

## **ПЛАТНАЯ МЕДИЦИНА: КАК МЫ К НЕЙ ОТНОСИМСЯ?**

**Ляпина О. Е., Рыбина Е. К.**

*Студентки 4 курса специальности «Управление качеством»  
ГОУ ВПО «Мордовский государственный университет имени Н. П. Огарева»*

**Федоськина Л. А.**

*Кандидат экономических наук, доцент кафедры «Управление качеством»  
ГОУ ВПО «Мордовский государственный университет имени Н. П. Огарева»*

В статье отражены результаты исследования лояльности жителей г. Саранска к платным медицинским услугам, их удовлетворенность качеством предоставляемых лечебными учреждениями г. Саранска платных медицинских услуг. Также в статье представлены сгруппированные предложения респондентов и разработаны рекомендуемые мероприятия по развитию и совершенствованию рынка платной медицины.

### **ПОТРЕБИТЕЛЬ, ЛОЯЛЬНОСТЬ, МЕДИЦИНСКАЯ УСЛУГА, КАЧЕСТВО УСЛУГИ, УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ**

В условиях недостаточного бюджетного финансирования учреждения здравоохранения не могут предоставить пациентам необходимый объем бесплатных медицинских услуг и вынуждены вводить элементы платности услуг. Платные медицинские услуги в настоящее время являются важной составляющей деятельности практически любого медицинского учреждения. Кроме того, существует динамично развивающийся сектор негосударственного здравоохранения, представленный частными медицинскими учреждениями, клиниками, кабинетами и т.п. Поэтому оказание медицинской помощи населению все больше включается в рыночную среду, и это закономерно.

Развитие рыночных отношений позволило активизировать предпринимательскую деятельность в здравоохранении, дало возможность наиболее полно удовлетворять потребности населения в медицинских услугах.

Но частная медицина объективно замкнута на получении прибыли, поэтому в качестве основных направлений выбираются только выгодные с ком-

мерческой точки зрения сферы: стоматология, нетрадиционная медицина, пластическая хирургия, оставляя без внимания важные, но мало доходные направления. Такое состояние дел приводит к изменению отношения населения к медицинским услугам – меняется структура спроса и потребительские предпочтения.

С целью проведения исследования лояльности потребителей к платным медицинским услугам и удовлетворенностью качеством предоставляемых лечебными учреждениями г. Саранска платных медицинских услуг нами был осуществлен опрос жителей в период с 1 по 25 ноября 2008 года.

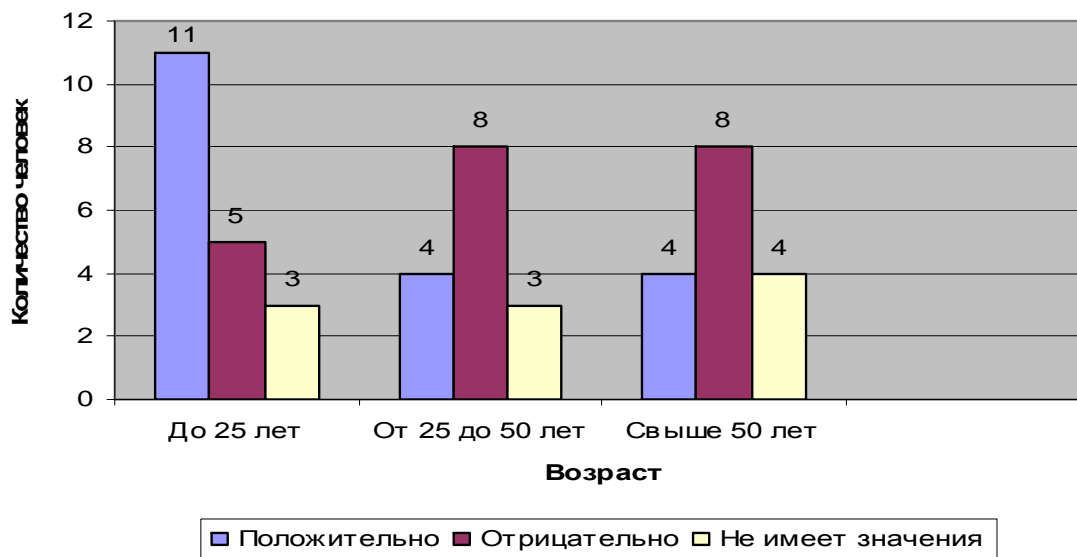
Для сбора информации была разработана анкета, состоящая из 11 вопросов. Результаты анкетирования позволили определить целевую группу потребителей платных медицинских услуг, определить отношение к платной медицине и ключевые факторы положительного или отрицательного ее восприятия, составить общую картину удовлетворенности качеством платных медицинских услуг в г. Саранске.

В целом было подготовлено и роздано 53 анкеты, уровень качества заполнения которых составил 94%, т.е. 50 анкет реально соответствовали требованиям их заполнения.

Мы выяснили, что женщины более общительны, более охотно идут на контакт и положительно реагируют на предложение заполнить опросный лист. Так, в анкетировании приняли участие 64% женщин от числа всех респондентов, из них 40% – это женщины в возрасте от 25 до 50 лет.

Анализ ответов на вопрос об отношении к предоставлению платных медицинских услуг не позволил нам выявить наиболее ярко выраженную тенденцию, так как размах в процентном отношении не слишком большой. Вероятно, это говорит о том, что жители нашего города осознают, что, во-первых, государство не в состоянии полностью финансировать медицину, поэтому за некоторые услуги приходится платить самим, а, во-вторых, платная медицина дает им возможность воспользоваться новыми, более эффективными и, соответственно, более дорогостоящими методиками лечения. Результаты представлены

на рисунке 1.



Р и с у н о к 1. **Отношение респондентов к предоставлению платных медицинских услуг**

Следует так же отметить, что женщины по сравнению с мужчинами относятся к предоставлению платных медицинских услуг крайне положительно, что свидетельствует о том, что они являются наиболее частыми реальными или потенциальными клиентами данных учреждений в надежде, если не исправить, то хотя бы приостановить какой-либо нежелательный процесс в организме. Ведь красота, равно как и здоровье, которое мы можем если не восстановить полностью в частной клинике, то заметно улучшить, требует жертв, в данном случае материальных.

Но, тем не менее, на вопрос, в каких учреждениях вы предпочитаете получать медицинские услуги, большинство респондентов (28%) ответило, что предпочитают государственные. В качестве основных аргументов выделялись приписка по месту жительства, доверительное отношение к персоналу. Если респондент выделял частное учреждение, то чаще всего это аргументировалось более высоким качеством оказания услуг и более внимательным и доброжелательным отношением со стороны персонала. В целом, причины предпочтения в разрезе выделенных групп медицинских учреждений в систематизированном виде представлены в таблице 1.

**Данные о причинах предпочтения выбора медицинских учреждений  
населением г. Саранска**

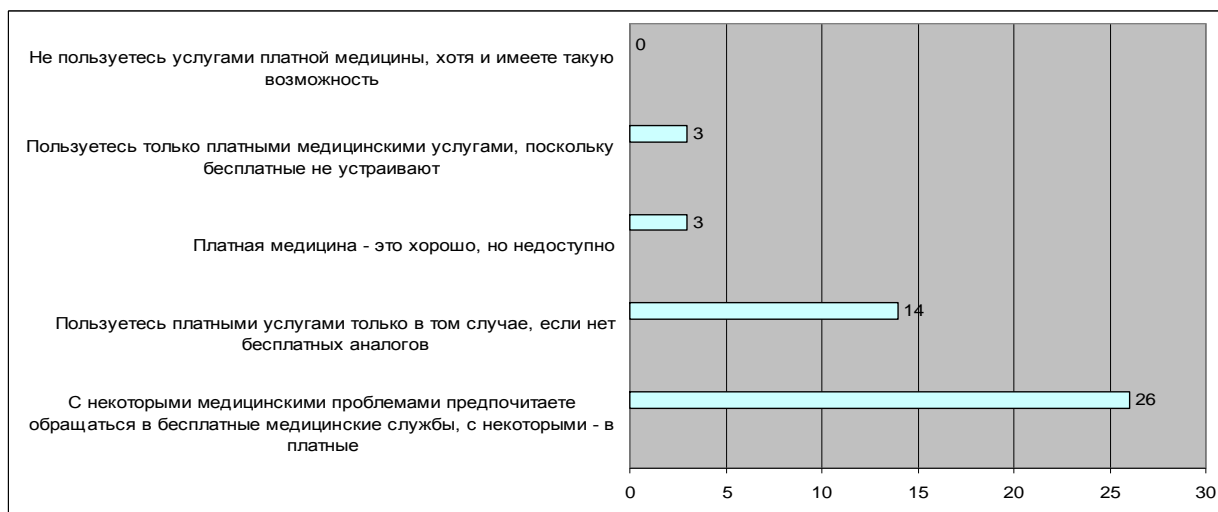
Вид учреждения	Мужчины		Женщины		Причины предпочтения	Количество ответов
	Количество	Доля в общем числе опрошенных мужчин, %	Количество	Доля в общем числе опрошенных женщин, %		
Частное	1	5	7	22	Надежность	1
					Квалифицированный персонал	2
					Высокое качество обслуживания	5
Государственное	12	67	16	50	Качество обслуживания	1
					Бесплатные услуги	5
					Надежность и известность	2
Не имеет значения	5	28	9	28	Качество превыше всего	2
					Редко обращаются	2
					Характер проблемы	3

Интересен тот факт, что, несмотря на то, что большинство женщин относится положительно к платной медицине, большинство наших респондентов-женщин отметило, что предпочитают все же государственные учреждения здравоохранения. По этому поводу можно предположить, что в фундаментальных вопросах здоровья жительницы г. Саранска больше доверяют врачам государственных учреждений, все-таки обычный врач ближе к народу и не будет навязывать неизвестные и дорогие лекарства.

Далее предлагался вопрос о ключевых факторах выбора частной клиники, если возникла бы такая необходимость.

В качестве самых важных критериев, которые были отмечены респондентами, с большим процентным отрывом лидирует критерий репутации клиники, т.е. в основном жители нашего города полагаются на своих родственников, знакомых, на их советы при выборе медицинского учреждения (54%). Вторым значимым фактором является уровень цен данного учреждения (28%), т.к. существующая конкуренция (пусть и небольшая) между частными клиниками позволяет человеку выбрать наиболее приемлемый вариант. Остальные факторы оказались менее значительны (месторасположение, собственный опыт), хотя для

мужчин получение собственного опыта при выборе лечебного учреждения является немаловажным – 16% мужчин выделили данный фактор в качестве приоритетного.



**Р и с у н о к 2. Диаграмма распределения ответов респондентов по соотношению платной и бесплатной медицины**

В целом, горожане смирились с тем, что бюджетное финансирование процесса лечебно-диагностической помощи остается ограниченным, а эффективность государственных лечебных учреждений – низкой, поэтому вопрос об отношении к платной и бесплатной медицине не вызвал волну возмущения. На рисунке 2 представлено распределение мнений респондентов относительно платной и бесплатной медицины.

Опросная анкета позволила выявить так же преимущества и недостатки оказания платных медицинских услуг, по мнению потребителей.

Если рассматривать преимущества, отмеченные респондентами, то можно выделить следующее. Самые важные преимущества оказания платных медицинских услуг:

- 1 место (21 человек) – Современное оборудование.
- 2 место (14 человек) – Квалифицированный персонал.
- 3 место (11 человек) – Внимательный, доброжелательный персонал.

Данный факт лишь еще раз подтверждает, что большинство людей платной медициной не пользуются, а лишь прибегают к ней по мере необходимости, потому что платные клиники часто обладают новейшим диагностическим обо-

дованием, персонал, который там работает, прошел специализированное обучение и умеет пользоваться этой техникой, что помогает очень многим, как правило, за умеренную плату воспользоваться, этими новшествами и вовремя если не вылечить, то обнаружить или предотвратить многие нежелательные последствия, сохранить и поддержать здоровье, что иногда является лишь утопической идеей для многих пациентов, наблюдающихся в государственных учреждениях.

Но у каждой медали есть две стороны: говоря о преимуществах платной медицины перед бесплатной, нельзя оставить в стороне и существенные недостатки. Самыми важными недостатками оказания платных медицинских услуг жители г. Саранска считают:

1 место (27 человек) – Высокая цена.

2 место (16 человек) – Ориентация на более состоятельных граждан.

Возможно, перечисленные недостатки обусловлены в настоящее время тем, что платные медицинские услуги только-только начали проникать на рынок медицинских услуг нашей республики, и в дальнейшем преимущества и недостатки будут уравновешены.

Получается, что люди, как вынужденные, так и предпочитающие платную медицину, не довольны ни ценой оказываемых услуг, ни их качеством, более того, важное место занимает такой недостаток, как упор на сервис в ущерб качеству. Нельзя сказать, что это слишком плохо, но все же качество самой услуги намного важнее для здоровья, а порой и для жизни пациента, чем приветливый персонал, хотя и это не маловажно. Кроме того, в процессе проведения опроса выяснилось, что люди, возлагавшие на платную медицину большие надежды, столкнувшись с ней в первый раз, были разочарованы.

Все пожелания относительно улучшения медицинских услуг можно сгруппировать в несколько позиций (в скобках указано количество предложенных мероприятий):

- снизить цены/сделать льготы (12);
- обеспечить более высокое качество услуг (6);

- проводить более широкую рекламную кампанию (3);
- повысить квалификацию персонала (2);
- обеспечить соответствие цены и качества услуги (2);
- расширить ассортимент услуг (2).

Таким образом, исходя из полученных результатов опроса потребителей медицинских услуг, а также выраженных или конкретных пожеланий по их совершенствованию, можно выделить ряд приоритетных направлений по развитию платных медицинских услуг в г. Саранске. Среди них:

- снижение и дифференциация цен на предоставляемые услуги. Это может быть осуществлено не только посредством прямого снижения цен с ориентацией на средний уровень доходов населения республики Мордовия (потребителями саранских клиник могут быть также и жители районов республики), но и на основе широкого использования льготных и кредитных программ;

- повышение качества самих услуг с единовременным расширением разнообразия и приведением к предлагаемому ценовому уровню;

- расширение и активизация рекламных кампаний, позволяющих повышать уровень информированности потенциальных потребителей.