

Центр развития здравоохранения Московской школы управления «Сколково» совместно с Ipsos в России провели исследование «Здравоохранение России глазами пациента» и оценили восприятие системы пациентами, их путь и уровень удовлетворенности при взаимодействии с организациями здравоохранения.

Пациентоцентричность – это фундамент развития современной системы здравоохранения. Опыт пациентов складывается из множества факторов – от момента появления проблемы до ее возможного решения, в связи чем важно формировать медицинские услуги исходя из конкретных запросов пациентов на каждом этапе клиентского пути.

В данном исследовании приняли участие 1 509 респондентов в возрасте 35–65 лет из городов России с населением более 500 тысяч. 73% опрошенных обращались в течение последних 12 месяцев в амбулаторные медицинские учреждения за получением медицинских услуг. Большая часть респондентов пользовались сегментом ОМС (83%), в меньшей степени – услугами ДМС (29%) и платных медицинских услуг (27%). Основной причиной обращения пациентов в коммерческий сегмент за получением медицинских услуг, чаще диагностических исследований или консультаций узкоспециализированных врачей, является долгое ожидание получения помощи в сегменте ОМС.

Согласно отчету, пациенты чаще обращались для лечения или контроля заболеваний и реже – для профилактического осмотра. Только менее половины осведомленных о программах диспансеризации пациентов активно пользуются данной опцией.

По результатам опроса выявлено, что три наиболее важных условия «идеального» взаимодействия с системой здравоохранения относятся к врачу, его компетентности и вовлеченности. Врач подбирает персонализированное лечение, вникает в проблему, информирует о заболевании и лечении. Далее по важности следует скорость получения услуги и наличие медицинского оборудования для обследования.

При оценке взаимодействия с системой здравоохранения респонденты в целом были довольны своим опытом, однако уровень удовлетворенности обращением через коммерческий сегмент (81%) остается выше, чем через сегмент ОМС (62%). Согласно отчету, пациенты, обращавшиеся к системе здравоохранения за последний год, воспринимают ее лучше, чем те, у кого нет опыта такого взаимодействия.

Для развития пациентоцентричности и повышения уровня удовлетворенности имеет смысл улучшать имидж системы здравоохранения и положение врача, повышать доступность медицинских услуг и популяризовать профилактические осмотры, что, несомненно, отразится на общем здоровье населения.

Vademecum