

ЧАСТЬ II АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Айтжанов Д.А.¹, Хайдарова Т.С.², Байдувалiev А.М.²

¹Енбекши-Казахская районная больница

²Кафедра политики и организации здравоохранения медицинского факультета Казахского Национального университета им. аль-Фараби

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ НА УРОВНЕ РАЙОННОЙ БОЛЬНИЦЫ В УСЛОВИЯХ ВНЕДРЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО СОЦИАЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ

Аннотация. В тезисах освещены вопросы проблемы качества медицинских услуг на уровне сельского здравоохранения, в районной больнице Енбекши-казахского района Алматинской области. Проведен анализ опроса 2854 пациентов (1648 получивших амбулаторно-поликлинические услуги, 1205 – пролеченных в стационаре). Частично удовлетворены услугами при получении поликлинических услуг – 76,2%, при получении стационарных услуг – 98,8% отметили, что удовлетворены качеством услуг, профессиональным уровнем специалистов – 99,2%, 99,6% отметили, что не проводили дополнительных оплат за медикаменты, но 82,6% отметили, что ожидали осмотра врачей в приемном отделении 82,6%. Указывается, что вопросы качества обслуживания населения приобретают еще большую актуальность при подготовке к переходу в новую систему здравоохранения и внедрения Обязательного социального медицинского страхования.

Ключевые слова: качество медицинских услуг, опрос, удовлетворенность пациентов сельского здравоохранения.

Актуальность проблемы. В современных условиях развития здравоохранения в Республике Казахстан необходимость повышения качества медицинских услуг и повышение удовлетворенности пациентов, особенно в сельской местности возрастает. С 2018 года предполагается внедрение новой модели организации и финансирования системы здравоохранения – переход к системе обязательного медицинского страхования [1]. В конце 2015 года принят Закон РК «Об обязательном социальном медицинском страховании граждан РК» [2]. В настоящее время проводится подготовительная работа: создан Фонд ОСМС, разработаны пакеты услуг, тарифная политика, технология закупок медицинских услуг а также контроль качества. Учитывая все вышесказанное по всем регионам страны проводится обучение и разъяснение основных принципов ОСМС для работников медицинских организаций и для населения. Следует отметить, что в данной системе значительно повышается финансирование здравоохранения, создается финансовая устойчивость отрасли. В системе здравоохранения с 2009 года созданы службы поддержки пациентов, служба внутреннего аудита, внешнего аудита со стороны Комитета контроля качества услуг. Но, даже при этих мерах по контролю качества услуг в медицинских организациях качество услуг не удается повысить.

Цель исследования. Изучить мнение пациентов о качестве медицинских услуг на уровне районной больницы и разработать практические рекомендации.

Результаты исследования. Нами проведен опрос пациентов, пролеченных в районной больнице за 2016 год. Всего опрошено 1649 пациента при получении амбулаторно-поликлинической помощи и 1205 пролеченных в стационаре районной больницы. При опросе использована анкета, утвержденная МЗСР РК.

Анализ работы поликлиники РК, СВА, ФАПов. Из 1649 опрошенных пациентов отметили: получивших амбулаторно-поликлинические услуги отметили:

- 1) В очереди за направлением на прием к врачу ожидали 30 минут 72,8%; более 45 минут – 8% больных.
- 2) Очереди и ожидание приема у кабинета врача участкового – 6,6% – ждали более 45 минут, до 15 минут – 15,5%, более 30 минут – отметили 77,9% пациентов.