

КАЧЕСТВО МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

© СВАНАДЗЕ С.Н., КУТАКОВА Ю.Ю., 2016
УДК 618.19-089.844-058

Сванадзе С.Н.¹, Кутакова Ю.Ю.²

СОЦИОЛОГИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПАЦИЕНТОВ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПО МАММОПЛАСТИКЕ

¹НИИ общественного здоровья и управления здравоохранением
ГБОУ ВПО Первый МГМУ им. И.М. Сеченова, 119992, Москва;
²Группа компаний "Мать и дитя", 117209, Москва

Представлены результаты опроса пациентов, получивших платные медицинские услуги по маммопластике. Изучение удовлетворенности пациентов качеством полученных услуг позволяет судить об эффективности организации медицинского процесса и уровне профессионализма пластических хирургов. В условиях постоянного роста рынка пластической хирургии и высокого уровня конкуренции на передний план выходит качество медицинской услуги при относительно доступных ценах, а также репутация клиники и работающих в ней врачей.

Ключевые слова: маммопластика; пластическая хирургия; эстетическая хирургия; качество медицинских услуг; удовлетворенность пациентов медицинскими услугами.

Для цитирования: Сванадзе С.Н., Кутакова Ю.Ю. Социологическая оценка удовлетворенности пациентов качеством медицинских услуг по маммопластике. *Социология медицины*. 2016; 15(2):
DOI <http://dx.doi.org/10.18821/1728-2810-2016-15-2->

Для корреспонденции: Сванадзе Саломея Николаевна, аспирант, salomesvanadze2013@gmail.com

Svanadze S.N.¹, Kutakova Yu.Yu.²

THE SOCIOLOGICAL EVALUATION OF SATISFACTION OF PATIENTS WITH QUALITY OF MEDICAL SERVICES RELATED TO MAMMOPLASTICS

¹The research institute of public health and health care management of the I.M. Sechenov first Moscow state medical university of Minzdrav of Russia, 119992, Moscow, Russia\$
²The group of companies "Mother and Child", 117209 Moscow, Russia

The article presents the results of survey of patients received paid medical services in mammoplastics. The analysis of satisfaction of patients with quality of received services permits assessing effectiveness of organization of medical process and level of professionalism of plastic surgeons. In conditions of permanent increasing of market of plastic surgery and high level of competition in the foreground goes quality of medical services relatively accessible prices and also reputation of clinic and physicians involved in its functioning.

Key words: *mammoplastics; plastic surgery; aesthetic surgery; quality of medical services; satisfaction of patient with medical services*

For citation: Svanadze S.N., Kutakova Yu.Yu. The sociological evaluation of satisfaction of patients with quality of medical services related to mammoplastics. *Sociologia meditsini*. 2016; 15 (2):
DOI <http://dx.doi.org/10.1016/1728-2810-2016-15-2>

For correspondence: Svanadze S.N., post-graduate student. e-mail: salomesvanadze2013@gmail.com

Recieved 12.10.2016
Accepted 20.10.2016

В условиях современного общества пластическая хирургия является востребованной медицинской услугой. В 2015 г. в России было выполнено более 176 тыс. пластических операций. По сравнению с показателем 2014 г. (148 тыс. операций) рынок эстетической хирургии вырос на 6%.

Москва занимает первое место по числу клиник пластической хирургии и количеству эстетических операций (табл. 1).

На первом месте по востребованности среди пластических операций в Москве и России находится увеличение молочных желез (табл. 2). По результатам 2015 г. доля данной операции в Москве от общего коли-

чества вмешательств составила 19%, всего таких операций выполнено более 9,5 тыс. Подтяжка молочных желез занимает седьмое место по популярности (около 2,6 тыс. операций). Самая редкая операция в маммопластике — уменьшение молочных желез (около 2%).

Учитывая активно развивающийся рынок пластической хирургии в России, большое число клиник эстетической хирургии, предоставляющих одни и те же услуги, т. е. высокий уровень конкуренции, следует четко понимать ее конкурентные преимущества и возможности. Важнейшим условием востребованности клиники является высокое качество предоставляемых услуг, что требует высокого профессионализма врачей и эффек-

Таблица 1

Сравнительный анализ регионов по числу клиник и количеству выполненных эстетических операций в 2015 г.

Регион	Количество клиник	Количество операций
Москва	159	52 007
Санкт-Петербург	53	20 626
Свердловская область	13	8745
Новосибирская область	21	4430
Республика Татарстан	18	3784
Краснодарский край	19	3333
Самарская область	16	3229
Челябинская область	14	3148
Республика Башкортостан	11	2706
Красноярский край	10	2599

Таблица 2

Наиболее востребованные эстетические пластические операции в Москве в 2015 г.

Тип операции	Количество	Доля от общего числа операций, %
Увеличение молочных желез	9658	19
Блефаропластика	9013	17
Риноластика	8599	17
Подтяжка лица	7406	14
Липофилинг	2949	6
Липосакция	2627	5
Подтяжка молочных желез	2621	5
Абдоминопластика	1231	2
Удаление комков Биша	1167	2
Отопластика	934	2

тивной организации медицинского процесса. Одним из методов оценки качества услуг является изучение удовлетворенности пациентов полученной услугой по маммопластике.

Материалы и методы

С целью изучения удовлетворенности пациенток, получивших платную медицинскую услугу по маммопластике, в 2015 г. проведено социологическое исследование в виде опроса пациенток, в котором приняли участие 276 пациенток, перенесших операцию по маммопластике. В качестве метода исследования использовался анонимный анкетный опрос, отбор единиц для участия в нем проводился случайным методом. В опросе приняли участие пациентки, получившие платные услуги в специализированной клинике по маммопластике ООО "ММГ" (80%) и других клиниках (20%). Такая структура выборки обусловлена организационными сложностями проведения опроса в других клиниках и учитывается при оценке результатов исследования. Все опрошенные являются лицами женского пола. Возрастная структура опрошенных была следующей: 26—30 лет (35%), 21—25 лет (28%), 31—35 лет (17%).

Примерно равное количество пациенток приходится на возрастные группы 18—21 и 35—40 лет (9%), пациентки старше 40 лет составили 6%.

Результаты исследования

Исследование показало, что результатом операции полностью удовлетворены 65% опрошенных, частично — 13%, не удовлетворены — 3%. Остальные 19% затруднились ответить ввиду слишком раннего периода реабилитации.

Высокая степень удовлетворенности говорит о положительном влиянии относительно недавних изменений в нормативно-правовом регулировании в сфере пластической хирургии и ужесточении требований к клиникам эстетической хирургии и пластическим хирургам, а также усилении контроля за исполнением данных требований (специальность официально признана в России с 2012 г.).

Однако результаты несколько отличаются, если анализировать ответы пациентов по группам: в специализированной клинике по маммопластике неудовлетворенность результатом операции составила 1%, в других клиниках — 11%. Безусловно, ввиду недостаточного количества опрошенных пациентов в других клиниках данный результат невозможно официально учитывать, однако объяснением этих различий может быть узкая специализация клиники, на базе которой проходила основная часть исследования, т. е. более высокий профессионализм специалистов в области маммопластики и лучшее качество услуг. Можно сделать вывод, что узкая направленность специалистов в области пластической хирургии является очень важным фактором обеспечения высокого качества оказываемых услуг.

Клиника, на базе которой проводилась основная часть опроса, имеет отличающуюся от основных предложений на рынке ценовую политику. Основным конкурентным преимуществом данной медицинской организации являются демократичные цены при высоком качестве услуг. Стоимость операции по маммопластике в ООО "ММГ" в среднем в 1,5 раза ниже среднерыночной (табл. 3). Прибыль предприятия базируется на высоком обороте и более низкой стоимости закупки эндопротезов молочных желез.

Необходимо отметить, что клинике потребовалось несколько лет для завоевания доверия пациентов ввиду относительно низких цен, что вызывало сомнения в качестве предоставляемых услуг. В настоящее время целевая аудитория клиники расширилась за счет более обеспеченного сегмента, обращающегося к хирургам клиники по "рекомендации" или ввиду хорошей репутации клиники в целом.

Пациентов спрашивали о роде их деятельности. Большая часть (64%) опрошенных работает, домохозяйки составили 14%, учащиеся — 12%, находились в декретном отпуске или отпуске по уходу за ребенком 10%, были безработными — 3%, совмещали учебу с работой 5%.

Средний заработок на семью в месяц у 45% опрошенных составлял более 100 тыс. руб., семей с достатком от 50 до 100 тыс. руб. было 33%, менее 30% зарабатывали до 50 тыс. руб. Все опрошенные оцени-

Таблица 3

Сравнительная стоимость операции в ООО "ММГ" и среднерыночная

Услуга	Стоимость в ООО "ММГ", руб	Среднерыночная стоимость, руб.
Увеличение	143 000	250 000
Подтяжка вокруг ареолы	80 000	120 000
Уменьшение груди	170 000	250 000

вают свое финансовое состояние как среднее или выше среднего.

На вопрос о том, как пациенты оценивают стоимость услуг по маммопластике, 65% ответили "доступно", примерно равное число дали ответы "очень дешево" и "очень дорого".

В Москве проживают 64% пациенток, приезжают на операцию из другого города 26%, из другой страны — 10%. За последние несколько лет наблюдается увеличение числа пациентов из других городов. Ввиду изменения экономической ситуации в мире медицинский туризм в Россию, в том числе и по эстетической хирургии, стал очень выгодным для иностранных граждан, что не может не находить отражения в стратегии продвижения клиник пластической хирургии.

В будущем ожидается увеличение объема операций за счет повышения числа приезжих пациентов. В ООО "ММГ" процесс организован таким образом, что иностранным пациентам необходимо провести в Москве всего 2—3 дня, все осмотры проводятся дистанционно. Пациентам рекомендуется приехать только на один осмотр до года после операции, проезд является обязательным только в случае возникновения осложнений. Подобная система крайне удобна для пациентов и способствует их большей заинтересованности в проведении операции в Москве.

Большая часть (54%) женщин, обращающихся к хирургу по поводу маммопластики, замужем, 36% не замужем, 10% разведены.

Основной причиной выбора той или иной клиники в подавляющем большинстве случаев является репутация хирурга или хирургов, работающих в ней (74%). Также большое значение имеют рекомендации знакомых.

Самой частой проблемой, с которой пациенты обращаются к специалистам по маммопластике, оказался неудовлетворительный исходный размер молочных желез (61%), примерно равное число пациентов жалуется на неудовлетворительную форму желез (30%) и изменения груди после беременности и грудного вскармливания (28%). Полученная информация полностью соответствует статистике о популярности тех или иных видов вмешательств на молочных железах. Как отмечалось ранее, увеличение груди стоит на первом месте по популярности.

Медицинская помощь по профилю "Пластическая хирургия" может оказываться амбулаторно (в условиях, не предусматривающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение) и стационарно (в условиях, обеспечивающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение). Из-за отсутствия стандартов на данный момент совершенно неизвестно, какие именно

услуги, входящие в специальность "Пластическая хирургия", могут оказываться амбулаторно, а для каких необходимо наличие круглосуточного стационара. Безусловно, организация круглосуточного стационара — это значительно более сложная задача, которая требует больших финансовых и временных затрат для владельцев частных клиник. Для многих существующих на сегодняшний день частных центров эстетической хирургии иногда это невыполнимая задача.

Ввиду относительной простоты хирургических вмешательств (работа с мягкими тканями) и небольшого времени пребывания пациентов под наркозом очень удобна и уместна, в том числе и с экономической точки зрения, система "однодневной хирургии", когда вечером пациента уже выписывают домой. Согласно проведенным опросам, около 75% опрошенных пациентов предпочли именно этот вариант. Им комфортнее и легче находиться дома в кругу семьи после операции. На основании многолетних личных наблюдений и изучения зарубежного опыта не обнаружено связи между длительностью госпитализации и результатами операций, а также частотой возникновения осложнений. Однако 10% респондентов предпочли бы находиться как минимум сутки в клинике, под наблюдением медицинского персонала (с их точки зрения, выписка в день операции — это "некомфортно и небезопасно"). Остальные 15% затруднились ответить. Таким образом, круглосуточный стационар при возможности его организации у владельца клиники, безусловно, удобнее с точки зрения удовлетворенности всех пациентов и их спокойствия. Тем не менее мы считаем амбулаторные условия оказания медицинской помощи по эстетической маммопластике абсолютно достаточными.

Заключение

Одним из важнейших условий успешности клиники и обеспечения ей конкурентных преимуществ является постоянная оценка удовлетворенности пациентов качеством оказываемых в ней медицинских услуг. Очень важна узкая специализация клиники или оперирующего хирурга, что гарантирует высокий уровень профессионализма специалистов и повышает доверие пациента к клинике. Несмотря на важность обеспечения доступной ценовой политики, на первом месте среди причин выбора клиники пациентами находятся репутация пластического хирурга, его популярность и востребованность. Также на выбор пациента сильно влияют рекомендации знакомых.

В настоящее время растет число пациентов, приезжающих на операцию из других городов и стран, что обязательно должно учитываться в стратегии продвижения клиники.

Самой частой причиной обращения к специалисту по маммопластике является недостаточный исходный размер молочных желез, что соответствует имеющейся статистике самых востребованных пластических операций, где увеличение груди занимает первое место.

Ввиду отсутствия стандартов по пластической хирургии в данный момент нет официальных требований к наличию в клинике круглосуточного стационара. Таким образом, клиника может быть организована по

принципу "однодневной хирургии", т. е. дневного стационара, что гораздо проще с экономической и организационной точек зрения. Тем более, как показывают результаты многолетних наблюдений, не существует связи между длительностью госпитализации и результатами операций, а также частотой возникновения осложнений. Большинство пациентов положительно высказываются о возможности ранней выписки из клиники домой.

Результаты опроса показали высокий уровень удовлетворенности результатами операции в московских клиниках, что отражает положительные изменения в нормативно-правовом регулировании отрасли.

Исследование не имело спонсорской поддержки.

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

ЛИТЕРАТУРА

1. Аналитический центр Vademecum. Обращение к http://www.vademec.ru/article/ploshchad_okruglosti/
2. Решетников А.В. *Социология медицины: Руководство*. М.: ГЭОТАР-Медиа; 2010.

Поступила 12.10.2016

Принята в печать 20.10.2016

REFERENCES

1. Analytical center Vademecum. Appeal to http://www.vademec.ru/article/ploshchad_okruglosti/ (in Russian)
2. Reshetnikov A.V. *Sociology of Medicine: Management. [Sotsiologiya meditsiny: Menedzhment]*. Moscow: GEOTAR-Media; 2010. (in Russian)

© ТОМСКИХ Э.С.
УДК 614.2:616-08-039.57

Томских Э.С.

ОЦЕНКА СТЕПЕНИ ДОСТУПНОСТИ ЦЕНТРОВ ЗДОРОВЬЯ НА МУНИЦИПАЛЬНОМ УРОВНЕ

ГБОУ ВПО Читинская государственная медицинская академия, 672000, Чита

В Забайкальском крае функционируют 5 Центров здоровья, предоставляющих бесплатные услуги населению, из них 4 располагаются в городском округе "Город Чита". Основной целью их деятельности является создание комплекса мероприятий, направленных на сохранение здоровья через пропаганду здорового образа жизни, мотивирование граждан к личной ответственности за свое здоровье и здоровье своих детей, борьбу с факторами риска развития заболеваний, просвещение и информирование населения о вреде употребления табака и злоупотребления алкоголем. Нами проведена оценка доступности Центров здоровья в городском округе "Город Чита" с использованием анкетирования и интервьюирования. Достоверность результатов достигнута за счет репрезентативной выборки. Респонденты представлены жителями г. Читы в возрасте 18—72 лет. Выявлено, что население городского округа оценивает проект положительно, несмотря на возникающие проблемы. Большинство респондентов оценивают качество оказания услуг в Центрах здоровья как высокое. Недостаток информации рассматривается как одна из основных проблем на пути достижения целей Центров здоровья, второе место занимает неудобный график работы, третье — слабая мотивация населения. Для преодоления возникших трудностей было предложено проведение более активной рекламы и развитие преемственности с другими медицинскими и оздоровительными организациями.

Ключевые слова: Центр здоровья; профилактика; оценка доступности.

Для цитирования: Томских Э.С. Оценка уровня доступности Центров здоровья на муниципальном уровне. *Социология медицины*. 2016; 15 (2): 113—115.
DOI <http://dx.doi.org/10.18821/1728-2810-2016-15-2-113-115>

Для корреспонденции: Томских Эльвира Сергеевна, ассистент кафедры гигиены Читинской государственной медицинской академии, ehlvira-tomskikh@yandex.ru

Tomskikh E.S.

THE EVALUATION OF DEGREE OF ACCESSIBILITY OF HEALTH CENTERS AT MUNICIPAL LEVEL

The Chitinskaia state medical academy, 672000 Chita, Russia

In the Zabaikalskii kraii function 5 health centers providing free services to population and 4 out of them are in the municipal okrug "Gorod Chita". The main purpose of their functioning is development of complex of activities targeted to health promotion through propaganda of healthy life-style, motivating citizen to personal responsibility for one's health and health of one's children, struggle with risk factors of development of diseases, education and information of population about harm of tobacco smoking and alcohol abuse. The assessment was made concerning accessibility of health center in municipal okrug "Gorod Chita". The questionnaire survey and interviewing were applied. The reliability of results was achieved due to representative sampling. The respondents are presented by residents of Chita and aged 18-72 years. It is established that population of municipal okrug evaluates project positively, in spite of occurring problems. The most of the respondents evaluate quality of rendering of medical services in health centers as high. The deficiency of information is considered as one of main problems on the way of achieving purposes of Health centers. Second place goes uncomfortable schedule of work. And third place goes to feeble motivation of population. To overcome occurring difficulties more active advertising was proposed and development of succession with other medical and health promotion organizations.

Key words: Health center; prevention; assessment of accessibility