

Росстат опубликовал результаты традиционного, проходящего раз в два года исследования «Выборочное наблюдение качества и доступности услуг», в котором опросил 48 тысяч домохозяйств о доступности различных видов медпомощи. Отдельный сегмент вопросов касался доступности и качества работы узких специалистов. По сравнению с 2021 годом ситуация сильно не изменилась: труднее всего попасть на прием к неврологу, кардиологу, эндокринологу, а также к врачам более массовых специальностей – офтальмологу и лору. В то же время тех, кто вообще не смог попасть к нужному врачу-специалисту, стало за последние два года на 20% меньше.

Опрос ведомство проводило в середине 2023 года среди жителей 48 тысяч домохозяйств. Сколько именно человек ответили на вопросы, не уточняется, но в 2021 году их число превысило 112 тысяч. Темы для опроса, как и два года ранее, – первичная медпомощь, получение медпомощи у врачей-специалистов, диагностика. Еще одна анкета посвящена оценке качества медпомощи и уровню удовлетворенности медуслугами – этим с 2022 года занимается Минздрав РФ через страховые медицинские компании, которые обзванивают застрахованных.

Из всех, кто обращался к узким специалистам за последний год, указали на отсутствие или длительную недоступность данных врачей 25,9%, что на 1,8 процентных пункта меньше, чем по результатам опроса 2021 года. В ТОП проблемных специальностей вошли невролог, кардиолог, эндокринолог, офтальмолог, оториноларинголог, ревматолог, стоматолог, реже жители жалуются на хирургов, урологов, онкологов и гинекологов.

Стало заметно меньше тех, кто не смог попасть к врачу-специалисту, – 32,3% против 40% в 2021-м. В основном, как и ранее, лидирующими причинами стали длительность ожидания очереди, неудобный график работы врача-специалиста и нехватка времени на ожидание врача.

Не изменилась доля пациентов, так или иначе посещающих узких специалистов в частных клиниках либо платно, – она осталась на уровне 31–36%. Такими же остались наиболее популярные причины, по которым жителям приходилось обращаться к платной медицине, – это большие очереди, необходимость ждать дня приема, отсутствие нужных специалистов рядом с домом. Более трети считают, что в коммерческих клиниках специалисты лучше.

В 2023 году Росстат впервые интересовался, сколько времени потребовалось пациентам для того, чтобы добраться до медорганизации на консультацию или диагностику, и 60–70% (в зависимости от цели) отметили, что на это требуется менее 20 минут.

В 2021 году ведомство выяснило, что более 40% россиян не были в полной мере удовлетворены работой поликлиники, к которой они прикреплены, почти столько же – 39,2% – оценили работу амбулаторной службы положительно, вообще недовольны работой поликлиники оказались 10,2% респондентов.

Двумя годами ранее в содержание опроса включили сравнение частных и государственных клиник. Среди опрошенных, обращавшихся за помощью в 2019 году, недовольными работой государственных медучреждений оказались 24%, а частными клиниками остались не удовлетворены значительно меньше – только 8,1%. Тенденцию в 2023 году подтвердил и ЦНИИОИЗ, который курирует оценку удовлетворенности граждан качеством медпомощи.

**Медицинский маркетинг**