

Страховая компания «РОСНО-МС» провела в Санкт-Петербурге исследование уровня доступности для граждан медицинских услуг в лучших районных поликлиниках города и уровня удовлетворенности их качеством в системе обязательного медицинского страхования (ОМС).

За последние годы многое изменилось в системе здравоохранения страны. Приняты новые законы, концепции развития, в ее модернизацию вкладываются многие миллиарды рублей. Но главным остается вопрос: «А что думают про здравоохранение сами пациенты?» На него и отвечает исследование, которое по заказу РОСНО-МС провел в Санкт-Петербурге «Центр политических и психологических исследований» (ЦППИ) на базе 18 поликлинических отделений, отобранных по критерию «лучшее районное поликлиническое отделение». В медицинских организациях проведены личные интервью граждан, обслуживающихся в исследуемых поликлинических отделениях и обращавшихся за получением медицинской помощи в системе ОМС в течение последних 12 месяцев. Всего было опрошено более 2000 человек.

Что же показал опрос пациентов амбулаторно-поликлинических учреждений, которые в Санкт-Петербурге считаются лучшими? Основное – 68% опрошенных высказались позитивно в отношении работы поликлиник, которыми они пользуются. Высокий уровень полученных оценок подтверждается тем, что не более 13% опрошенных готовы поменять участкового врача, причем половина из них желает сделать это, оставаясь в той же поликлинике. Среди изменений, которые произошли за последние 3 года, 15% респондентов указали на уменьшение очередей. Улучшение организации записи на прием к врачу отметили 29% респондентов, 24% не заметили никаких позитивных изменений, а еще 20% не смогли дать ответа на вопрос об изменениях в системе оказания медицинской помощи в системе ОМС жителям города. Главной же проблемой поликлиник 43% респондентов назвали очереди.

Более глубокие исследования позволяют изучить скрытые факторы недовольства горожан. Сформировался своего рода рейтинг проблем, самые сложные из которых – это порядок организации записи на прием к врачу (62%) и доступность врачей-специалистов (60,3%). Подробный анализ мнений опрошенных, которых не устраивает доступность самой востребованной услуги – услуги приема участкового врача-терапевта, выявил свой набор проблем.

Пациенты обратили внимание на то, как с ними общается врач. Большинство врачей не тратят время на разговоры и объяснения. Все это требует времени. Чем больше времени уделяют одному пациенту, тем меньше пациентов сможет принять один врач, тем больше будут очереди, соответственно, увеличится и время ожидания приема. Для решения вопросов улучшения доступности врачей респонденты предлагали увеличить вечерние часы работы, а также организовать прием пациентов по субботам.

Также респондентов спрашивали и о том, насколько хорошо они осведомлены о своих правах на получение бесплатной медицинской помощи. Ответы были получены следующие: 43% сказали, что хорошо или скорее хорошо осведомлены, а 52% – плохо или скорее плохо.

«Благодарим всех тех, кто выразил желание принять участие в проведении исследования и уделил время интервьюерам. С помощью подобных мероприятий можно получить информацию непосредственно от потребителя медицинских услуг в системе ОМС, сделать выводы по сложившейся ситуации, наметить пути для изменения ее к лучшему», – поблагодарил участников директор Санкт-Петербургского филиала ОАО «РОСНО-МС» Сергей Маханов.

Источник: [Википедия страхования](#) , 14.02.13