

УДК 316.4.063

DOI: 10.18413/2408-9338-2019-5-3-0-8

Старых Н. П.<sup>1</sup>  
Егорова А. В.<sup>2</sup>

**Сравнительный анализ доступности и качества медицинских услуг в регионах центрального федерального округа**

- <sup>1</sup>) Среднерусский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации  
Бульвар Победы, 5А, Орел, 302028, Россия  
*npstaryh@mail.ru*
- <sup>2</sup>) Среднерусский институт управления – филиал Российской Академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации  
Бульвар Победы, 5А, Орел, 302028, Россия  
*egorovaali1996@yandex.ru*

*Статья поступила 1 июля 2019 г.; Принята 22 августа 2019 г.;  
Опубликована 30 сентября 2019 г.*

**Аннотация.** В статье приводится сравнительный анализ доступности и качества медицинских услуг в регионах Центрального федерального округа. Выделены и определены критерии независимой оценки доступности и качества, позволяющие проанализировать уровень удовлетворенности потребителей медицинских услуг. Отмечена значимость изучения мнений посетителей лечебно-профилактических учреждений о доступности и качестве предоставляемых медицинских услуг. Используется метод контент-анализа – как качественно-количественный метод сбора и обработки данных о деятельности лечебно-профилактических учреждений по предоставлению доступных и качественных медицинских услуг. Проанализированы официальные сайты лечебно-профилактических учреждений, действующих на территории регионов Центрального федерального округа, а именно: Брянском, Белгородском, Воронежском, Курском и Орловском регионах. Отмечено, что жители регионов Центрального федерального округа положительно оценивают компетентность, профессионализм и вежливость врачей, но не удовлетворены качеством материально-технической базы и лекарственным обеспечением. Выделен ряд общих проблем, препятствующих повышению доступности и качества медицинских услуг на региональном уровне: низкая организация деятельности лечебно-профилактических учреждений; несвоевременное предоставление медицинских услуг; грубое отношение к пациентам со стороны регистратуры и медицинского персонала; отдаленность большинства лечебных учреждений от места проживания пациентов; труднодоступные и дорогие лекарства и т.д.

**Ключевые слова:** медицинские услуги; доступность медицинских услуг; качество медицинских услуг; регионы; контент-анализ; отзывы; потребители медицинских услуг; лечебно-профилактические учреждения.

**Информация для цитирования:** Старых Н. П., Егорова А. В. Сравнительный анализ доступности и качества медицинских услуг в регионах центрального федерального округа // Научный результат. Социология и управление. 2019. Т. 5, № 3. С. 117-128. DOI: 10.18413/2408-9338-2019-5-3-0-8

Natalia P. Starykh<sup>1</sup>  
Alina V. Egorova<sup>2</sup>

**A comparative analysis of the availability and quality of medical services in the regions of the Central Federal District**

- <sup>1)</sup> Central Russian Institute of Management, Branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration,  
302028, 5A Pobedy Blvd., Oryol, Russia  
*npstaryh@mail.ru*
- <sup>2)</sup> Central Russian Institute of Management, Branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration,  
302028, 5A Pobedy Blvd., Oryol, Russia  
*egorovaali1996@yandex.ru*

*Received on July 1, 2019; Accepted on August 22, 2019;  
Published September 30, 2019*

**Abstract.** The article provides a comparative analysis of the availability and quality of medical services in the regions of the Central Federal District. The authors identify and define the criteria of independent assessment of availability and quality allowing to analyze the level of satisfaction of consumers of medical services. They note the importance of studying the opinions of visitors of medical institutions about the availability and quality of medical services. The method of content analysis is used as a qualitative and quantitative method of collecting and processing data on the activities of medical institutions to provide affordable and quality medical services. The authors analyze some official sites of medical institutions operating in the regions of the Central Federal district, including Bryansk, Belgorod, Voronezh, Kursk and Orel regions. A number of common problems hindering the improvement of accessibility and quality of medical services at the regional level are highlighted: low organization of activities of medical institutions; untimely provision of medical services; rough treatment of patients by the registry and medical staff; remoteness of most medical institutions from the place of residence of patients; hard-to-reach and expensive drugs, etc.

**Keywords:** medical services; availability of medical services; quality of medical services; regions; content analysis; reviews; consumers of medical services; medical institutions

**Information for citation:** Starykh, N. P. and Egorova, Al. V. (2019), "A comparative analysis of the availability and quality of medical services in the regions of the central federal district", *Research Result. Sociology and management*, 5(3), 117-128. DOI: 10.18413/2408-9338-2019-5-3-0-8

**Введение (Introduction).** Современное развитие системы здравоохранения в России отличается актуальностью решения проблем доступности и качества медицинских услуг, что, в свою очередь, рассматривается как одно из приоритетных направлений социальной политики, обеспечивающей устойчивое социально-экономическое развитие как страны в целом, так и её отдельных регионов. В нашей стране проблемы доступности и качества медицинских услуг связаны не столько с тенденциями социально-экономического развития регионов, сколько с нарастающей неудовлетворенностью населения медицинскими услугами (Решетников, 2012: 40). Ухудшение организации системы российского здравоохранения порождает серьезные социальные проблемы и снижает качество жизни населения – это, в свою очередь, обусловило усиление внимания со стороны органов власти и общественных организаций к проблемам оценки доступности и качества медицинских услуг.

С целью анализа уровня удовлетворенности потребителей медицинских услуг, Министерством здравоохранения Российской Федерации разработаны критерии независимой оценки доступности и качества медицинских услуг:

- доступность и открытость информации о лечебно-профилактическом учреждении;
- комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления медицинских услуг;
- компетентность и вежливость медицинских работников;
- удовлетворенность оказанными услугами.

Независимая оценка доступности и качества медицинских услуг производится за счет сбора мнений пациентов медицинских

учреждений. Учет удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинских услуг позволяет определить результативность деятельности медицинских организаций по основным критериям предоставления услуг здравоохранения (Егорова, 2017: 228). Стоит отметить, что удовлетворенность потребителей медицинских услуг определяется соотношением воспринимаемого и ожидаемого уровня доступности и качества, гарантированные лечебно-профилактическими учреждениями.

**Методология и методы (Methodology and methods).** Прежде, чем перейти к сравнительному анализу доступности и качества медицинских услуг в регионах Центрального федерального округа, определим основные критерии независимой оценки доступности и качества:

*Время ожидания на прием к врачу* – это показатель, отражающий ожидания потребителя относительно получения медицинских услуг в момент необходимости и в регламентированные сроки (Каралюк, 2015: 205).

*Доброжелательность врачебного персонала* представляет собой показатель, отражающий тактичность, вежливость и доброжелательность медицинского персонала в отношении к пациенту (потребителю медицинских услуг) (Михайлова, 2017: 4).

*Доступность информации о лечебном учреждении* представляет собой возможность получить информацию о деятельности медицинской организации (перечень и объем предоставляемых медицинских услуг, время их предоставления; структура медицинского персонала; контактные данные), врачебном персонале (какие категории врачей работают в лечебном учреждении) и т.д. (Куракова, 2014: 4).

*Доступность получения медицинских услуг* представляет собой показатель, характеризующий уровень упорядоченности процесса предоставления медицинских услуг, а

также степень исполнительности медицинским персоналом своих функций (Воури, 2000: 33).

*Компетентность врачебного персонала* – это показатель, обозначающий уровень профессионализма медицинского работника в вопросах оказания медицинской помощи, а также лечения, диагностики, профилактики и консультирования (Молчанов, 2016: 201).

*Комфортность условий предоставления медицинских услуг* – это показатель удовлетворенности условиями пребывания в лечебно-профилактическом учреждении и временем ожидания в регистратуру и на прием к лечащему врачу (Поляков, 2016: 49).

*Открытость информации о лечебном учреждении* понимается, как обеспечение актуальности, понятности и полноты информации о медицинском учреждении и врачебном персонале, размещаемой на стендах, официальных сайтах и т.д. (Михайлова, 2017: 9).

Главную роль в сборе данных о деятельности лечебно-профилактических учреждений по предоставлению доступных и качественных медицинских услуг, выполняют метод: контент-анализ.

Применение метода контент-анализа дает возможность выявить особенности предоставления медицинских услуг лечебно-профилактическими учреждениями конкретного региона, а также определить состояние здоровья населения, работу медицинских организаций, степень эффективности медицинского обслуживания и исследовать реализацию прав и свобод граждан Российской Федерации в системе российского здравоохранения (Решетников, 2015: 36). Использование метода контент-анализа позволяет дать качественно-количественную оценку изменениям показателей общественного мнения функционирования субъектов Российской Федерации в системе здравоохранения (Ташис, 2015: 71).

В центре внимания оказались лечебно-профилактические учреждения, действующие на территории Центрального Федерального округа, а именно: Брянской, Белгородской, Воронежской, Курской и Орловской областях. Критерием отбора лечебно-профилактических учреждений, расположенных на территории г. Брянска, г. Белгорода, г. Воронежа, г. Курска и г. Орла, стала информационная доступность, т.е. возможность получения необходимой информации о деятельности медицинского учреждения через его официальный сайт.

Всего для проведения контент-анализа было отобрано 15 лечебно-профилактических учреждений, расположенных на территории г. Белгорода, г. Брянска, г. Воронежа, г. Курска и г. Орла:

#### **г. Брянск**

1. Городское Автономное Учреждение Здравоохранения «Брянская городская Поликлиника № 1»;

2. Городское Автономное Учреждение Здравоохранения «Брянская городская Поликлиника № 4»;

3. Городское Автономное Учреждение Здравоохранения «Брянская городская Поликлиника № 7».

#### **г. Белгород**

1. Областное Государственное Бюджетное Учреждение Здравоохранения «Городская Поликлиника № 2 города Белгорода»;

2. Областное Государственное Бюджетное Учреждение Здравоохранения «Городская Поликлиника № 5 города Белгорода»;

3. Областное Государственное Бюджетное Учреждение Здравоохранения «Городская Поликлиника № 8 города Белгорода».

#### **г. Воронеж**

1. Бюджетное Учреждение Здравоохранения Воронежской Области «Новоусманская районная Больница»;

2. Бюджетное Учреждение Здравоохранения Воронежской Области «Воронежская городская больница № 4»;

3. Бюджетное Учреждение Здравоохранения Воронежской Области «Воронежская городская Больница № 16».

#### г. Курск

1. Областное Бюджетное Учреждение Здравоохранения «Курская городская детская поликлиника № 5» Комитета здравоохранения Курской области;

2. Областное Бюджетное Учреждение Здравоохранения «Курская Центральная районная Больница» Комитета Здравоохранения Курской области;

3. Областное Бюджетное Учреждение Здравоохранения «Курская городская Больница № 6» Комитета Здравоохранения Курской области.

#### г. Орел

1. Бюджетное Учреждение Здравоохранения Орловской Области «Городская Больница им. С. П. Боткина»;

2. Бюджетное Учреждение Здравоохранения Орловской Области «Поликлиника № 1»;

3. Бюджетное Учреждение Здравоохранения Орловской Области «Поликлиника № 5».

Источником информации о доступности и качестве услуг здравоохранения, предоставляемых лечебно-профилактическими учреждениями, стали их официальные сайты с отображением отзывов посетителей медицинских учреждений. Анализ отзывов посетителей лечебно-профилактических учреждений, действующих на территории Центрального Федерального округа, позволяет выделить основные проблемы в деятельности лечебно-профилактических учреждений по предоставлению доступных и качественных медицинских услуг всем слоям населения. Непосредственная статистическая обработка информации осуществлялась посредством описания её содержания.

Таким образом, с целью выявления уровня удовлетворенности посетителей ме-

дицинских учреждений, проведен анализ документов и контент-анализ официальных сайтов лечебно-профилактических учреждений г. Брянска, г. Белгорода, г. Воронежа, г. Курска и г. Орла по основным критериям доступности и качества медицинских услуг.

**Научные результаты и дискуссия (Research Results and Discussion).** В ходе анализа информации и мнений на официальных сайтах лечебно-профилактических учреждений г. Брянска по основным критериям доступности и качества медицинских услуг: ГАУЗ «Брянская городская Поликлиника № 1»; ГАУЗ «Брянская городская Поликлиника № 4»; ГАУЗ «Брянская городская Поликлиника № 7», – было выявлено, что жители города Брянска, не смотря на некоторые трудности в предоставлении услуг здравоохранения, оценивают деятельность лечебно-профилактических учреждений на высоком уровне.

Анализ отзывов посетителей ГАУЗ «Брянская городская Поликлиника № 1»; ГАУЗ «Брянская городская Поликлиника № 4»; ГАУЗ «Брянская городская Поликлиника № 7» позволил сделать вывод о доступном и качественном предоставлении медицинских услуг. Пациенты положительно отзываются о деятельности медицинских учреждений города Брянска, а также о профессионализме медицинских работников. Единственной проблемой в деятельности лечебно-профилактических учреждений города Брянска стало равнодушное, негативное, а иногда и агрессивное отношение к пациентам со стороны регистратуры. Так, Евгений пишет: «Обратился в регистратуру по поводу температуры, дали какую-то бумажку и сказали приходить завтра. (...) Я объяснил, что мне очень плохо... На это сотрудники ответили, что здесь все больные! После этого сотрудники регистратуры вовсе ушли...»<sup>1</sup>. Также в

<sup>1</sup>Отзывы пациентов // ГАУЗ «Брянская городская Поликлиника № 7». URL: <http://1bgb.ru/otzyivyi/2>.

деятельности медицинских учреждений города Брянска отмечаются проблемы в системе электронной записи на прием к врачу. Людмила пишет: «*Записаться к врачу через электронную регистратуру стало невозможно! Приходится приходить в регистратуру к семи часам утра, стоять в жуткой очереди и еще не факт, что достанется талон...*». Или Наталья: «*Открыли регистратуру в семь часов утра, а через пять минут ответили, что талонов нет!*». Это говорит о том, что в работе лечебно-профилактических учреждений города Брянска по предоставлению доступных и качественных медицинских услуг имеются существенные проблемы в организации, с одной стороны, взаимоотношений «врач-пациент», а с другой – в системе записи и приема пациентов к лечащему врачу.

Подводя итоги контент-анализа деятельности лечебных учреждений города Брянска по оказанию населению доступных и качественных медицинских услуг, в начале 2018 года в Департаменте здравоохранения Брянской области было рассмотрено 2631 письменных и 1352 устных обращений граждан по следующим вопросам<sup>2</sup>:

- неудовлетворительная организация работы медицинских учреждений здравоохранения;
- несвоевременность оказания услуг пациентам;
- низкое качество оказания медицинской помощи взрослым и детям;
- отсутствие необходимого лекарственного обеспечения;
- отсутствие узкоспециализированных врачей;
- установление инвалидности и т.д.

Следует отметить, что по результатам Системы независимой оценки доступности и

качества медицинских услуг, предоставляемых медицинскими организациями, было выявлено, что жители города Брянска довольны в целом доступностью и качеством оказываемых медицинских услуг в брянских лечебно-профилактических учреждениях, а именно: открытостью и доступностью информации о лечебно-профилактических учреждениях; комфортностью условий предоставления медицинских услуг; компетентностью и вежливостью медицинских работников. Единственной проблемой выступает длительное ожидание оказываемых услуг: время ожидания в очереди к врачу в лечебно-профилактических учреждениях города Брянска составило 38 минут. Так, большинство медицинских организаций города Брянска были оценены на 60 баллов из 75 возможных.

При проведении контент-анализа информации и мнений на официальных сайтах лечебно-профилактических учреждений города Белгорода по основным критериям доступности и качества медицинских услуг: ОГБУЗ «Городская Поликлиника № 8 города Белгорода»; ОГБУЗ «Городская Поликлиника № 2 города Белгорода»; ОГБУЗ «Городская Поликлиника № 5 города Белгорода», – было выявлено, что жители города Белгорода оценивают деятельность лечебно-профилактических учреждений положительно.

Анализ официальных сайтов лечебно-профилактических учреждений города Белгорода показал, что во всех источниках отсутствует функция «обратная связь», позволяющая посетителям лечебных учреждений оставлять отзывы и пожелания о деятельности поликлиник. Это позволяет сделать вывод о том, что органы власти и общественные медицинские организации города Белгорода

<sup>2</sup>О результатах работы с письменными и устными обращениями граждан, поступившими в департамент здравоохранения Брянской области в 2018 году: независимая оценка качества оказания услуг населением

Брянской области. URL: <http://www.brkmed.ru/article/o-rezultatah-raboty-s-pismennymi-i-ustnymi-obrasheniyami-grazhdan-postupivshimi-v-departament-zdravo/>.

не готовы к критическим замечаниям со стороны населения о деятельности лечебно-профилактических учреждений в предоставлении доступных и качественных медицинских услуг.

По результатам Системы независимой оценки доступности и качества медицинских услуг, предоставляемых лечебно-профилактическими учреждениями города Белгорода, было выявлено следующее:

- 43,9% жителей г. Белгорода полностью удовлетворены организацией оказания гражданам специализированной (высокотехнологичной) медицинской помощи;

- 37,5% жителей г. Белгорода оценивают на высоком уровне организацию обеспечения граждан лекарственными препаратами и медицинскими изделиями;

- 25% жителей г. Белгорода удовлетворены доступностью и качеством медицинских услуг, предоставляемых медицинскими учреждениями;

- 18,75% не оценили организацию «Скорой медицинской помощи», указав на такие проблемы, как несвоевременность и отсутствие дополнительной бригады «Скорой медицинской помощи»;

- 43,75% жителей г. Белгорода удовлетворены компетентностью, профессионализмом, вежливостью и доброжелательностью медицинских работников<sup>3</sup>.

Следует отметить, что в целом жители города Белгорода удовлетворены доступностью и качеством медицинских услуг: комфортностью условий и доступностью предоставления медицинских услуг; временем ожидания на прием к лечащему врачу (не более 15 минут с момента назначенного времени на прием); компетентностью и профессионализмом врачей и медицинских работников. Отмечаются некоторые проблемы в

предоставлении доступной и открытой информации о деятельности лечебно-профилактических учреждений города Белгорода, так, например:

- официальные сайты лечебно-профилактических учреждений города Белгорода полностью контролируются Департаментом здравоохранения Белгородской области. В связи с чем жители города Белгорода могут оставить отзыв о деятельности конкретного медицинского учреждения только на сайте Департамента Белгородской области. Отзывы закрыты;

- официальные сайты лечебно-профилактических учреждений города Белгорода не предусматривают версию для слабовидящих посетителей;

- отсутствуют списки льготных лекарств и адреса их получения;

- отсутствует возможность записать онлайн на прием к врачу;

- отсутствует расписание врачей.

В ходе анализа информации и мнений на официальных сайтах лечебно-профилактических учреждений города Воронежа по основным критериям доступности и качества медицинских услуг: БУЗ Воронежской Области «Новоусманская районная Больница»; БУЗ Воронежской Области «Воронежская городская Больница № 16»; БУЗ Воронежской Области «Воронежская городская больница № 4», – было выявлено, что жители г. Воронежа, положительно оценивают компетентность, профессионализм, вежливость и доброжелательность врачей, медицинского персонала и сотрудников регистратуры, но не удовлетворены самими условиями предоставления доступных и качественных медицинских услуг (санитарно-гигиеническими условиями помещений, отсутствием достаточного количества койко-мест и т. д.).

<sup>3</sup>Формирование системы общественной оценки за доступностью и качеством медицинских услуг // Департамент здравоохранения и социальной защиты населения Белгородской области. URL: <http://belzdrav.ru/public/ankety/ankety2018.php>.

тамент здравоохранения и социальной защиты населения Белгородской области. URL: <http://belzdrav.ru/public/ankety/ankety2018.php>.

Так, например, Ольга пишет: «Хочу выразить благодарность всему медицинскому персоналу! Очень профессиональные и высококвалифицированные специалисты! Спасибо за их отзывчивость, внимание и поддержку!»<sup>4</sup>.

Анализ отзывов на официальных сайтах лечебно-профилактических учреждений города Воронежа позволил выделить ряд проблем, препятствующих доступному и качественному предоставлению медицинских услуг:

- несвоевременное предоставление медицинских услуг;
- отсутствие комфортных условий предоставления медицинских услуг;
- продажа льготных лекарственных средств;
- предоставление платных медицинских услуг, которые должны оказываться бесплатно;
- антисанитарные условия в палатах и коридорах лечебно-профилактических учреждений;
- очереди (2-3 часа) в регистратуру и на прием к лечащему врачу;
- отсутствие современного оборудования и оснащения в поликлиниках.

Результаты социологических исследований, проводимых Департаментом здравоохранения Воронежской области в 2017 году, в сфере контроля за доступностью и качеством оказания медицинских услуг, показали, что жители региона не удовлетворены доступностью и качеством медицинских услуг (83,8%), а именно:

- доступностью и открытостью информации о лечебно-профилактических учреждениях города Воронежа по причинам (отсутствует информация о бесплатных медицинских услугах; отсутствует возможность

записаться к лечащему врачу «Онлайн»; нет возможности дистанционно узнать расписание врачей и время приема; не во всех официальных сайтах лечебно-профилактических учреждений города Воронежа имеются механизмы обратной связи (форумы, рубрика «Вопрос-ответ»);

- комфортностью условий предоставления медицинских услуг и временем ожидания на прием к лечащему врачу<sup>5</sup>.
- отмечается несвоевременность предоставления медицинских услуг;
- грубое отношение со стороны работников регистратуры;
- частые сбои в системе записи и приема пациентов

Такая негативная тенденция связана, в первую очередь, с тем, что уровень удовлетворенности населения работой системы здравоохранения контролируется Департаментом здравоохранения Воронежской области. Стоит отметить, что жители города Воронежа высоко оценивают профессионализм, компетентность, вежливость и добросовестность врачей и медицинских работников.

На сегодня с целью улучшения доступности и качества медицинского обслуживания в медицинских учреждениях города Воронежа, Департаментом здравоохранения разрабатываются и реализуются мероприятия по основным критериям доступности и качества медицинских услуг, направленные на повышение уровня удовлетворенности жителями работой системы регионального здравоохранения.

Контент-анализ информации и отзывов на официальных сайтах лечебно-профилактических учреждений города Курска, позволил сделать вывод о том, что на сегодняшний день доступность и качество медицинских

<sup>4</sup>Отзывы // Воронежская клиническая больница № 1. URL: <http://www.hospital-vrn.ru/about/otzyvy/>.

<sup>5</sup>Результаты социологических опросов и других форм контроля за качеством оказания медицинских услуг //

Департамент здравоохранения Воронежской области. URL: <http://zdrav36.ru/rezultaty-sociologicheskikh-oprosov-i-drugih-form-kontrolya-kachestva-okazaniya-medicinskoj-pomoshchiNf>.

услуг в городе Курске связана с минимизацией расходов на деятельность лечебно-профилактических учреждений, а также с увеличением платных медицинских услуг. В ходе анализа было выявлено, что актуальной проблемой в сфере здравоохранения города Курска считается проблема предоставления доступных и качественных медицинских услуг (81,7% опрошенных)<sup>6</sup>. Так, *главными проблемами в предоставлении доступных и качественных медицинских услуг лечебными учреждениями, по мнению жителей города Курска*, являются: недостаток высококвалифицированных специалистов узкого профиля, обеспечивающих качественные медицинские услуги; высокая стоимость лекарственного обеспечения<sup>7</sup>.

Жители города Курска также отмечают следующие причины их неудовлетворенности доступностью и качеством медицинских услуг в местных медицинских учреждениях:

- большие очереди на прием к врачу (например, пациенты жалуются, что необходимо приходить в регистратуру поликлиники в семь утра, чтобы взять талон на прием к врачу, который принимает в 16:00 (при этом отстоять длинную очередь);

- труднодоступные и дорогие лекарства, которые выписывают врачи; неэффективное лечение, которое предоставляют врачи курских медицинских учреждений;

- несвоевременное прибытие бригады «Скорой медицинской помощи» и, как следствие, несвоевременное оказание пациенту медицинской помощи;

- трудности при вызове бригады «Скорой» на дом;

- отдаленность большинства специализированных лечебных учреждений от места проживания жителей города Курска.

Таким образом, жители города Курска в целом не удовлетворены деятельностью лечебно-профилактических учреждений по предоставлению доступных и качественных медицинских услуг. Отмечаются существенные проблемы по таким критериям доступности и качества медицинских услуг, как: комфортность условий предоставления медицинских услуг; время ожидания на прием к врачу (30-50 минут с момента назначенного времени); компетентность и вежливость врачей (жители города Курска отмечают недостаток высококвалифицированных специалистов узкого профиля). Стоит отметить, что критерий открытости и доступности информации о лечебно-профилактических учреждениях города Курска получил высокую оценку среди населения.

Контент-анализ информации и отзывов на официальных сайтах лечебно-профилактических учреждений г. Орла: БУЗ Орловской Области «Городская Больница им. С. П. Боткина»; БУЗ Орловской Области «Поликлиника № 5»; БУЗ Орловской Области «Поликлиника № 1», было выявлено, что жители города Орла, в целом положительно оценивают доступность и качество медицинских услуг.

В ходе проведения контент-анализа удалось выявить, что *жители города Орла удовлетворены:*

- качеством оказания бесплатных медицинских услуг;

- назначенным лечением в медицинских учреждениях города Орла (врачи грамотно объясняют пациентом «алгоритм» предстоящего лечения);

- техническим состоянием, ремонтом в лечебных палатах, санитарно-гигиеническими условиями;

<sup>6</sup>Результаты проведения независимой оценки доступности и качества медицинских услуг // Комитет здравоохранения Курской области. URL: <http://kurskzdrav.ru/content/результаты-проведения->

независимой-оценки-качества-оказания-услуг-медицинскими-организациями#.

<sup>7</sup>Отзывы // ОБУЗ «Курская городская Поликлиника № 5». URL: <http://tmo5.ru/node/217>.

– оснащённостью современным оборудованием медицинских организаций города Орла;

– квалификацией врачей, их компетентностью, вежливостью и доброжелательностью;

– услугами «Скорой медицинской помощи».

Так, например, анализируя «книгу отзывов» на официальном сайте БУЗ Орловской области «Городской больницы им. С.П. Боткина», можно выделить, что посетители тепло отзываются о работе врачей. Так, Надежда пишет, что выражает огромную благодарность медицинскому персоналу: *«Спасибо Вам за Ваш труд, профессионализм, терпение и высокую работу, а также за чуткое отношение к пациентам! Успехов Вам в Вашем тяжёлом деле!»*. Врачи «Государственной больницы им. С.П. Боткина» отличаются отзывчивостью, искренностью, высокой квалификацией, внимательностью, готовностью помочь. Это, в свою очередь, показывает высокие приоритеты БУЗ Орловской области «Городской больницы им. С.П. Боткина» в реализации устойчивых, положительных и результативных отношений в системе «медицинская организация – пациент – врач больницы»<sup>8</sup>.

Но не смотря на высокие показатели доступности и качества медицинских услуг в г. Орле, имеется и обратная сторона медали... В феврале 2018 года в новостной ленте «Новости 24» появилось видео под названием «Больница С.П. Боткина в Орле: нечеловеческие условия». Как оказалось, главной проблемой в больнице (во многих лечебных учреждениях г. Орла) являются длинные очереди за талоном на прием к врачу (живая очередь выстраивается с шести утра). Женщина (возраст 66 лет) говорит: *«Вчера пришла – талонов нет! В субботу пришла – талонов*

*нет! И сегодня опять талонов нет!»*. Также женщина (85 лет) говорит: *«Сколько сюда хожу, все время так: очередь отстоишь, а талончиков нет...»*.

Также, была выявлена еще одна проблема в деятельности лечебно-профилактических учреждений города Орла по предоставлению доступных и качественных медицинских услуг: отсутствие необходимого количества врачей (не к кому записывать). Так, например, в БУЗ Орловской области «Городской больницы им. С. П. Боткина» на сегодняшний день не хватает 30% врачей узкой специализации.

Таким образом, не смотря на положительную оценку компетентности и доброжелательности врачей города Орла, отмечаются существенные проблемы в организационном аспекте (запись на прием к врачу) предоставления медицинских услуг:

– неудовлетворительная организационно-техническая работа медицинских учреждений города Орла;

– отсутствие комфортных условий предоставления медицинских услуг;

– сбой в системе записи и приема пациентов к лечащему врачу;

– очереди на прием к врачу и в регистратуру (время ожидания в очереди к врачу в лечебно-профилактических учреждениях города Орла составило 40-90 минут с момента назначенного времени).

**Заключение (Conclusions).** Подводя итоги сравнительного анализа доступности и качества медицинских услуг в субъектах Центрального Федерального округа: г. Белгороде, г. Брянске, г. Воронеже, г. Курске, г. Орле, – можно отметить ряд общих проблем, препятствующих повышению уровня доступности и качества предоставляемых медицинских услуг всем слоям населения:

– несвоевременное предоставление медицинских услуг;

<sup>8</sup>Книга отзывов // Официальный сайт БУЗ Орловской области «Городская больница им. С.П. Боткина». URL: <http://www.botkina-orel.ru/gbook.php>.

- грубое отношение к пациентам со стороны регистратуры и медицинского персонала;
- отдаленность большинства лечебных учреждений от места проживания пациентов;
- труднодоступные и дорогие лекарства;
- активная коммерциализация рынка медицинских услуг;
- нехватка узкоспециализированных врачей;
- ограниченный спектр услуг в бюджетных учреждениях здравоохранения;
- очереди в регистратуру и на приём к лечащему врачу;
- отсутствие современного оборудования и оснащения лечебно-профилактических учреждений;
- антисанитарные условия в палатах и коридорах лечебно-профилактических учреждений;
- недостаточное количество свободных мест ожидания;
- недостаточное развитие системы электронной записи на прием к лечащему врачу;
- недостаточная информативность учреждений здравоохранения о бесплатных медицинских услугах.

#### Список литературы

Воури В. Х. Обеспечение доступности медицинского обслуживания. Копенгаген: ЕРБ ВОЗ, 2000. 241 с.

Егорова А. В. Информатизация системы здравоохранения как фактор повышения качества социальных услуг // Компьютерные технологии в моделировании, управлении и экономике: сборник материалов X-й студенческой всероссийской научно-практической конференции с международным участием. Орел: Издательство Среднерусского института управления-филиала РАН-ХиГС, 2018. С. 239-240.

Егорова А. В. Проблемы качества медицинского обслуживания в сфере здравоохранения на региональном уровне // Современные проблемы регионалистики. III-и Мерцаловские чтения.

Орёл: Изд-во Среднерусского Института Управления – филиала РАНХиГС, 2017. С. 228-232.

Куракова Н. А. Информатизации здравоохранения как инструмент создания «саморегулируемой системы организации медицинской помощи» // Врач и информационные технологии. 2014. № 4. С. 3-5.

Михайлова В. А. Современные тенденции в изменении социальной роли медицинского работника // Международный студенческий научный вестник. 2017. № 3. С. 5-23.

Молчанов А. С., Кудрявая Н. В. Врач-педагог в изменяющемся мире: традиции и инновации / Под ред. академика РАМН, проф. Н. Д. Ющука. М.: ГОУ ВУНМЦ МЗ РФ, 2016. 352 с.

Решетников А. В., Астафьев Л. М. Медико-социологический подход к исследованию качества медицинской помощи // Социология медицины. 2015. № 7. С. 34-39.

Поляков И. В., Могучая О. В., Михальченко А. И. Контент-анализ медико-социологической информации // Проблемы социальной гигиены и история медицины. 2016. № 5. С. 47-52.

Решетников А. В. Особенности подготовки и проведения медико-социологических исследований // Экономика здравоохранения. 2012. № 2. С. 40-43.

Ташис Е. А. Контент-анализ: принципы и методологии // «Социология». 2015. № 13. С. 70-86.

Arrow K. Uncertainty and the Welfare Economics of Medical Care // American Economic Review. 2013. Vol. 53, № 3. P. 947-978.

#### References

Vouri, V. X. (2000), *Ensuring the availability of medical care*, ERB VOZ, Kopenhagen, Daniya. (In Russian).

Egorova, A. V. (2018), “Informatization of the health care system as a factor of improving the quality of social services”, *Computer technologies in modeling, management and Economics: proceedings of the X-th student all-Russian scientific and practical conference with international participation*, Orel, Russian, 239-240. (In Russian).

Egorova, A. V. (2017), “Problems of quality of care in the health sector at the regional level”, *Modern problems of regional science. III-Mertsalivka reading*, Orel, Russian, 228-232. (In Russian).

Kurakova, N. A. (2014), "Informatization of health care as a tool for creating a self-regulating system of medical care organization", *Vrach i informacionnyye texnologii*, (4), 3-5. (In Russian).

Mikhailova, V. A. (2017), "Modern trends in changing the social role of the medical worker", *Mezhdunarodnyy studencheskiy nauchnyy vestnik*, (3), 5-23. (In Russian).

Molchanov, A. S. and Kudryavaya, N. V. (2016), "The Physician-educator in a changing world: traditions and innovations", in Yushhuka, N. D. (ed.), *GOU VUNMCz MZ, Moscow, Russia*. (In Russian).

Reshetnikov, A. V. and Astafiev, L. M. (2015), "Medico-sociological approach to the study of the quality of medical care", *Sociologiya mediciny*, (7), 34-39. (In Russian).

Polyakov, I. V., Moguchaya, O. V. and Mikhailchenko, A. I. (2016), "Content analysis of medical sociological information", *Problemy socialnoy gigieny i istoriya mediciny*, (5), 47-52. (In Russian).

Reshetnikov, A. V. (2012), "The specific Features of preparing and conducting a medico-sociological studies", *Ekonomika zdavoohraneniya*, (2), 40-43. (In Russian).

Tashis, E. A. (2015), "Content analysis: principles and methodologies", *«Sociologiya»*, (13), 70-86. (In Russian).

Arrow, K. (2013), "Uncertainty and the Welfare Economics of Medical Care", *American Economic Review*, 53 (3), 947-978.

**Конфликты интересов: у авторов нет конфликта интересов для декларации.**

**Conflicts of Interest: the authors has no conflict of interest to declare.**

**Старых Наталья Петровна**, кандидат социологических наук, доцент Среднерусского института управления – филиала Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. ORCID iDs: <https://orcid.org/0000-0001-5506-3867>.

**Егорова Алина Викторовна**, магистрант направления подготовки «Социология» Среднерусского института управления – филиала Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0003-0204-4261>.

**Natalia P. Starykh**, PhD in Sociology, Associate Professor, Central Russian Institute of Management, Branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration. ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0001-5506-3867>.

**Alina V. Egorova**, Master's Degree Student in Sociology, Central Russian Institute of Management, Branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration. ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0003-0204-4261>.