



Потребительская оценка качества медицинских услуг в крупных и средних городах России

Результаты исследования Росгосстраха

Данные об удовлетворенности потребителей качеством медицинских услуг в крупных и средних городах России были получены Центром стратегических исследований Росгосстраха в ходе очередной волны замеров, направленных на оценку спроса на негосударственное медицинское обслуживание. Опрос проводился в 36 крупных и средних городах России¹. Всего в опросе приняли участие 6 тысяч 222 человека. Предыдущая волна исследования, проведенная более года назад, в конце 2006 – начале 2007 года, позволяет оценить динамику потребительской удовлетворенности и основные проблемы, сохраняющиеся в области медицинского обслуживания россиян.

Как выяснилось, в среднем взрослые россияне посещают врача примерно пять-шесть раз в год. В 2007 г. россияне обращались ко врачам несколько чаще – 6,3 раз в год. В то же время 7% взрослых жителей крупных и средних городов вообще не обращаются к врачам. Больше всего среди опрошенных тех, кто ходит к врачам один-два раза в год или реже – около 66%.

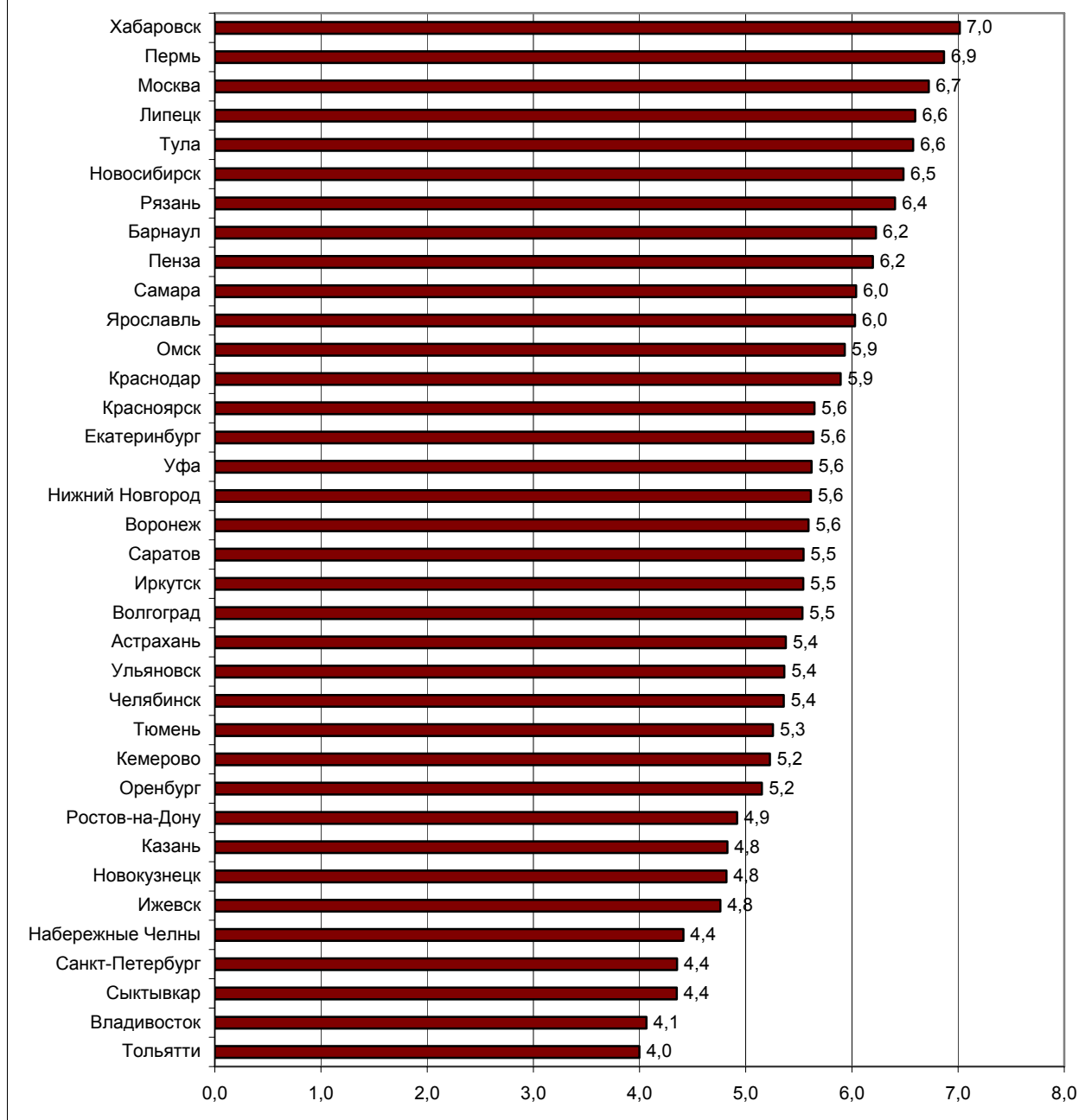
Частота пользования медицинскими услугами в целом по выборке (в % от числа респондентов, определившихся с ответом)	Май 2008 г.	Январь 2007 г.
Раз в месяц и чаще	18%	21%
Раз в два-три месяца	11%	11%
Раз в полгода	24%	23%
Раз в год	22%	21%
Реже, чем раз в год	20%	16%
Никогда не пользуюсь	7%	8%
Средняя частота обращения ко врачам, раз в год	5,6	6,3

Чаще других услугами врачей в городах, где проводилось исследование, пользуются жители Хабаровска, Перми и Москвы, реже всего к врачам ходят жители Сыктывкара, Владивостока и Тольятти.

¹ Опрос проводился в следующих городах: Астрахань, Барнаул, Владивосток, Волгоград, Воронеж, Екатеринбург, Ижевск, Иркутск, Казань, Кемерово, Краснодар, Красноярск, Липецк, Москва, Набережные Челны, Нижний Новгород, Новокузнецк, Новосибирск, Омск, Оренбург, Пенза, Пермь, Ростов-на-Дону, Рязань, Самара, Санкт-Петербург, Саратов, Сыктывкар, Тольятти, Тула, Тюмень, Ульяновск, Уфа, Хабаровск, Челябинск, Ярославль.



Частота обращений ко врачам, число раз в год



На фоне роста реальных доходов жители крупных и средних российских городов за последние полтора года стали чаще обращаться в платные медицинские центры – независимые и существующие при государственных поликлиниках. Выросла также доля обращений в медицинские учреждения, работающие по программам добровольного медицинского страхования, которое включается работодателями в социальный пакет, предоставляемый сотрудникам. Большой популярностью стали также пользоваться медицинские центры, создаваемые на предприятиях.

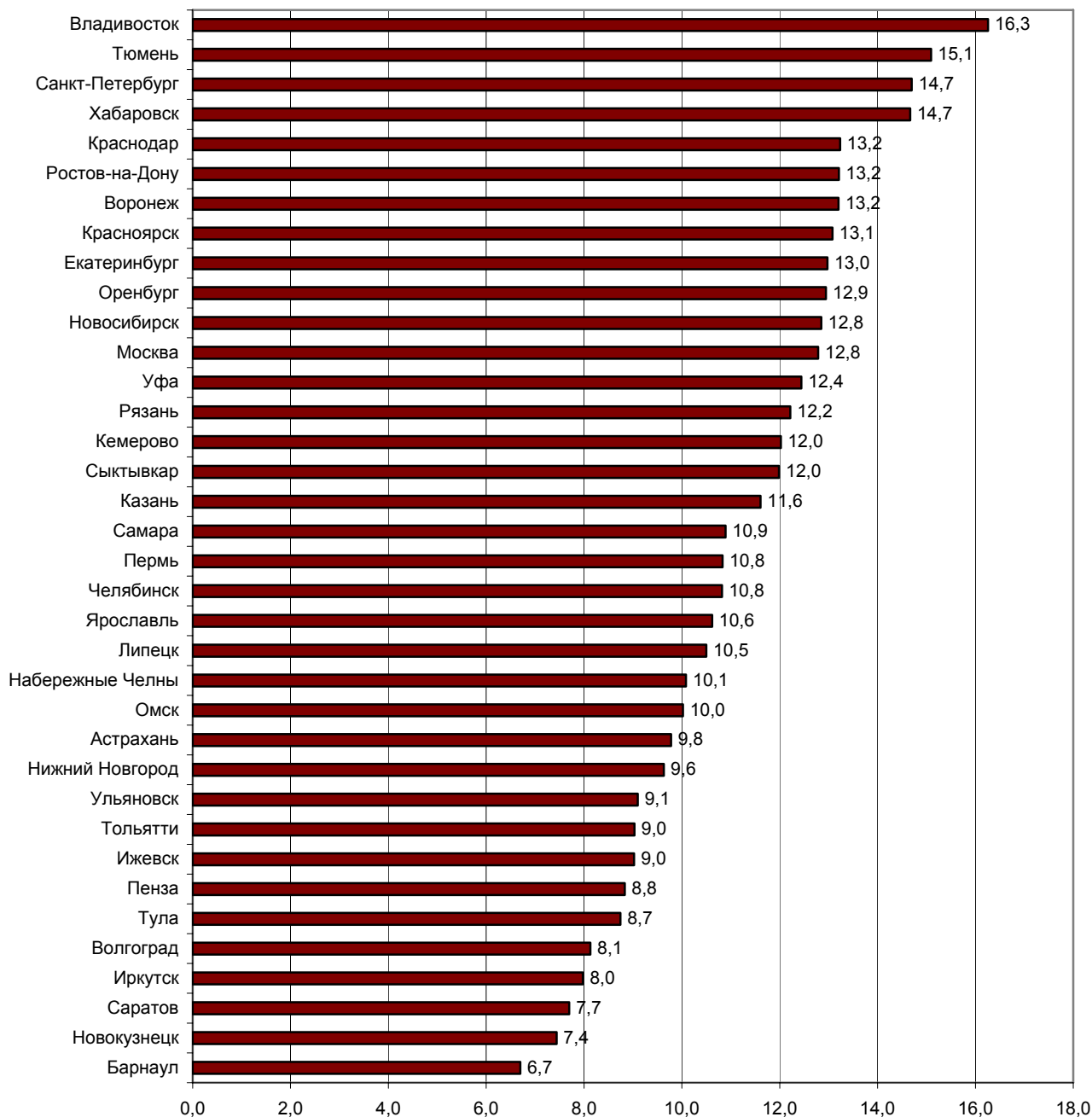


Сегодня уже можно говорить о том, что в России полностью сложился и успешно действует сектор экономики, занятый предоставлением платных медицинских услуг населению. Согласно данным исследования, средняя семья, проживающая в крупных и средних городах, тратит в год на врачей и лекарства 12,4 тыс. рублей. Полтора года назад этот показатель был заметно меньше – средняя российская семья тратила на медицину в год 8,3 тыс. рублей. Полтора кратный рост расходов связан, во-первых, с повышением благосостояния россиян, которые могут теперь тратить больше на поддержание здоровья, а, во-вторых, с ростом цен на лекарства и медицинские услуги.

Больше всех в России на медицину и лекарства в городах, где проводилось исследование, тратят жители Владивостока, Тюмени, Петербурга и Хабаровска. Наименьшие расходы характерны для Барнаула, Новокузнецка и Саратова.



Фактические годовые расходы на врачей и лекарства, тыс. руб. в год на семью

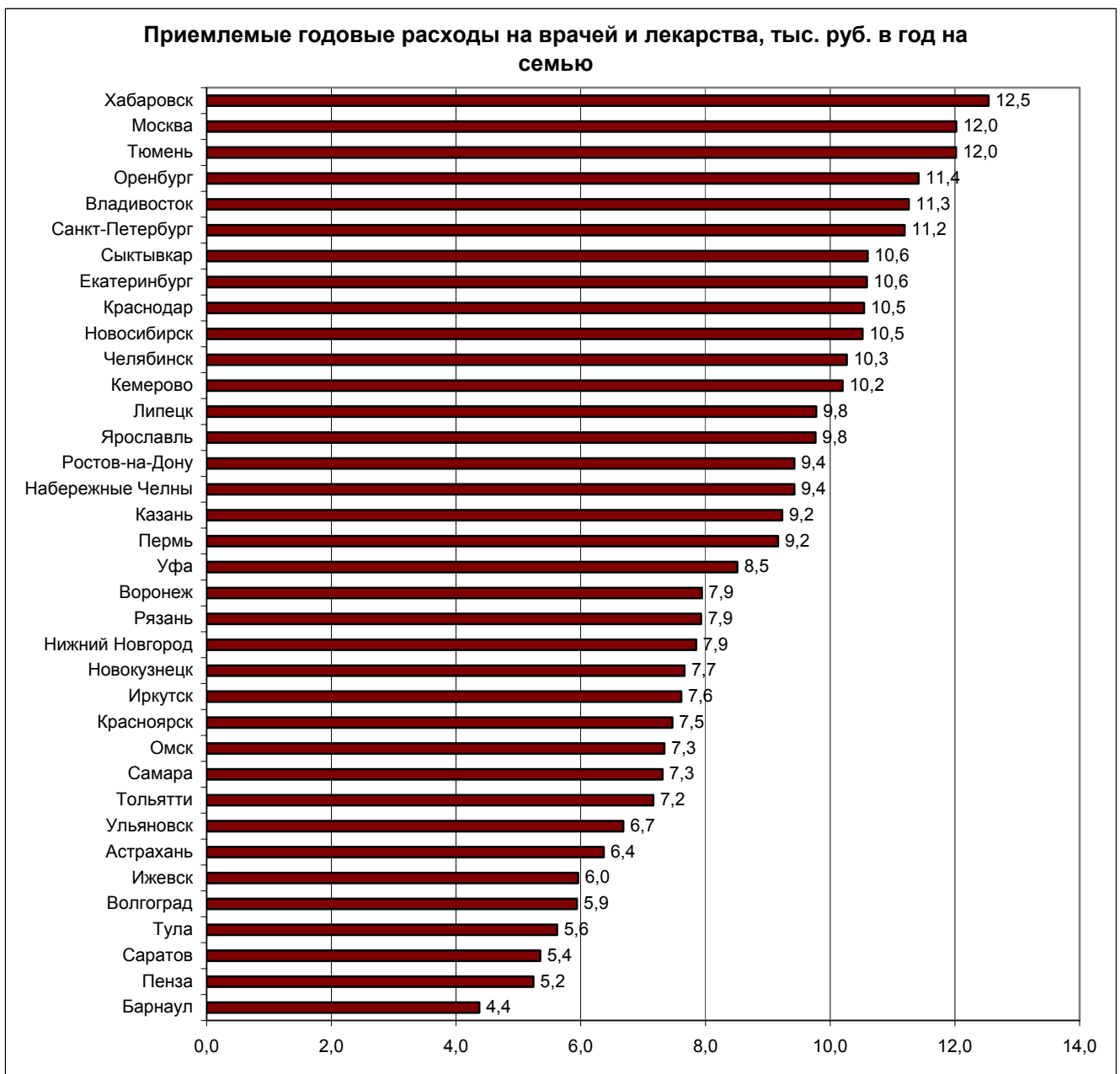


В последние полтора года заметно снизилась готовность россиян тратить деньги на медицинское обслуживание. Если в начале 2007 года жители крупных и средних российских городов считали приемлемыми годовые расходы на врачей и лекарства в размере около 31 тыс. рублей на семью, то весной 2008 года предполагаемые медицинские бюджеты домохозяйств снизились до 9 тыс. рублей, т.е. более чем в три раза. Можно предположить, что такое значительное сокращение приемлемых медицинских расходов связано с повышением активности Правительства РФ в реформировании государственной системы



здравоохранения. Если раньше люди в части обеспечения собственного здоровья в основном надеялись на собственные силы (и кошелек), то теперь они ожидают повышения качества бесплатной медицины, которая сделает ненужной крупные расходы на эти цели. Так что сегодняшние расходы на медицину (немногим более 12 тыс. рублей на семью в год, см. выше) заметно превышают ту сумму, которую россияне готовы тратить на врачей и лекарства.

Наибольшие суммы на платную медицину сегодня в городах, где проводилось исследование, готовы тратить жители Хабаровска, Москвы и Тюмени, наименьшие – жители Пензы Саратова и Барнаула.



Сегодня 60% жителей крупных и средних российских городов (от числа определившихся с оценкой) довольны медицинским обслуживанием, которое они получают. Уровень удовлетворенности несколько вы-

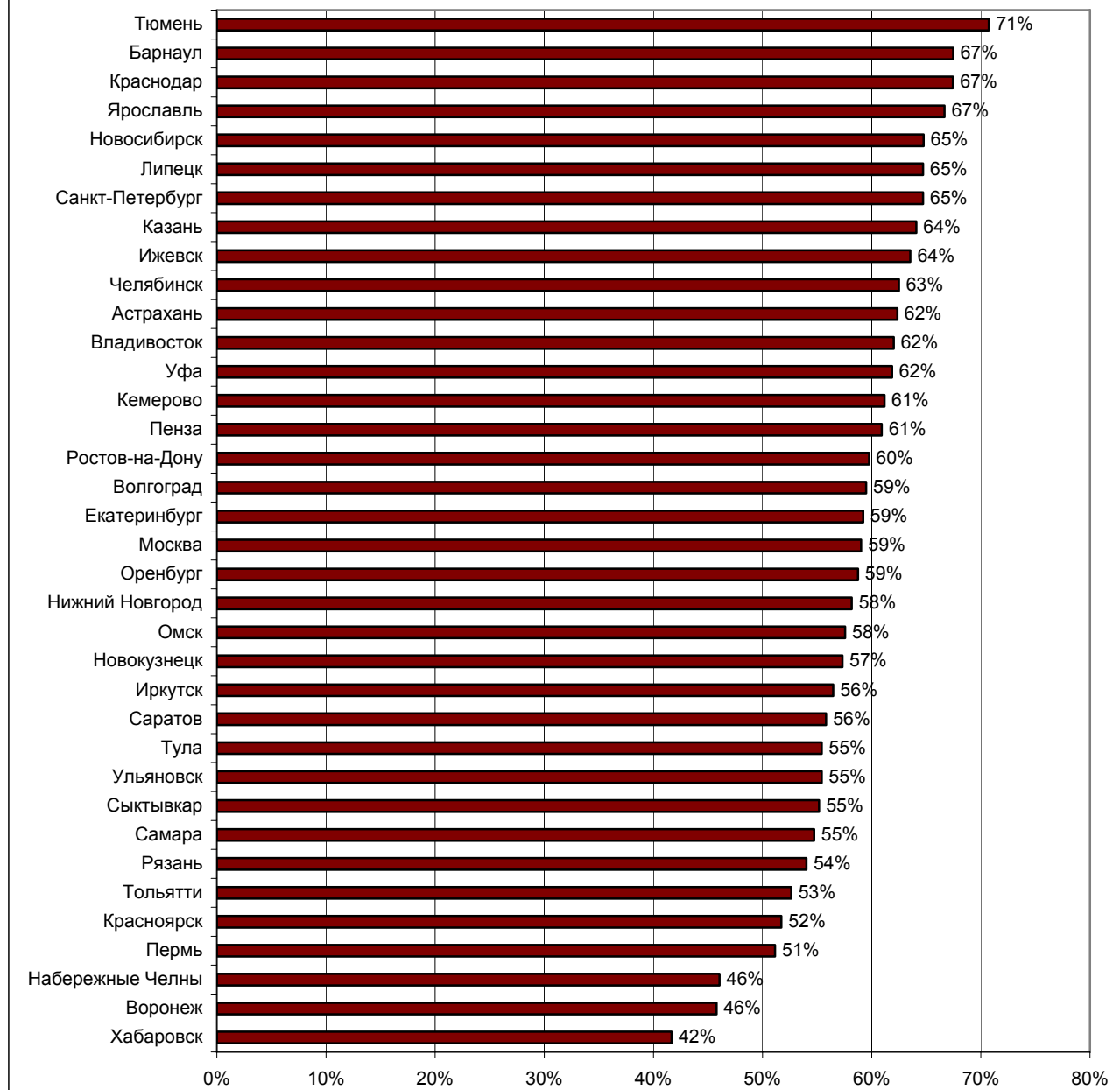


рос по сравнению с началом 2007 года – тогда доля удовлетворенных потребителей составляла 58%. Таким образом, за прошедшее время в оценке населением качества обслуживания в медицинских учреждениях произошли некоторые положительные сдвиги. Возможно, это связано с ростом популярности частной медицины, где качество обслуживания выше.

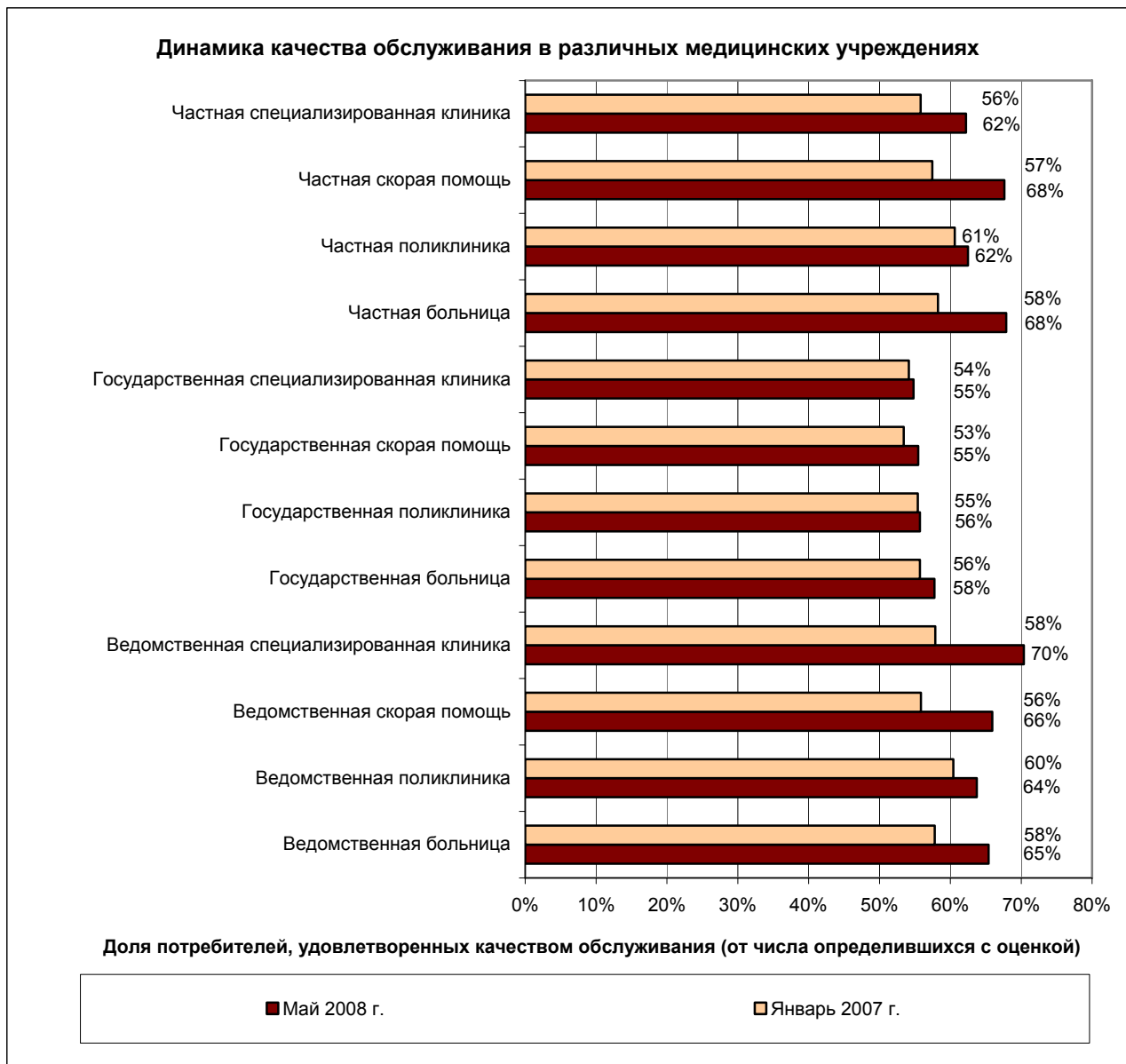
Надо сказать, что доля потребителей, удовлетворенных качеством обслуживания, незначительно отличается по городам исследования (за исключением нескольких «лидеров» и «аутсайдеров») и колеблется в пределах 50-65%. Самая высокая доля респондентов, довольных обслуживанием в медучреждениях в городах, где проводилось исследование, зафиксирована в Тюмени, Барнауле и Краснодаре. Наименьшая – в Набережных Челнах, Воронеже и Хабаровске.



Доля потребителей, удовлетворенных качеством обслуживания в медицинских учреждениях, % от числа определивших с оценкой

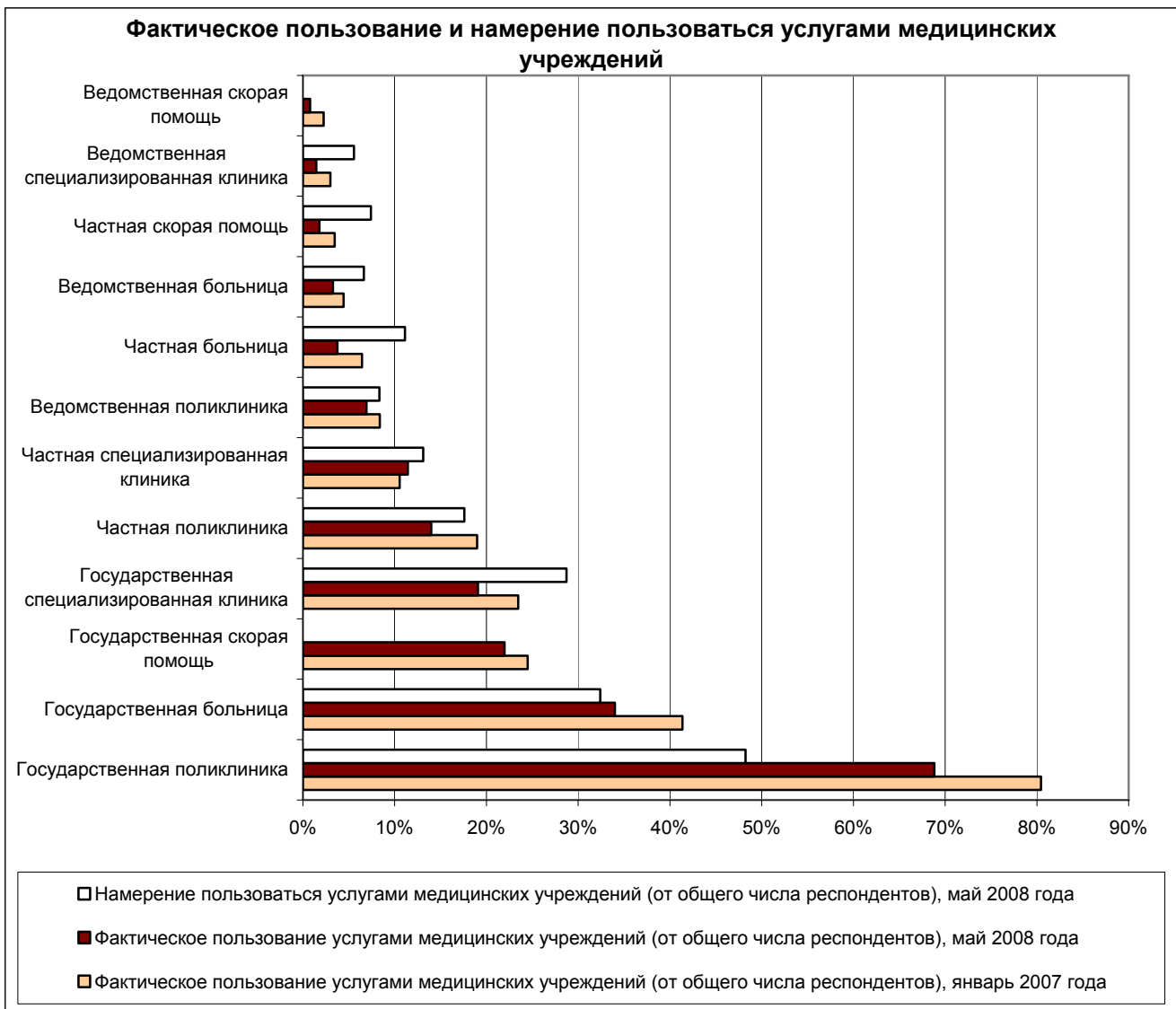


При этом наибольший уровень удовлетворенности вызывает лечение в ведомственных специализированных клиниках – здесь доля респондентов, довольных обслуживанием, составляет 70%. На втором месте по уровню обслуживания – частные больницы и частная скорая помощь – по 68% респондентов, определивших с оценкой, считают его хорошим. Государственные медицинские учреждения различных видов заняли нижние строчки рейтинга со значительным отставанием от ведомственных и частных учреждений.



При этом, как видно из графика, в ведомственных и частных медицинских учреждениях имеется заметная положительная динамика в части удовлетворенности потребителей. Оценка населением качества государственной медицинской помощи имеет гораздо менее выраженную тенденцию к росту.

Главные причины недовольства качеством медицинского обслуживания – это большие очереди, трудности при записи к специалистам и низкая квалификация врачей. При этом надо отметить, что по основным причинам недовольности качеством обслуживания имеется положительная динамика – доля недовольных очередями, низкой квалификацией и недоступностью врачей заметно упала по сравнению с началом 2007 года.



Несмотря на недовольство большей стоимостью медицинского обслуживания, весной 2008 г. 49,5% жителей крупных и средних российских городов были готовы платить за качественные негосударственные медицинские услуги. В начале 2007 г. доля этой группы составляла менее 42% от общего числа респондентов, определившихся с ответом. Переломить эту тенденцию может повышение качества обслуживания в государственных медицинских учреждениях.

Около 13% респондентов заявили, что за последний год они оплачивали медицинские услуги напрямую врачу, минуя кассу медицинского учреждения. В 2007 г. давали деньги врачам примерно столько же респондентов – 14% (от числа определившихся с ответом). Однако средний размер «частной выплаты» за последние полтора года заметно вырос: сегодня он составляет **920 рублей**, что без малого в полтора раза превышает средний показатель 2007 года – **620 рублей**.