

Е. О. Изотова

АНАЛИЗ КОНТИНГЕНТА ПАЦИЕНТОВ, ОБРАТИВШИХСЯ К ВРАЧУ-ДЕРМАТОЛОГУ В ПЛАТНЫЕ МЕДИЦИНСКИЕ ЦЕНТРЫ

Научный руководитель канд. мед. наук, доцент А. Л. Навроцкий

Кафедра кожных и венерических болезней,

Белорусский государственный медицинский университет, г. Минск

Резюме. В статье приведены результаты статистического анализа амбулаторных карт пациентов 2 платных медицинских центров и консультативного кабинета Минского городского кожно-венерологического диспансера, а также результаты опроса пациентов платных центров по специально составленным анкетам.

Ключевые слова: дерматология, платные медицинские услуги, характеристика пациентов.

Resume. Resume: Results of statistical analysis of ambulant cards (patients from 2 private medical centres and consultative cabinet of Minsk city clinical dermatovenerologic dispensary) and results of special constructed questionnaire (patients from private medical centres only) are represented in this article.

Key words: dermatology, private medical services, questionnaire for patients.

Актуальность. Согласно исследованиям, степень удовлетворенности пациентов основывается на полученном ими опыте медицинского обслуживания и зависит, прежде всего, от таких факторов, как доступность медицинских услуг, порядок организации процесса их оказания, стоимости услуги, квалификации врача, степени обходительности медперсонала с пациентами в процессе оказания услуг [2,4]. В настоящее время люди все чаще обращаются в платные центры за помощью. Учитывая, что удельный вес болезней кожи и подкожной клетчатки составляет примерно 3% среди всех заболеваний человека, интересными представляются некоторые аспекты оказания платных медицинских услуг по дерматологии.

Цель: Определить медико-социальные характеристики пациентов, обращающихся в платные медицинские центры к врачу-дерматологу.

Задачи: изучить клинические и социально-эпидемиологические особенности пациентов, обратившихся в два платных медицинских центра.

Материалы и методы. Использовались данные амбулаторные карт пациентов, полученные в платных медицинских центрах: профессорском центре БГМУ (далее МЦ «Юпитер»), медицинском центре «Вита» (далее МЦ «Венера») и в Минском городском клиническом кожно-венерологическом диспансере (далее МГККВД). Всего в исследовании приняли участие 755 пациентов: 523 пациента платных медицинских центров за период 2014 г. (основная группа) и 232 пациента консультативного центра на базе поликлиники МГККВД (группа сравнения). Была разработана анкета для выявления критериев обращаемости, социальных особенностей пациентов. Опрос прошли 50 пациентов платных медицинских центров. Для обработки информации использовались методы вариационной статистики.

Результаты и их обсуждение. Из всех обратившихся 61 % составили женщины и 39% выпало на долю мужчин. Пациенты женского пола преобладали в МЦ «Юпитер» (65%) и МЦ «Венера» (69%); в консультативном кабинете МГККВД преобладали мужчины (54%).

В целом большинство пациентов были в возрасте 30-39 лет (19%). Характерным для МЦ «Юпитер» было преобладание женщин 30-39 лет, для МЦ «Венера» – женщин 25-29, для консультативного кабинета МГККВД - высокий удельный вес детей (23%), а также большая доля мужчин 20-24 лет (15 %), в основном направленных военкоматом.

Посещаемость МЦ «Юпитер» достигала пика в марте—16%, феврале—14%, октябре—10,3%, июне—9,6%, что совпадало с обращаемостью по таким группам заболеваний как: алопеции: март—25%, февраль—14%, октябрь—16%, июнь—9%; лишены: март—19,1%, февраль—12,%, октябрь—10,6%, июнь—8,5%. Посещаемость была минимальна в июле—4,3%, августе—5,3%, сентябре—6,3%. Сезонная посещаемость МЦ «Венера» достигала пика в июне—14,3%, августе—13,5%, апреле—12,2%, что совпадало с заболеваемостью дерматитами и аллергодерматозами: июнь—14,5%, август—13,5%, апрель—12,2%. Посещаемость была минимальна в октябре—3,6%, декабре—4,1%, феврале—5,4%.

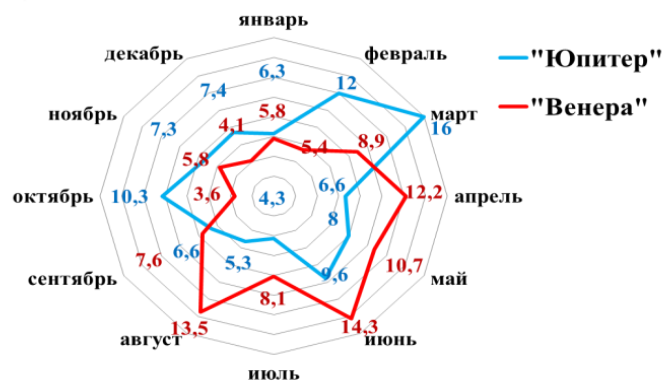


Рисунок 1 – Сезонная посещаемость МЦ «Юпитер» и МЦ «Венера».

Большинство пациентов всех представленных медицинских организаций— жители города Минска: 78 % в МЦ «Юпитер», 83 % в МЦ «Венера», 87% в МГККВД. Больше жителей из других городов пришлось на МЦ «Юпитер» —19%, сельских жителей было больше в центре «Венера» —6%.

В структуре преобладали работающие пациенты—57%, второе место занимали студенты—20%.

Что касается структуры заболеваемости, то, если сравнить медицинские учреждения, наблюдалась следующая картина (результаты обработаны статистически с использованием t-критерия Стьюдента ($p < 0,05$):

- дерматиты и алергодерматозы: достоверно выше в МЦ «Венера» — 38%, в МЦ «Юпитер» — 20% и МГККВД — 18%;
- алопеции: в МЦ «Юпитер» — 19% достоверно выше, чем в МГККВД — 5,5%;
- лишены : достоверных различий не выявлено. МЦ «Юпитер» — 16%, МЦ «Венера» — 11%, МГККВД — 16%;
- дисхромии: достоверно выше в МГККВД — 11%, чем в МЦ «Юпитер» — 2,5% и МЦ «Венера» — 1%;
- опухоли кожи: достоверно выше в МГККВД — 9%, чем в МЦ «Венера» — 1% и МЦ «Юпитер» — 2,5%;
- вульгарные угри: достоверных различий не выявлено. 12,5% — в МГККВД, в МЦ «Юпитер» — 18% и МЦ «Венера» — 17%;
- грибковые инфекции: достоверно больше в МЦ «Венера» — 10%, чем в МЦ «Юпитер» — 2% и МГККВД — 2%;
- пиодермии: в МЦ «Венера» — 9% достоверно выше, чем в МГККВД — 3%, но не выявлено достоверных различий с МЦ «Юпитер» — 7%.

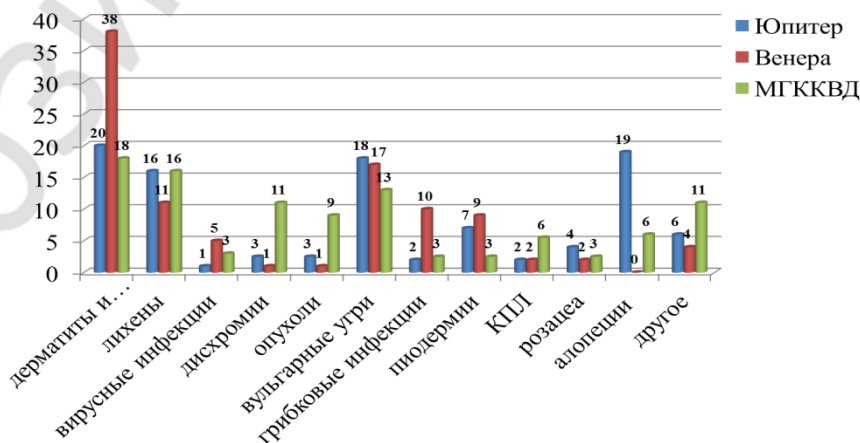


Рисунок 2 – Структура заболеваемости пациентов по нозологическим формам МЦ «Юпитер», МЦ «Венера», МГККВД (%).

Далее приводим данные опроса пациентов платных медицинских центров.

Причины обращения пациентов в платные медицинские центры: в целом пациенты отнесли к весомым причинам экономию времени (55 %) и уровень квалификации специалиста (59 %). Вежливость персонала (33 %), график работы (29 %) и заинтересованность персонала в оказании медицинской помощи (35%) для большинства пациентов оказались не самыми вескими причинами. Пациенты МЦ «Юпитер» больше, чем пациенты МЦ «Вита», обращают внимание на следующие причины: высокая квалификация специалиста — 73 % (МЦ «Венера» — 37 %),

заинтересованность персонала в оказании медицинской помощи—37 % (МЦ «Венера» —26%), график работы—33 % (МЦ «Венера» —21%), вежливость персонала—33 % (МЦ «Венера» —31%). Пациенты МЦ «Венера» больше, чем пациенты МЦ «Юпитер», обращают внимание на экономию времени—63 % (МЦ «Юпитер» —50 %).

Критерии выбора платного медицинского центра: в целом большинство пациентов обращает внимание на квалификацию специалиста (67%), отзывы (45 %) и месторасположение (35 %). График работы (16 %) и цена (20 %) для большинства пациентов не являются вескими критериями выбора. Пациенты МЦ «Юпитер» больше, чем пациенты МЦ «Венера», обращают внимания на отзывы—57 % (МЦ «Венера—26 %), квалификацию специалиста—80 % (МЦ «Венера» —47 %). Пациенты МЦ «Венера» больше, чем пациенты МЦ «Юпитер», обращают внимания на месторасположение—53% (МЦ «Юпитер» —23%), цену—26 % (МЦ «Юпитер» —17%).

Источником информации о платном центре в целом чаще являлся интернет (96 %) и советы знакомых (28 %).

Удовлетворенность работой дерматолога в платных центрах пациенты оценили на 4,9 +/- 0,3 балла, а в государственном учреждении — на 3,7 +/- 1 балл (0-совершенно не доволен, 5-полностью доволен). При этом в «Юпитере» и «Венере» оценка была одинакова - 4,9 +/- 0,3 балла.

Большинство пациентов назвали приемлемую цену оплаты одного посещения в диапазоне 150-200 тыс. бел. руб. (52%), 19% были готовы платить меньше, 29% - готовы платить больше.

70% пациентов ранее обращалось к дерматологу, из них 83% по данному заболеванию. В государственное учреждение здравоохранения ранее обращалось 56 % пациентов, из них 86% - по данному заболеванию. Из этого следует, что 14% пациентов сразу обращались в платные медицинские центры. 78% пациентов ранее обращались в платные центры, что свидетельствует о востребованности платных медицинских услуг у населения.

Выводы:

1. В платные МЦ чаще обращались женщины. В консультативном кабинете МГККВД чаще консультировали мужчин, что связано с осмотрами призывников.

2. Большинство пациентов относились к возрастной группе 30-39 лет. В платных центрах большинство составляли женщины в возрасте 25-29 лет и 30-39 лет. В консультативном кабинете МГККВД – дети от 0 до 14 лет.

3. Обращаемость пациентов с дерматитами и алергодерматозами в МЦ «Венера» была достоверно выше ($p < 0,05$), чем в МЦ «Юпитер» и в консультативном кабинете МГККВД.

4. Самыми весомыми причинами обращения пациентов в платные медицинские центры являлись экономия времени и уверенность в высокой

квалификации специалиста.

5. Высокая квалификация специалиста являлись основным критерием выбора пациентом платного медицинского центра

6. Основным источником информации для пациента о платных медицинских центрах был интернет, для некоторых—советы знакомых.

7. Платные центры получили более высокую оценку, чем прием врача-дерматолога в государственном учреждении здравоохранения.

8. 78% пациентов ранее обращались в платные центры, что свидетельствует о высоком доверии пациентов.

9. 56% пациентов ранее обращались в государственные учреждения здравоохранения (бесплатный прием), 86% из них - по аналогичному заболеванию.

10. 14 % пациентов сразу обращались в платный медицинский центр к дерматологу.

E. O. Izotova

ANALYSIS OF DERMATOLOGICAL PATIENT'S APPEALABILITY TO PRIVATE MEDICAL CENTRES

*Tutor Associate professor A. L. Navrotskiy
Department of Dermatology and Venereology,
Belarusian State Medical University, Minsk*

Литература:

1. Общественное здоровье и методы его изучения. Учеб.-метод. пособие в 2-х частях О-28. Часть 1. Медицинская статистика / Н.Н. Пилипцевич, Л.П. Плахотя, И.Н. Мороз, Т.В. Калинина.- Мн.: БГМУ 2003.-60с.

2. Русинова Н.Л. Предикторы удовлетворённости потребителей услугами первичного здравоохранения //Социология медицины – 2006. – № 2. – С. 24–31.

3. Скрипкин, Ю. К. Кожные и венерические болезни / Ю. К. Скрипкин, А. А. Кубанова, В. Г. Акимов. – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2009. – 544 с.:ил.

4. Кучеренко В.З. Организация и оценка качества лечебно-профилактической помощи населению. М., Гэотар-мед., 2008. 560 стр.