапа развития здравоохранения – неуклонный рост стоимости расходов на оказание медицинской помощи [5, 10].

Согласно Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ) качество систем здра-

воохранения определяется как уровень достижения системами здравоохранения существенных целей в улучшении здоровья и соответствия справедливым ожиданиям населения. Удовлетворенность населения медицинской помощью, зависящая от ряда субъективных ощущений и объективных факторов, в последнее время тесно связывается с качеством ее оказания. Понятие «удовлетворение» – это состояние удовольствия, когда полученный результат либо совпадает с ожиданием, либо превосходит его. Вопрос качества медицинской помощи многогранен. Концепция ВОЗ предполагает три аспекта качества: качество структуры (оснащенность, обеспеченность), качество процесса (соблюдение технологий), качество результатов. Результаты оказания медицинской помощи могут быть охарактеризованы следующим образом: состояние здоровья населения, достижение определенных клинических результатов, удовлетворенность населения и медицинских работников уровнем оказания медицинской помощи, экономическая эффективность. Наибольшую трудность в оценке может вызвать именно удовлетворенность пациентов медицинской помощью [1, 5].

Большой международный опыт изучения оценки удовлетворенности населения доступностью и качеством медицинской

помощи показывает, что это исключительно перспективный метод для всех разделов медицины и здравоохранения в целом, внедрение его в российском здравоохранении можно считать целесообразным [4].

Цель исследования: изучение удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи, информированности населения г. Орла о возможностях системы оказания медицинской помощи и о правах застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования при оценке технологий здравоохранения.

Материалы и методы исследования

Работа выполнена на основании формализованного интервью – разновидность опроса, при котором беседа интервьюера с респондентом ведется по фиксированному вопроснику (анкете), где вопросы сопровождаются четко сформулированными вариантами ответов. Проведено интервьюирование 540 пациентов в 2015 г. в медицинских организациях, оказывающих амбулаторно-поликлиническую и стационарную помощь с целью изучения удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи населения г. Орла на основании приказа Федерального фонда обязательного медицинского страхования № 103 от 11 июня 2015 г. «Об утверждении методических указаний по проведению социологических опросов (анкетирования) застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования». Нами сформирована компьютерная база данных, включающая результаты формализованного интервьюирования 540 респондентов на основании изучения удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи населения г. Орла. Анализ осуществлялся при помощи электронных таблиц Microsoft®Excel 2010. Статистически значимыми считали отличия при уровне $p < 0,05$.

Результаты исследования и их обсуждение

В результате проведенного нами исследования более 85% респондентов удовлетворены продолжительностью ожидания, условиями нахождения и отношением персонала в приемных отделениях медицинских организаций г. Орла.

Согласно полученным данным обращает на себя внимание то, что основная масса пациентов (более 95%) удовлетворены вежливостью лечащего врача, его объяснениями по поводу обследования и лечения, а также удовлетворены вежливостью среднего медперсонала во время пребывания в больнице. При этом удовлетворенность питанием в стационарных условиях находится на среднем уровне (50-80%). При анализе результатов интервьюирования выявлена высокая удовлетворенность качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом в больнице (более 85%). При этом

большинство пациентов высоко оценивает действия медперсонала по уходу за больными (более 75%) в стационарных условиях. При проведении формализованного интервьюирования только лишь 3,7% респондентов отметили необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования, приобретать необходимые лекарственные средства за свой счет. Большинство пациентов (более 85%) удовлетворены качеством оказания медицинских услуг и порекомендовали бы данную медицинскую организацию знакомым для получения медицинской помощи. По результатам проведенного исследования установлен низкий уровень информационной осведомленности населения (не более 20%) о деятельности медицинской организации по данным, размещенным на официальных сайтах в сети интернет.

Таким образом, благодаря реализации Национального проекта «Здоровье», Программы модернизации здравоохранения, а также множеству программ местного регионального значения, в большинстве медицинских организаций г. Орла выполнен капитальный ремонт помещений, произведено оснащение современным диагностическим и лечебным оборудованием, освоено лечение больных по направлениям высокотехнологичной медицинской помощи [2, 3], что позволило повысить уровень качества медицинской помощи, и было подтверждено результатами проведенного нами исследования с помощью интервьюирования населения об удовлетворенности качеством медицинской помощи.

Заключение

Широкое применение анализа удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи, информированности населения г. Орла о возможностях системы оказания медицинской помощи и о правах застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования дает органам здравоохранения важнейший дополнительный инструмент необходимый для оценки технологий здравоохранения с целью принятия управленческих решений о приоритетных направлениях финансирования.

Список литературы

1. Бушуева Г.А., Ползик Е.В., Тюков Ю.А. Некоторые подходы к оценке эффективности экономической деятельности ЛПУ // Экономика здравоохранения. – 2008. – № 7. – С. 39–44.
2. Основные показатели медицинского обслуживания населения Орловской области / ежегодный сборник/ информация официального сайта Департамента здравоохранения Орловской области. URL: <http://www.zdravorel.ru> (дата обращения: 20.06.2016).

3. Официальный сайт Территориального фонда обязательного медицинского страхования Орловской области. URL: <http://www.orelftoms.ru/index.php/anketirovanie> (дата обращения: 18.06.2016).
4. Проценко А.С., Абишев Р.Э. Современные тенденции оценки эффективности медицинской помощи через критерий качества жизни // Современная медицина: тенденции развития: материалы международной заочной научно-практической конференции. (2 апреля 2012 г.) – Новосибирск: Сибирская ассоциация консультантов, 2012. – С. 92–95.
5. Светлый Л.И. Применение системы оценки технологий здравоохранения в принятии эффективных управленческих решений // Здоровье и образование в XXI веке. – 2013. – Т. 15. – № 1-4. – С. 234–235.
6. Симонян Р.З. О совершенствовании подготовки врачей по медицинскому праву. Правовая грамотность как средство защиты профессиональной деятельности врача // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2016. – № 5-1. – С. 136–138.
7. Симонян Р.З., Зеленова И. В. О формировании медицинского права современной России и необходимости его изучения медицинскими работниками. В сборнике: Университетская наука: взгляд в будущее. Материалы международной научно-практической конференции, посвященной 81-летию Курского государственного медицинского университета и 50-летию фармацевтического факультета. В 3-х томах. 2016. – С. 192–195.
8. Стародубов В.И., Каграманян И.Н., Хохлов А.Л. Оценка медицинских технологий: международный опыт. – М., 2012. – 104 с.
9. Хабриев Р.У., Ягудина Р.И., Правдюк Н.Г. Оценка технологий здравоохранения. – М.: ООО «Медицинское информационное агентство», 2013. – 416 с.
10. Garrido M.V., Kristensen F.B., Nielsen C.P., Busse R. Оценка медицинских технологий и формирование политики здравоохранения в странах Европы. Современное состояние, проблемы и перспективы. – ВОЗ от имени Европейской обсерватории по системам и политике здравоохранения, 2010. – (Серия исследования Обсерватории, Вып. 14).