

УДК 614.2

https://doi.org/10.33619/2414-2948/80/22

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ЧАСТНОМ СЕКТОРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КИРГИЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

©Аланов А. Б., ORCID: 0000-0002-4933-2941, Ошский государственный университет,
г. Ош, Кыргызстан, neurolifecenter@mail.ru

©Турсунбаев М. С., ORCID: 0000-0002-0140-0458, канд. мед. наук,
Ошский государственный университет, г. Ош, Кыргызстан, alim_63@mail.ru

©Акбалаева Б. А., ORCID: 0000-0002-0491-5334, Ошский государственный университет,
г. Ош, Кыргызстан, a.begimay@mail.ru

©Исабаев К. И., Ассоциация частных медицинских учреждений и клиник, г. Ош, Кыргызстан

©Абдуллаева Ж. Д., ORCID: 0000-0001-5777-4478, SPIN-код: 1815-7416, канд. хим. наук,
Ошский государственный университет, г. Ош, Кыргызстан, jypar.science@oshsu.kg

PRIVATE HEALTH SECTOR MEDICAL SERVICES QUALITY ASSESSMENT IN THE KYRGYZ REPUBLIC

©Alanov A., ORCID: 0000-0002-4933-2941, Osh State University,
Osh, Kyrgyzstan, neurolifecenter@mail.ru

©Tursunbaev M., ORCID: 0000-0002-0140-0458, M.D., Osh State University,
Osh, Kyrgyzstan, alim_63@mail.ru

©Akbalayeva B., ORCID: 0000-0002-0491-5334, Osh State University,
Osh, Kyrgyzstan, a.begimay@mail.ru

©Isabaev K., Association of Private Medical Institutions and Clinics, Osh, Kyrgyzstan,

©Abdullaeva Zh., ORCID: 0000-0001-5777-4478, SPIN-code: 1815-7416, Ph.D.,
Osh State University, Osh, Kyrgyzstan, jypar.science@oshsu.kg

Аннотация. Актуальность: в настоящее время ученые всего мира проводят различные научные исследования, направленные на решение вопросов, связанных с определением доступности, улучшения качества медицинской помощи, а также нацеленные на повышение удовлетворенности населения медицинскими услугами. Цель исследования: анализ оценки качества медицинских услуг в частном секторе здравоохранения в Кыргызстане. Методы и материалы исследования: путем анализа полученных данных анонимного анкетирования ожидали получить достоверную картину о следующих составляющих качество медицинских услуг в частном секторе здравоохранения: доверие, доступность, удовлетворенность с точки зрения пациентов, прошедших обследование и лечение в частных медицинских учреждениях Кыргызской Республики. Результаты исследования: анкетный опрос показал, что 34,2% респондентов часто обращаются в частные клиники, 27,5% — наблюдаются постоянно, 24,2% — обращались более 2-х раз и 14,1% — обращались 1 раз. Выводы: уровень качества оказываемых медицинских услуг в частном секторе здравоохранения Кыргызской Республики можно считать вполне удовлетворительным, большинство респондентов отметили готовность доверить частным клиникам жизнь и здоровье своих близких и знакомых.

Abstract. Research relevance: currently, scientists around the world are conducting various scientific studies aimed at solving issues related to determining the availability, improving the quality of medical care, and also aimed at increasing the satisfaction of the population with medical services. Research purpose: analysis of medical services quality assessment in private health sector in Kyrgyzstan. Research methods and materials: after data analysis obtained from anonymous

surveys, we expected to obtain a reliable picture of following components in quality of medical services in the private health sector: trust, accessibility, satisfaction from the point of view of patients who underwent examination and treatment in private medical institutions of the Kyrgyz Republic. Research results: questionnaire survey showed that 34.2% of respondents often go to private clinics, 27.5% are constantly observed, 24.2% applied more than 2 times and 14.1% — applied 1 time. Conclusions: medical services quality level provided in the private healthcare sector in Kyrgyz Republic can be considered as quite satisfactory, as majority of respondents noted their readiness to entrust their life and health as well of their relatives and friends to private clinics.

Ключевые слова: оценка качества, медицинские услуги, частный сектор, здравоохранение, анкетирование.

Keywords: quality assessment, medical services, private sector, healthcare, questioning.

Введение

На качество лечебных и профилактических медицинских услуг в Кыргызстане влияет множество факторов, как субъективных, так и объективных к которым относятся особенности состояния здоровья пациента, наличие и тяжесть течения заболеваний, психическое здоровье, социальный статус, образование и возраст [1].

По данным Всемирного Банка, расходы на здравоохранение России в 2018 году составляли 5,32% ВВП, по сравнению со средним мировым показателем в 11,8%. В 2018 году среди стран — членов ОЭСР США занимали первое место по расходам на частное здравоохранение — 17% ВВП, далее следовали Швейцария, Франция и Германия (<https://clck.ru/sEqNB>).

В Киргизской Республике на расходы здравоохранения на 2019 год было запланировано 3% от ВВП. Это должно составить 14,8 млрд сом и при расчете на душу населения приходилось бы по 2947 сом каждому жителю Кыргызстана. Однако, ежегодно, здравоохранение Киргизской Республики недостаточно финансируется из республиканского бюджета на 10-12% (1,8 млрд), что не может не отражаться на качестве и доступности медицинской помощи населению (<https://clck.ru/sEqkj>).

Дефицит государственного финансирования здравоохранения и растущая потребность населения на более качественную медицинскую помощь, натолкнуло многие государства к демонополизации здравоохранения и созданию условий для открытия частного сектора здравоохранения, в результате чего, здоровье людей из сферы общегосударственных ценностей постепенно переносится в область товарно-денежных отношений.

Таким образом, почти во всех странах СНГ происходят изменения в здравоохранении все больше в сторону децентрализации и образовавшиеся ниши занимает частная медицина, началась конкуренция между государственным и частным сектором здравоохранения. Однако, существующие неоднозначные представления среди населения и негативные отзывы в адрес организациям частного сектора здравоохранения не всегда соответствуют действительности, в связи с чем, возникла необходимость проведения собственных исследований по изучению мнения потребителей медицинских услуг в Киргизской Республике. Адаптированный анкетный опросник пациентов можно использовать в качестве инструмента управления качеством на различных этапах работы частных медицинских клиник. Выявляемые в ходе опросов замечания и предложения должны анализироваться, при

необходимости проводиться корректировка отдельных моментов оказания медицинской помощи и сервисных условий.

Материал и методы исследования

Мнения пациентов о частном секторе здравоохранения изучались путем анонимного анкетирования, с помощью специально разработанных анкет. Изучение опыта нахождения пациентов в лечебном учреждении предоставляет обратную связь, что позволяет в конечном итоге улучшить медицинский уход и качество лечения. Поэтому для получения качественной обратной связи мы использовали высокочувствительный, надежный и валидный опросник Пикера (Picker Patient Experience Questionnaire), предложенный С. Jenkinson, А. Coulter и S. Bruster [2].

В анкете каждый вопрос кодируется для статистического анализа как дихотомический, что указывает на наличие или отсутствие проблемы. Проблема определяется как аспект медицинского обслуживания, который в большинстве случаев можно улучшить в глазах у пациента. С целью устранения факторов, влияющих на результаты исследования анкетирования, нами было проведено анонимно, добровольно, без указания персональных данных (ФИО, адрес, место жительства, место работы, название клиники).

Анкетирование проводили методом случайной выборки, через социальные сети: <https://docs.google.com/forms/>. С учетом языковых и культурных особенностей, к 15 и стандартным вопросам Пикера, задаваемым пациентам были добавлены еще 9 вопросов. В итоге анкета для пациентов состояла из 24 вопросов.

Результаты и обсуждение

Многие страны стремятся улучшить доступность, качество и удовлетворенность населения медицинской помощью посредством широкого диапазона проводимых мероприятий, направленных на совершенствование интеграции и координирования производственных и технологических процессов в медицинских организациях, совершенствованием нормативно-правовой базы [3]. Согласно данным электронного портала Statista.com, уровень удовлетворенности населения разных стран качеством медицинских услуг заметно отличается в мировом масштабе.

Таблица

РЕЙТИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ВЕДУЩИХ СТРАН

<i>Страна</i>	<i>Удовлетворены (%)</i>	<i>Не удовлетворены (%)</i>	<i>Затруднились ответить (%)</i>
Сингапур	60%	18%	22%
Великобритания	53%	22%	24%
Китай	52%	24%	23%
Германия	39%	26%	33%
США	30%	43%	25%
Россия	11%	70%	17%

Эти данные были получены по результатам исследования, проведенного с 22 ноября по 6 декабря 2019 года по всему миру, на выборочной совокупности 16 тыс человек в возрасте 16–74 лет методом онлайн-интервью (<https://clck.ru/sErX6>).

На анкетный опрос ответили всего 150 пациентов, которые обращались в частные клиники по поводу проблем со здоровьем. Из них подавляющее большинство (74,7%) женского пола, остальные 25,3% - мужчины. По возрастному составу: пациенты в возрасте от 21 до 39 лет составили 41%, от 40 до 67 лет — 59%. Средний возраст респондентов — 44 года. Анализ анкетного опроса показал, что 34,2% респондентов часто обращаются в частные клиники, 27,5% — наблюдаются постоянно, 24,2% обращались более 2-х раз и 14,1% — обращались 1 раз. Субъективная оценка пациентами условий пребывания, отношение персонала, питание, бытовые условия в клинике зачастую вносит значимый вклад в результат многофакторной оценки качества лечения и в большей степени, влияет на удовлетворенность пациента оказываемым лечением и уходом. Как видно из Рисунка 1, основными мотивами обращения пациентов в частные медицинские клиники, по данным опроса явились: наличие современного оборудования (26,5%), наличие хороших врачей и медицинских сестер (23,8%), хороший уход и внимание (17,7%), отсутствие больших очередей (16,3%) и внимательность персонала (8,2%).

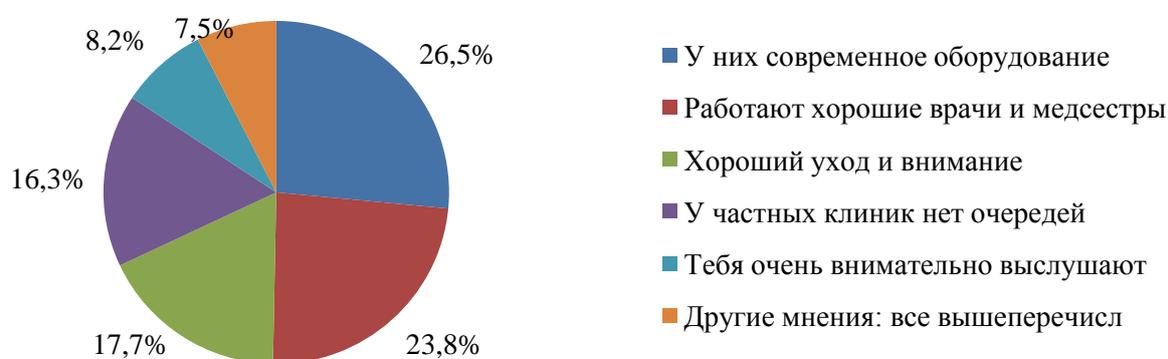


Рисунок 1. Мотивы выбора пациентами частных клиник

В то же время 7,5% респондентов отметили, что в частных клиниках имеются все вышеперечисленные удобства, а в государственных больницах нет нужных специалистов, большие очереди, занимает много времени, не комфортные условия, грубый персонал, мало уделяют внимание, часто перенаправляют к другим специалистам, и т.п. Для выяснения компонентов качества оказываемых медицинских услуг в частных клиниках, респондентам были заданы серия вопросов, содержащие субъективные мнения пациентов, совпадения и/или несовпадения оказанных услуг с их ожиданиями, по результатам которых можно было оценить степень удовлетворенности пациентов оказанными медицинскими услугами.

В результате анализа полученных данных, на вопрос: «Если у Вас возникали важные вопросы к лечащему доктору, получали ли Вы понятный ответ?» получены ответы: в 48% случаях получали полноценные ответы от лечащих врачей на возникшие вопросы по отношению к своему состоянию здоровья; 27% — иногда могли удовлетвориться ответами своего лечащего врача и 21,6% — отмечают, что им все было понятно. Напротив, 2,4% респондентов говорят, что никогда не могли получить понятный ответ.

Исходя из полученных ответов, можно сделать вывод, что в 69,6% в целом, были удовлетворены отношением своего лечащего врача. Достаточно большой процент частично удовлетворенных (27%) и абсолютно неудовлетворенных (3,4%) свидетельствуют о том, что в частных медицинских клиниках все еще имеют место недостаточной внимательности и компетентности врачей. Одним из привлекательных качеств частных медицинских клиник

является — более доброжелательное отношение персонала к пациентам. Доказательством вышеуказанного утверждения являются ответы подавляющего большинства респондентов на вопрос (Рисунок 2): «В целом, находясь в больнице, чувствовали ли Вы, что к Вам относятся с уважением и достоинством?».

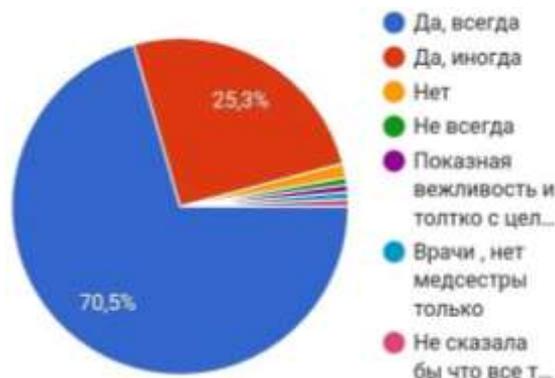


Рисунок 2. Отношение к пациенту с уважением и достоинством

Однако, 4,2% респондентов выразили свои особые мнения: «Только медсестры относятся с уважением», «Не сказала бы что все такие», «Показная вежливость с целью извлечения побольше денег», на что руководителям частных клиник следует обратить внимание. Другой не менее важной проблемой является отношение медицинского персонала к болевым ощущениям пациентов. Как известно, боль — частый спутник болезней, и задача медперсонала — облегчить страдание пациента. Пациент имеет право на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством доступными методами и лекарственными препаратами. В настоящее время создана определенная правовая база, регулирующая право больного на обезболивание. Однако проблема пока не решена и многие больные продолжают страдать от болей, не получая адекватной помощи (<https://docs.cntd.ru/>).

Учитывая чрезвычайную важность проблемы, в исследованиях включили вопрос, содержащий отношение медицинского персонала к боли у пациентов и получили следующие данные (Рисунок 3; 4).

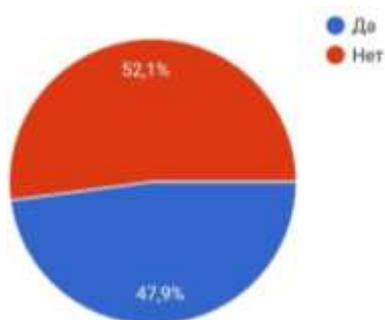


Рисунок 3. Испытывали ли Вы боль находясь в клинике?

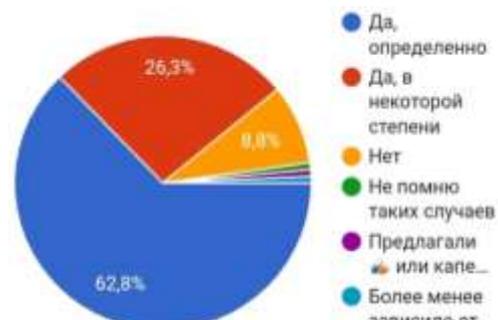


Рисунок 4. Все ли сделал медицинский персонал, чтобы помочь Вам справиться с болью?

Из всех респондентов — 47,9% отмечают что испытывали боль, находясь в частной клинике. Но, только 62,8% процентов из них отмечают удовлетворенность по устранению боли. Частичную помощь для облегчения боли получили 26,3%. Однако, 8,8% пациентов

отмечают, что медицинский персонал не смог помочь справиться с болью. Другими разными мнениями ответили 2,1% опрошенных лиц.

Известно, что эффективность лечения заболеваний во многом зависит и от рекомендаций по дальнейшему применению лекарственных препаратов в амбулаторных условиях после выписки из стационара. Ответы респондентов показали, что только 60,7% случаях врачи подробно объясняли правила приема медикаментов после выписки из больницы и в 24,1% случаях объясняли частично; 8,3% — не нуждались в объяснениях. Однако, 4,1% (6 пациентов) отметили, что им вовсе не объясняли, как дальше продолжать лечиться. Для уточнения достоверности существующего среди населения мнения о том, что «Врачи специально назначают много обследований и лекарств, чтобы выручить побольше денег», получили следующие ответы: из всех анонимно опрошенных 54,1% — отмечают, что врачи назначают только по показаниям, а 18,9% — считают, что врачи всегда так делают, 6,7% — выразивших свое мнение в разделе «Другое» тоже склонны подозревать о том, что врачи специально накручивают цены, и 20,3% — ответили «Не знаю».

Существование таких негативных представлений, скорее связаны с непрозрачностью и недоступностью для пациентов прейскуранта цен в некоторых клиниках, отсутствием договора на оказание медицинских услуг, и недостаточно проводимой руководителем и врачами разъяснительной работы с пациентами при обращении пациентов в клинику и в период пребывания в стационаре.

Оценка финансовой доступности медицинских услуг в частных клиниках показал, что 11,5% опрошенных отметили — «Услуги в частных клиниках не дорогие»; 39,2% — «Дорого, но терпимо»; 23,6% утверждают, что «Затраты такие же как в государственных больницах»; 20,9% — отмечают «Очень дорого» и 4,8 респондентов считают «Дешевле чем в государственных клиниках».

Таким образом, все вышеперечисленные мнения, в конечном итоге приводят к формированию общественного мнения о качестве оказываемых медицинских услуг и создают основу для чувства удовлетворенности пациентов. Для выяснения степени доверия к частным медицинским клиникам, мы задавали респондентам следующий вопрос: «Порекомендуете ли Вы своим близким и знакомым лечиться в частной клинике, которых Вы лечились?», где аналитическая система опросника сгенерировала следующие ответы: 82,4% опрошенных отметили «Да» — доверяют и 17,6% — «Нет», т.е. не доверяют жизнь и здоровье своих близких и знакомых частным медицинским клиникам.

В целом уровень качества оказываемых медицинских услуг в частном секторе здравоохранения Киргизской Республики, по оценкам респондентов, можно считать вполне удовлетворительным, так как 82,4% респондентов отметили готовность доверить частным клиникам жизнь и здоровье своих близких и знакомых.

Однако, все еще имеются недоработки со стороны руководителей частных клиник: это в первую очередь, установление высоких цен на высокотехнологичные виды медицинских услуг, что делает недоступными их для пациентов с низким уровнем доходов, отсутствие адекватного обезболивания оставляют отрицательные впечатления о данном лечебном учреждении, отсутствие обучения и несоблюдение персоналом правил медицинской этики — вызывают недовольство и чувство неудовлетворенности оказанными медицинскими услугами, несмотря на проведенное эффективное лечение.

Список литературы:

1. Орозалиев С. О. Многосекторальная модель управления качеством лечебных и профилактических услуг в Киргизской Республике // Медицина Кыргызстана. 2009. №3. С. 4-8.
2. Черкасов М. А., Геращенко Н. И., Парфеев Д. Г., Идрисов Х. К., Алиев А. Г., Джавадов А. А., Авдеев А. А., Ахмедиллов М. А., Перетьяка А. П., Рашидов Э. Н. Русскоязычная версия опросника Picker Patient Experience Questionnaire: Языковая и культурная адаптация // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2018. №3. С. 91-95.
3. Аксенова Е. И., Бессчетнова О. В. Показатели доступности и качества медицинской помощи, обеспечивающие удовлетворенность населения медицинской помощью в различных странах мира. Экспертный обзор. М., 2021.

References:

1. Orozaliev, S. O. (2009). *Mnogosektoral'naya model' upravleniya kachestvom lechebnykh i profilakticheskikh uslug v Kirgizskoi Respublike. Meditsina Kyrgyzstana*, (3), 4-8. (in Russian).
2. Cherkasov, M. A., Gerashchenko, N. I., Parfeev, D. G., Idrisov, Kh. K., Aliev, A. G., Dzhavadov, A. A., Avdeev, A. A., Akhmedilov, M. A., Peretyaka, A. P., & Rashidov, E. N. (2018). *Russkoyazychnaya versiya oprosnika Picker Patient Experience Questionnaire: Yazykovaya i kul'turnaya adaptatsiya. Mezhdunarodnyi zhurnal prikladnykh i fundamental'nykh issledovaniy*, (3), 91-95. (in Russian).
3. Aksenova, E. I., & Besschetnova, O. V. (2021). *Pokazateli dostupnosti i kachestva meditsinskoj pomoshchi, obespechivayushchie udovletvorennost' naseleniya meditsinskoj pomoshch'yu v razlichnykh stranakh mira. Ekspertnyi obzor*. Moscow. (in Russian).

*Работа поступила
в редакцию 05.06.2022 г.*

*Принята к публикации
12.06.2022 г.*

Ссылка для цитирования:

Аланов А. Б., Турсунбаев М. С., Акбалаева Б. А., Исабаев К. И., Абдуллаева Ж. Д. Оценка качества медицинских услуг в частном секторе здравоохранения Киргизской Республики // Бюллетень науки и практики. 2022. Т. 8. №7. С. 241-247. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/80/22>

Cite as (APA):

Alanov, A., Tursunbaev, M., Akbalaeva, B., Isabaev, K., & Abdullaeva, Zh. (2022). Private Health Sector Medical Services Quality Assessment in the Kyrgyz Republic. *Bulletin of Science and Practice*, 8(7), 241-247. (in Russian). <https://doi.org/10.33619/2414-2948/80/22>