



Качество медицинских услуг: запрос населения

Данные

Опрос населения РФ 18 лет и старше. Проведен 10 апреля 2018 г. Метод опроса – телефонное интервью по стратифицированной двухосновной случайной выборке стационарных и мобильных номеров объемом 1000 респондентов



89% по
данным за
2017 г.



89%

Обращались за услугами по полису ОМС хотя бы раз в жизни

53% по
данным за
2017 г.



52%

Обращались за услугами по полису ОМС за последний к моменту опроса год

✓ Использование полисов ОМС остается распространенным

Функции страховых представителей



КАКИЕ ИЗ ЭТИХ УСЛУГ МОГУТ БЫТЬ НАИБОЛЕЕ ПОЛЕЗНЫ ЛИЧНО ДЛЯ ВАС, ВАШИХ РОДСТВЕННИКОВ, ДРУЗЕЙ? (МАКСИМУМ 2 ВАРИАНТА, СУММА БОЛЬШЕ 100%; % ОПРОШЕННЫХ)



Выражен запрос на контроль качества, информирование о правах и возможностях, посредничество в конфликтах

Запрос на информирование



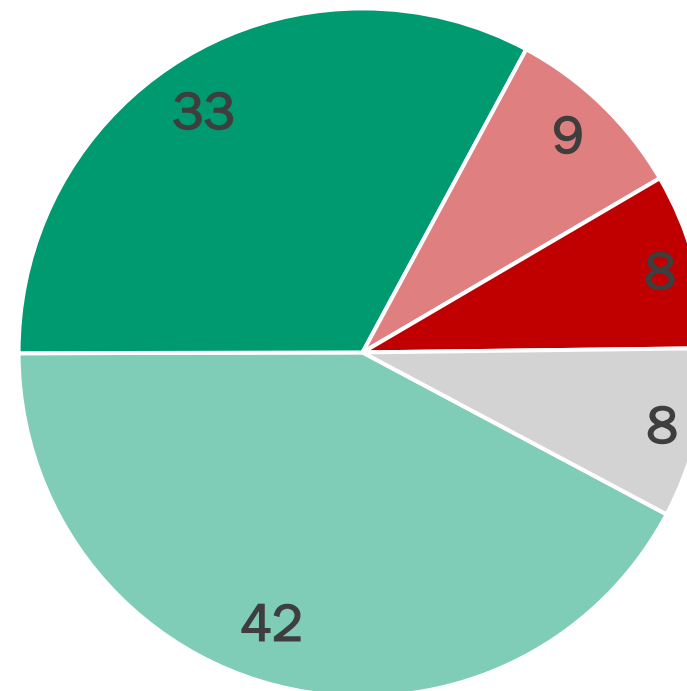
КАКАЯ ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМАЯ СТРАХОВЫМИ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ, ДЛЯ ВАС ЯВЛЯЕТСЯ НАИБОЛЕЕ ВАЖНОЙ? (МАКСИМУМ 3 ВАРИАНТА, СУММА БОЛЬШЕ 100%; % ОПРОШЕННЫХ)

✓ Наиболее важна информация о правах пациентов и бесплатных услугах, порядке действий при оказании некачественных услуг



КАК ВЫ СЧИТАЕТЕ, НУЖНО ИЛИ НЕ НУЖНО, ЧТОБЫ РАБОТА МЕДИЦИНСКИХ УЧРЕЖДЕНИЙ, КАЧЕСТВО УСЛУГ ДОПОЛНИТЕЛЬНО КОНТРОЛИРОВАЛИСЬ НЕЗАВИСИМОЙ ОТ МЕДИЦИНСКОГО СООБЩЕСТВА СТРУКТУРОЙ, НАПРИМЕР, СТРАХОВЫМИ КОМПАНИЯМИ? (% ОПРОШЕННЫХ)

Нужно 75%



Не нужно 17%

Затрудняюсь
ответить

✓ Страховые компании отвечают запросу населения на независимый контроль медучреждений

Восприятие мер по повышению качества медицинских услуг

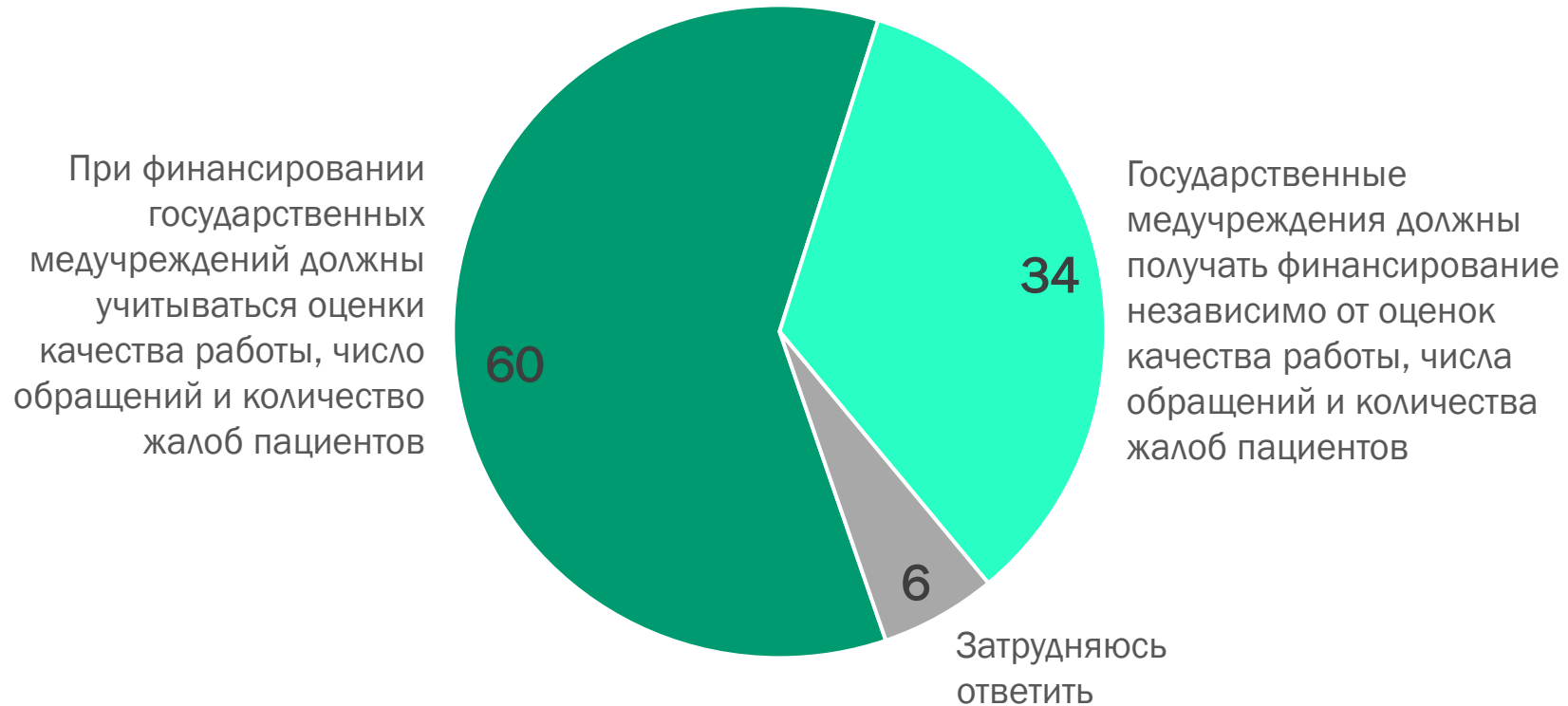
НА ВАШ ВЗГЛЯД, КАКИЕ ИЗ ЭТИХ МЕР МОГУТ УЛУЧШИТЬ КАЧЕСТВО МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ? (МАКСИМУМ 3 ВАРИАНТА, СУММА БОЛЬШЕ 100%; % ОПРОШЕННЫХ)



✓ Население – за рыночный подход: независимое рейтингование и дифференцированное финансирование медучреждений

Дифференцированное финансирование медучреждений

? Одни считают, что при финансировании государственных медучреждений должны учитываться оценки качества их работы, число обращений и количество жалоб пациентов. Другие считают, что медучреждения должны получать финансирование независимо от этих параметров. С каким мнением Вы в большей степени согласны? (% опрошенных)



Запрос к системе здравоохранения



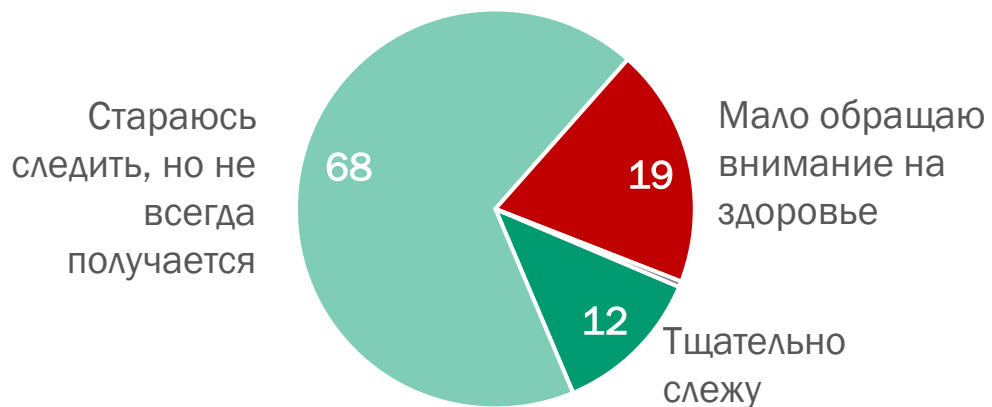
Что из перечисленного наиболее важно лично для Вас?
(максимум 3 варианта, сумма больше 100%; % опрошенных)



✓ С точки зрения населения приоритетны повышение оснащенности оборудованием и квалификации врачей, а также расширение возможностей раннего диагностирования

Забота о здоровье и направления, требующие профилактики

КАК ВЫ ОТНОСИТЕСЬ К СВОЕМУ ЗДОРОВЬЮ?
(% ОПРОШЕННЫХ)



✓ При декларируемой заботе о здоровье у большинства есть поведенческие факторы риска

ЧТО ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННОГО ХАРАКТЕРНО ДЛЯ ВАС? (ЛЮБОЕ ЧИСЛО ВАРИАНТОВ, СУММА БОЛЬШЕ 100%; % ОПРОШЕННЫХ)



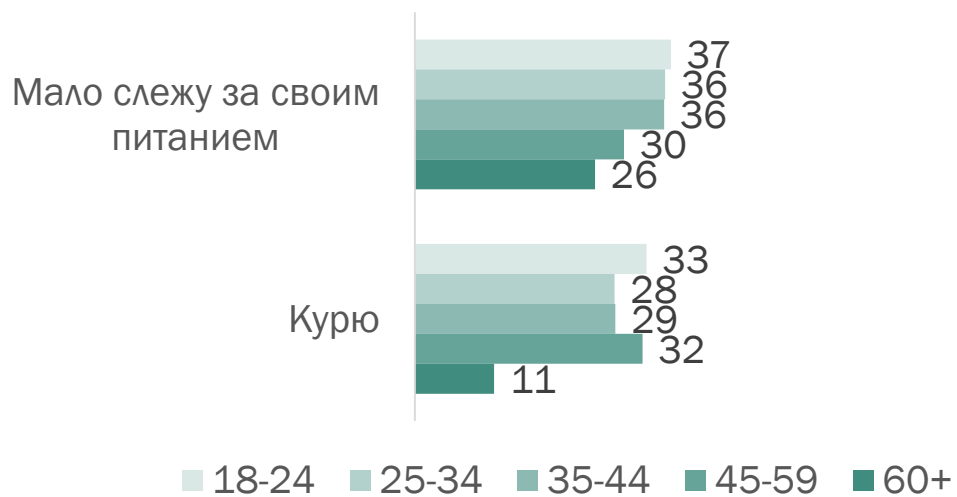
Гендерные особенности



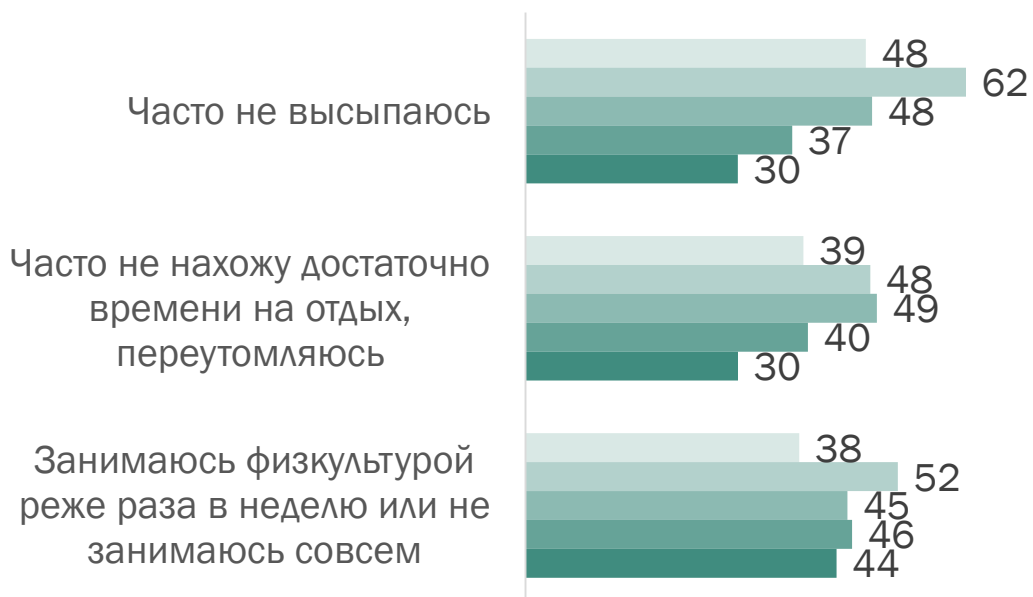
✓ Мужчины в среднем менее внимательны к своему здоровью. Но женщины чаще жалуются на недосыпание и переутомление



Возрастные особенности



✓ В группе риска в связи с поведенческими факторами – молодые люди и средний возраст.



✓ Для средних возрастных групп наиболее характерно не находить времени для физических упражнений, не высыпаться и переутомляться.

- ✓ Приоритеты населения в области здравоохранения связаны с возможностями ранней диагностики и получения качественного лечения
- ✓ Выражен запрос на контроль качества услуг здравоохранения и, в частности, квалификации врачей, на оснащение современным оборудованием, на информирование о правах и возможностях получения бесплатных услуг, а также представление интересов пациента в конфликтных ситуациях
- ✓ Население – за рыночный подход: большинство поддерживает идею независимого рейтингования медучреждений и финансирования в зависимости от показателей работы



Знать, чтобы побеждать!

ВСЕРОССИЙСКИЙ ЦЕНТР ИЗУЧЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ
119072, МОСКВА, БОЛОТНАЯ НАБЕРЕЖНАЯ, ДОМ 7, СТРОЕНИЕ 1
ТЕЛЕФОН/ФАКС: (495) 748-08-07, САЙТ: WWW.WCIOM.RU