

Министерство здравоохранения и социального развития  
Самарской области

**ПОЛОЖЕНИЕ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ  
В РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ ОЦЕНОК ДОСТУПНОСТИ  
И КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ  
НА ТЕРРИТОРИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**



Самара  
МИАЦ  
2010

УДК 616-082(470.45)  
ББК 51.1(2 Рос – 4 Сам)  
П49

**Авторы:**

В.П. Куличенко, Е.И. Полубенцева, М.С. Буклешева,  
Т.А. Стрельникова, Л.Ю. Дорожко

П49 **Положение Самарской области в рейтинговой системе оценок доступности и качества оказания медицинской помощи на территории Российской Федерации: монография / [В.П. Куличенко, Е.И. Полубенцева, М.С. Буклешева и др.] ; под общей ред. В.П. Куличенко. – Самара : МИАЦ, 2010. – 240 с.**

ISBN 978-5-901294-27-7

Монография содержит результаты рейтингования Самарской области по социологическим оценкам доступности и качества оказания медицинской помощи среди других территорий Российской Федерации. В работе использовались социологические оценки доступности медицинской помощи, удовлетворенности медицинским обслуживанием и информированности граждан Самарской области в области охраны здоровья по результатам проведенного Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения и социального развития Всероссийского социологического исследования. Рейтинг Самарской области среди других территорий РФ был определен по 239 показателям, из них по 159 показателям оценки респондентов попадают в область типичных значений, по 65 показателям – субнормальных, по 15 показателям – атипичных.

Результаты проведенного исследования интересны как организаторам здравоохранения для принятия необходимых управленческих решений, так и широким слоям населения.

УДК 616-082(470.45)  
ББК 51.1(2 Рос – 4 Сам)

ISBN 978-5-901294-27-7

© Министерство здравоохранения и социального  
развития Самарской области, 2010  
© Коллектив авторов, 2010

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	8
МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ .....	8
РЕЗУЛЬТАТЫ РЕЙТИНГОВАНИЯ.....	10
ПОРТРЕТ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ ПО СОЦИОЛОГИЧЕСКИМ ОЦЕНКАМ НАСЕЛЕНИЯ О ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВЕ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ .....	21
Состояние здоровья населения Самарской области и потребность в медицинской помощи .....	22
Негативные явления в системе здравоохранения .....	23
Доступность получения медицинской помощи .....	24
Эффективность деятельности ЛПУ .....	25
Затраты граждан на медицинское обслуживание .....	26
Удовлетворенность качеством медицинского обслуживания .....	27
Доступность лекарственных средств .....	28
Взаимоотношения между врачом и пациентом.....	29
Информированность населения по вопросам медицинской помощи .....	29
Профилактические рекомендации по укреплению здоровья.....	30
Качество медицинского обслуживания.....	31
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	32
ЛИТЕРАТУРА.....	33
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	34
Приложение 1	
Распределение оценок респондентов о состоянии своего здоровья .....	35
Приложение 2	
Распределение ответов респондентов на вопрос: «Куда Вы обращались за медицинской помощью в течение года?» .....	37
Приложение 3	
Распределение ответов респондентов на вопрос: «Как Вы считаете, имеются ли сегодня в медицинском обслуживании негативные явления?» .....	44
Приложение 4	
Распределение ответов респондентов на вопрос: «Сколько времени Вам приходится тратить на дорогу в лечебно-профилактическое учреждение?» .....	50
Приложение 5	
Распределение ответов респондентов на вопрос: «Удобен ли для Вас график работы врачей и служб поликлиники?» .....	55
Приложение 6	
Распределение мнений респондентов относительно причин неудовлетворенности графиком работы врача .....	57
Приложение 7	
Распределение ответов респондентов на вопрос: «Считаете ли Вы, что в учреждении, где Вы обычно получаете медицинскую помощь, отсутствуют специалисты нужного Вам профиля?» .....	60
Приложение 8	
Распределение мнений респондентов относительно того, какие нужные врачи-специалисты отсутствуют в учреждении, где жители получают медицинскую помощь .....	63
Приложение 9	
Распределение ответов респондентов на вопрос: «При посещении поликлиники или во время госпитализации сталкивались ли Вы с отказом в необходимых обследованиях и лечении?» .....	69
Приложение 10	
Распределение мнений респондентов относительно видов лечений и обследований, при которых граждане столкнулись с отказом .....	71

Приложение 11	
Распределение ответов респондентов на вопрос: «Сколько времени у Вас уходит на ожидание приема врача в поликлинике?» .....	81
Приложение 12	
Распределение мнений респондентов относительно затрат времени жителей на ожидание приема врачей (Участковый терапевт) .....	85
Приложение 13	
Распределение мнений респондентов относительно затрат времени жителей на ожидание приема врачей (Невролог) .....	88
Приложение 14	
Распределение мнений респондентов относительно затрат времени жителей на ожидание приема врачей (Хирург) .....	90
Приложение 15	
Распределение мнений респондентов относительно затрат времени жителей на ожидание приема врачей (Отоларинголог) .....	91
Приложение 16	
Распределение мнений респондентов относительно затрат времени жителей на ожидание приема врачей (Офтальмолог) .....	92
Приложение 17	
Распределение мнений респондентов относительно затрат времени жителей на ожидание приема врачей (Гинеколог) .....	94
Приложение 18	
Распределение мнений респондентов относительно затрат времени жителей на ожидание приема врачей (Стоматолог) .....	95
Приложение 19	
Распределение мнений респондентов относительно затрат времени жителей на ожидание приема врачей (Другой) .....	97
Приложение 20	
Распределение ответов респондентов на вопрос: «Сколько времени Вам приходится тратить на посещение диагностических кабинетов?» .....	100
Приложение 21	
Распределение ответов респондентов на вопрос: «Как долго Вам приходится ожидать госпитализации (плановой)?» .....	103
Приложение 22	
Распределение ответов респондентов на вопрос: «Были ли у Вас трудности с вызовом скорой медицинской помощи за последние 12 месяцев?» .....	107
Приложение 23	
Распределение мнений респондентов относительно причин трудностей с вызовом скорой помощи ..	110
Приложение 24	
Распределение ответов респондентов на вопрос: «Сколько времени Вам приходилось ожидать прибытия бригады скорой медицинской помощи?» .....	113
Приложение 25	
Распределение ответов респондентов на вопрос: «Доступны ли Вам платные медицинские услуги?»	117
Приложение 26	
Распределение мнений респондентов относительно источников финансирования доступных платных медицинских услуг гражданами .....	119
Приложение 27	
Распределение мнений респондентов относительно дополнительных денежных затрат населения на лечение семьи .....	122

Приложение 28	
Распределение ответов респондентов на вопрос: «Приходилось ли Вам неофициально доплачивать врачу за лечение, обследование?» .....	128
Приложение 29	
Распределение мнений респондентов относительно формы неофициальных доплат врачу за лечение и обследование .....	131
Приложение 30	
Распределение мнений респондентов относительно причин обращений за платной медицинской помощью .....	132
Приложение 31	
Распределение мнений респондентов относительно удовлетворенности результатом медицинского обслуживания в поликлинике по месту жительства .....	143
Приложение 32	
Распределение мнений респондентов относительно удовлетворенности результатом медицинского обслуживания в стационаре по месту жительства .....	146
Приложение 33	
Распределение мнений респондентов относительно удовлетворенности результатом медицинского обслуживания в платных ЛПУ .....	148
Приложение 34	
Распределение мнений респондентов относительно удовлетворенности результатом медицинского обслуживания скорой медицинской помощью .....	151
Приложение 35	
Распределение мнений респондентов относительно удовлетворенности отношением врачей в поликлинике по месту жительства .....	154
Приложение 36	
Распределение мнений респондентов относительно удовлетворенности отношением врачей в стационаре по месту жительства .....	155
Приложение 37	
Распределение мнений респондентов относительно удовлетворенности отношением врачей в платных ЛПУ .....	156
Приложение 38	
Распределение мнений респондентов относительно удовлетворенности отношением врачей в скорой медицинской помощи .....	157
Приложение 39	
Распределение мнений респондентов относительно использования права выбора врача по желанию в поликлинике, где осуществляется медицинская помощь .....	159
Приложение 40	
Распределение мнений респондентов относительно удовлетворенности отношением среднего медицинского персонала в поликлинике по месту жительства .....	160
Приложение 41	
Распределение мнений респондентов относительно удовлетворенности отношением среднего медицинского персонала в стационаре по месту жительства .....	161
Приложение 42	
Распределение мнений респондентов относительно удовлетворенности отношением среднего медицинского персонала в платных ЛПУ .....	162
Приложение 43	
Распределение мнений респондентов относительно удовлетворенности отношением среднего медицинского персонала в скорой медицинской помощи .....	163

Приложение 44	
Распределение мнений респондентов относительно удовлетворенности санитарно-гигиеническими условиями при оказании медицинской помощи в поликлинике по месту жительства .....	165
Приложение 45	
Распределение мнений респондентов относительно удовлетворенности санитарно-гигиеническими условиями при оказании медицинской помощи в стационаре по месту жительства .....	166
Приложение 46	
Распределение мнений респондентов относительно удовлетворенности санитарно-гигиеническими условиями при оказании медицинской помощи в платных ЛПУ .....	167
Приложение 47	
Распределение мнений респондентов относительно удовлетворенности санитарно-гигиеническими условиями при оказании медицинской помощи скорой медицинской помощью .....	168
Приложение 48	
Распределение мнений респондентов относительно обращений в страховую медицинскую организацию, выдавшую страховой полис, с жалобой на неудовлетворительное оказание медицинских услуг в конкретном медицинском учреждении .....	170
Приложение 49	
Распределение мнений респондентов относительно удовлетворенности уровнем медикаментов в поликлинике по месту жительства .....	172
Приложение 50	
Распределение мнений респондентов относительно удовлетворенности уровнем медикаментов в стационаре по месту жительства .....	174
Приложение 51	
Распределение мнений респондентов относительно удовлетворенности уровнем медикаментов в платных ЛПУ .....	176
Приложение 52	
Распределение мнений респондентов относительно удовлетворенности уровнем медикаментов в скорой медицинской помощи .....	178
Приложение 53	
Распределение ответов респондентов на вопрос: «Всегда ли Вы приобретаете лекарства, назначенные врачом?» .....	179
Приложение 54	
Распределение мнений респондентов относительно причин отказа от приобретения назначенных врачом дорогих лекарств .....	182
Приложение 55	
Распределение мнений респондентов относительно согласования тактики лечения с врачом в поликлинике по месту жительства .....	187
Приложение 56	
Распределение мнений респондентов относительно согласования тактики лечения с врачом в стационаре по месту жительства .....	189
Приложение 57	
Распределение мнений респондентов относительно согласования тактики лечения с врачом в платных ЛПУ .....	191
Приложение 58	
Распределение мнений респондентов относительно согласования тактики лечения с врачом в скорой медицинской помощи .....	194
Приложение 59	
Распределение мнений респондентов относительно обсуждения вопроса о назначении дорогих лекарств лечащим врачом .....	196

Приложение 60	
Распределение ответов респондентов на вопрос: «Давали ли Вы когда-нибудь врачу добровольное согласие на медицинское вмешательство или клиническое исследование?»	199
Приложение 61	
Распределение ответов респондентов на вопрос: «Хотели бы Вы сменить своего участкового врача?»	201
Приложение 62	
Распределение ответов респондентов на вопрос: «Имеете ли Вы практическую возможность обратиться в любое медицинское учреждение на территории, где Вы проживаете, за медицинской помощью при наличии у Вас полиса обязательного страхования?»	203
Приложение 63	
Распределение мнений респондентов на вопрос: «Знаете ли Вы, что такое обязательное медицинское страхование?»	205
Приложение 64	
Распределение мнений респондентов относительно ознакомления с перечнем бесплатных медицинских услуг в лечебном учреждении	208
Приложение 65	
Распределение мнений респондентов относительно интереса к информации о работе специалистов поликлиники	210
Приложение 66	
Распределение ответов респондентов на вопрос: «Знаете ли Вы, что такое добровольное медицинское страхование?»	213
Приложение 67	
Распределение мнений респондентов относительно средств получения информации о медицинском обслуживании	215
Приложение 68	
Распределение мнений респондентов относительно предоставления врачом районной поликлиники профилактических рекомендаций по укреплению здоровья	221
Приложение 69	
Распределение мнений респондентов относительно видов профилактических рекомендаций по укреплению здоровья	223
Приложение 70	
Распределение мнений респондентов о том, к кому можно обратиться с жалобой на плохое медицинское обслуживание	226
Приложение 71	
Распределение мнений респондентов относительно оптимальной формы оказания медицинской помощи	234
Приложение 72	
Показатели доступности медицинской помощи, удовлетворенности пациентов медицинским обслуживанием и информированности в области охраны здоровья граждан	238