Департамент социологии Финансового университета при Правительстве РФ провел исследование субъективной оценки жителями России качества медицинского обслуживания в нашей стране.Исследование показало парадоксальные результаты. М ониторинг проводился в 36 городах России с населением более 500 тысяч человек, включая город Грозный. Всего было порошено 20 тысяч 706 респондентов. Мониторинг выполнялся по заданию Правительства РФ.

К сожалению, у значительной части россиян (23% опрошенных), по их словам, были в жизни поводы подать судебный иск на врача или медицинское учреждение за халатность, ошибки и иные упущения. Еще 39% пожаловались, что страдают от дороговизны лекарств.

Но при этом 65% полностью или в основном довольны качеством медицинского обслуживания. Из городов, где проводилось исследование, самая высокая потребительская оценка качества медицинского обслуживания отмечена в Грозном, Тюмени и Набережных Челнах, самая низкая – в Иркутске, Махачкале и Ярославле.

Исследование также показало, что население сегодня пользуется, прежде всего, бесплатными медицинскими услугами в государственных лечебных учреждениях по программе ОМС, а также платными услугами в частных поликлиниках или больницах. К сожалению, полисы добровольного медицинского страхования имеют сегодня всего лишь 9% населения. Еще 4% заявили, что получают медицинские услуги в поликлинике или медсанчасти на предприятиях, которые часто финансируются с привлечением средств, выделяемых на цели ДМС сотрудников.

На сегодня более половины респондентов (51%) полностью или в основном довольны качеством работы медицинских учреждений, которое достигнуто, по их оценке, в родном городе.

В то же время оценка качества обслуживания, с которым лично сталкиваются участники исследования, оказалась намного более высокой. На вопрос об удовлетворенности медицинским обслуживанием, которое респондент получает сам, число положительных ответов выросло до 65%.

Парадокс был в том, что оценка медицинского обслуживания, которое получает потребитель лично, намного превосходит его же оценку положения дел в этой области по городу в целом.

Причина этого парадокса, по мнению исследователей, в широко распространенном мифе о том, что в России «все плохо», в том числе и в медицине.

Он подпитывается сообщениями СМИ, а также рассказами друзей и знакомых – известно, что люди гораздо более склонны распространять негативную информацию, тогда как позитивные сведения рассматриваются ими как само собой разумеющиеся, не слишком интересные для распространения.

Это информационное поле влияет на потребительскую оценку работы лечебных учреждений по городу в целом. Если же человек говорит о качестве того медицинского обслуживания, которое получает он сам, источником оценок служит собственный опыт, а не разговоры или сообщения СМИ.

Поэтому, очевидно, личные впечатления более объективно отражают реальное положение дел с качеством работы лечебных учреждений, нежели представления о положении дел в городе в целом.

gorobzor.ru