

ИССЛЕДОВАНИЕ ЗНАЧИМЫХ ФАКТОРОВ ВЫБОРА МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В РФ

Шамалова Елена Викторовна¹,

*канд. экон. наук, доцент,
e-mail: shamalova_e_v@staff.sechenov.ru,*

Костромина Елена Александровна²,

*канд. филол. наук, доцент,
e-mail: ea_kostromina@mail.ru,*

¹*Первый Московский государственный медицинский университет имени И.М. Сеченова,
г. Москва, Россия*

²*Московский университет имени С.Ю. Витте, филиал в г. Сергиевом Посаде, г. Сергиев Посад, Россия*

С недавних пор значимость факторов выбора медицинской организации пациентами изменилась. Эти изменения отражают глубинные проблемы, которые не решались в здравоохранении длительное время. Цель настоящего исследования – мониторинг факторов выбора медицинской организации пациентом и выявление причин, способствующих изменению потребительских предпочтений при выборе медицинской организации. В ходе исследования использовались методы сбора и анализа вторичной информации: проанализированы статистические данные, экспертные обзоры, данные социологических опросов, представленные в отчетах аналитических агентств и в публикациях. В ходе исследования авторы сделали допущение, что основной ценностью для пациента являются эффективное лечение и высокий уровень обслуживания. Однако в ходе исследования были выявлены изменение потребительских предпочтений пациентов при выборе медицинской организации. Значимость факторов, обеспечивающих эффективность лечения, таких как «квалификация врача» и «полноценность приема» – снизилась, при этом возросла значимость факторов: «цена на медицинские услуги» и «техническое оснащение медицинской организации». Выявлено, что увеличение значимости фактора «цена медицинской услуги» связано с дефицитом кадров в большинстве регионов Российской Федерации, а также с частичной унификацией процесса лечения, которая возникла в результате внедрения клинических рекомендаций лечения. А увеличение значимости фактора «техническое оснащение медицинских организаций» связано с чрезмерным износом оборудования в медицинских организациях. Полученные результаты имеют практическую значимость, поскольку могут быть полезны для построения системы управления здравоохранением, ориентированной на пациента.

Ключевые слова: потребители услуг, факторы выбора медицинских услуг, медицинская организация, медицинская услуга

RESEARCH OF SIGNIFICANT FACTORS OF CHOOSING A MEDICAL ORGANIZATION FOR CONSUMERS OF MEDICAL SERVICES IN THE RUSSIAN FEDERATION

Shamalova E.V.¹,

*candidate of economic sciences, associate professor,
e-mail: shamalova_e_v@staff.sechenov.ru,*

Kostromina E.A.²,

*candidate of philological sciences, associate professor,
e-mail: ea_kostromina@mail.ru,*

¹*I.M. Sechenov First Moscow State Medical University, Moscow, Russia*

²*Moscow Witte University, branch in Sergiev Posad, Sergiev Posad, Russia*

The importance of the factors of choosing a medical organization by patients has changed recently. These changes reflect fundamental problems that have not been solved in healthcare for a long time. The purpose of this study is to monitor the factors of choosing a medical organization by a patient and identify the reasons that contribute to changing consumer preferences when choosing a medical organization. In the course of the study, methods of collecting and analyzing secondary information were used: statistical data, expert reviews, data from sociological surveys presented in the reports of analytical agencies and in publications were analyzed. In the course of the study, the authors made the assumption that the main value for the patient are: effective treatment and a high level of service. However, the study revealed a change in consumer preferences of patients when choosing a medical organization. The importance of factors ensuring the effectiveness of treatment, such as “doctor’s qualification” and “usefulness of admission” decreased, while the importance of the factors “price of medical services” and “technical equipment of a medical organization” increased. It was revealed that the increase in the importance of the “price of medical services” factor is associated with a shortage of personnel in most regions of the Russian Federation, as well as with the partial unification of the treatment process, which arose as a result of the introduction of clinical treatment recommendations. And the increase in the importance of the factor “technical equipment of medical organizations” is associated with excessive wear of equipment in medical organizations. The results obtained are of practical importance, since they can be useful for building a patient-oriented healthcare management system.

Keywords: consumers of services, factors of choice of medical services, medical organization, medical service

DOI 10.21777/2587-554X-2023-1-35-41

Введение

Конкуренция на рынке медицинских услуг – сложное, неоднозначное и специфическое явление. Существует много факторов, которые влияют на выбор той или иной медицинской организации, но чаще всего в рассуждениях о том, как решить возникшую проблему со здоровьем, пациенты указывают, что они ищут врача, который, по их мнению, способен оказать им квалифицированную медицинскую помощь.

В последнее время потребители медицинских услуг при выборе медицинской организации в качестве весомых факторов стали называть такие, как отсутствие очередей, организацию работы медицинского учреждения, возможность быстро и в одном месте решить свои проблемы со здоровьем и пр. Таким образом, предпочтения пациентов в какой-то степени поменялись. В связи с этим вызывает интерес исследование изменений факторов выбора медицинской организации и причин, которые привели к изменению предпочтений потребителей.

В зарубежных исследованиях указывается ряд факторов, оказывающих влияние на выбор врача или медицинской организации, таких как: наличие разнообразной информации о врачах в специализированных мобильных приложениях [1], активность и репутация врача в интернет-пространстве [2], технические навыки врача и репутация врача, которую создали пациенты посредством отзывов на веб-сайтах [3], нравственные характеристики врача, манера поведения [4; 5], отсутствие очередей и наличие современного медицинского оборудования [5], гендерный фактор [6], удобство, комфортное обслуживание [7]. Также для малообеспеченных пациентов важны величина медицинских расходов и месторасположение медицинской организации [8]. Кроме этого, отмечается, что предварительные знания пациента о качествах и компетентности выбранного врача очень низки. Выбор врача пациентами чаще всего является спонтанным, случайным и недостаточно обоснованным конкретной информацией [9].

Актуальных исследований российских авторов, посвященных данной теме, крайне мало. Российские исследователи указывают на влияние рекламной активности на выбор пациента [10], отмечается влияние гендерного фактора на выбор врача [11]. Однако исследование предпочтений потребителей при выборе медицинской организации востребовано и актуально, поскольку способствует построению системы управления здравоохранением, ориентированной на пациента.

1. Анализ факторов выбора медицинских организаций пациентом

С целью мониторинга факторов выбора медицинской организации пациентом и выявления причин, способствующих изменению потребительских предпочтений при выборе медицинской организации, были использованы методы сбора и анализа вторичной информации: проанализированы статистические данные, экспертные обзоры, данные социологических опросов, представленные в отчетах аналитических агентств и в публикациях.

В ходе исследования авторы исходили из того, что основной ценностью для пациента выступают эффективное лечение, а также высокий уровень обслуживания. Порой пациенты, чтобы воспользоваться высоким уровнем обслуживания, готовы отказаться от услуг по ОМС и оплатить медицинские услуги, поэтому между частными и государственными медицинскими организациями, предоставляющими услуги по ОМС, также разворачивается борьба за пациента.

Эффективность лечения как результата оказанной медицинской услуги пациенты оценивают по определенным критериям:

- квалификация и репутация врача;
- полноценность приема;
- возможность получения высокотехнологичной медицинской помощи;
- комплексное предложение медицинских услуг в лечебном учреждении и др.

Высокий уровень обслуживания пациенты оценивают по таким критериям, как высокие стандарты межличностного общения медицинского персонала и сервис (скорость, удобство получения услуг).

Также пациенты оценивают территориальное расположение медицинской организации и цены на медицинские услуги.

Для пациента важна совокупность указанных выше факторов. И даже если потребитель медицинских услуг ищет врача, который сможет ему помочь, он оценивает и другие факторы, которые влияют на его решение. На рисунке 1 представлены наиболее значимые факторы выбора медицинской организации, которые называли респонденты в 2018, 2019 и 2021 годах. Оценка факторов выбора медицинской организации в 2020 году не проводилась в связи с распространением коронавирусной инфекции.

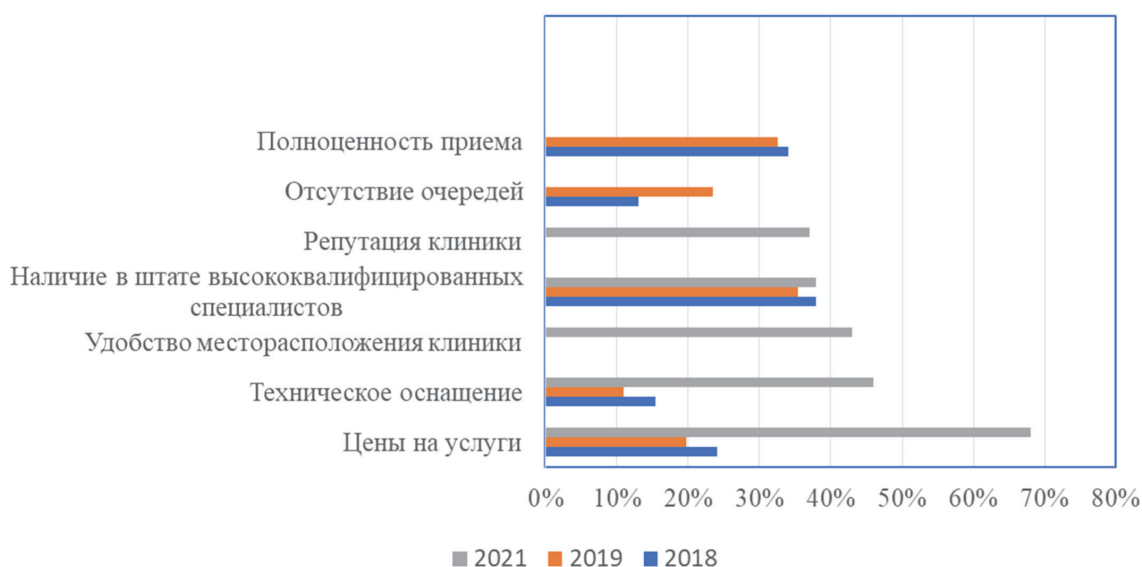


Рисунок 1 – Факторы, значимые при выборе медицинской организации в 2018–2021 гг.¹

В 2018 и 2019 годах самым значимым фактором для пациентов было наличие в штате высококвалифицированных специалистов. Второе место по значимости отдано фактору «полноценность при-

¹ Факторы выбора частных клиник россиянами. РБК (<https://marketing.rbc.ru/articles/13017/>); В 2019 г. 25,1 % москвичей воспользовались услугами частных клиник. РБК (<https://marketing.rbc.ru/articles/11293/>); По каким параметрам потребители выбирают платные клиники? РБК (<https://marketing.rbc.ru/articles/11055/>).

ема». В 2021 году предпочтения изменились. Наиболее важным фактором выбора медицинской организации была цена на медицинские услуги, на втором месте – техническое оснащение организации.

Также многие исследователи отмечают значимость такого фактора, как рекомендации родственников и знакомых, особенно при выборе услуг в педиатрии [12]. В связи с развитием интернет-технологий роль рекомендаций выполняют отзывы, которые оставляют потребители медицинских услуг на сайтах медицинских организаций. Изучение отзывов является значимым фактором при принятии решения о первичном обращении в медицинскую организацию [13].

2. Исследование причин изменения потребительских предпочтений при выборе медицинской организации

Чтобы выявить причины изменения предпочтений, нами была проанализирована доля расходов на медицинские услуги в структуре потребительских расходов населения в 2018–2021 годах (рисунок 2).

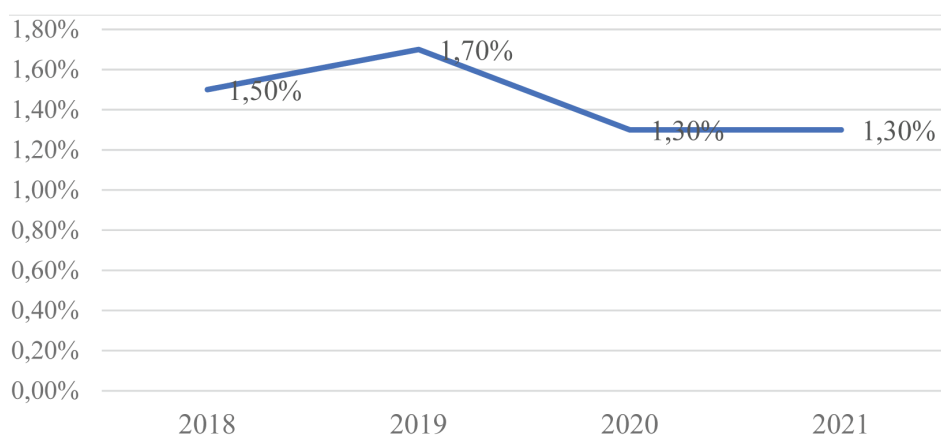


Рисунок 2 – Доля расходов на медицинские услуги в структуре потребительских расходов домашних хозяйств в 2018–2021 гг.²

Как видим, доля расходов на медицинские услуги в потребительских расходах населения выросла в 2019 году, однако в 2020 и 2021 она снизилась, тем не менее, в 2021 году для потребителей наиболее значимым был фактор «цены на медицинские услуги». Следовательно, рост цен на медицинские услуги не является причиной изменений предпочтений.

На протяжении длительного периода основной проблемой здравоохранения является дефицит медицинских кадров. В связи с этим необходимо выделить две категории рынков медицинских услуг в России: рынки медицинских услуг, где присутствует большое количество медицинских организаций и огромное количество высококвалифицированных врачей (такие рынки возникли в крупных городских агломерациях, самыми известными из которых являются Москва и Санкт-Петербург) и региональные рынки медицинских услуг, где существует хронический дефицит врачей. В публикациях представлена информация о том, что в связи с дефицитом кадров, который за последние годы усилился³ и продолжает нарастать (по состоянию на 1 июля 2022 года в 66 субъектах Российской Федерации наблюдается уменьшение численности врачей и среднего медицинского персонала по сравнению с началом года)⁴, увеличилось количество пациентов, которым не была предоставлена своевременная медицинская помощь в государственных учреждениях в рамках системы ОМС, и пациенты вынуждены были обра-

² Уровень и структура потребительских расходов домашних хозяйств. Федеральная служба государственной статистики. – URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/13397> (дата обращения: 15.12.2022). – Текст: электронный.

³ Иванов Д. Тенденции дефицита кадров в здравоохранении // Информационный портал. Право-Мед.ру. 23.10.2022. – URL: <http://pravo-med.ru/articles/17157/> (дата обращения: 15.12.2022). – Текст: электронный.

⁴ Изотова Г.В. Оперативный доклад об исполнении бюджета Федерального фонда обязательного медицинского страхования. Январь–июнь 2022 года. – URL: <https://ach.gov.ru/upload/iblock/75e/lkyjp8d0tvd4nmdjwpqwtfkzlabbpuxh.pdf> (дата обращения: 15.12.2022). – Текст: электронный.

щаться в частные медицинские организации [14]. Люди, проживающие в ряде регионов, в том числе относительно благополучных, таких как Московская область, стремятся получить простую медицинскую помощь в Москве и Санкт-Петербурге или иных крупных городских агломерациях. Очевидно, что, когда речь идет о платной медицине, для таких пациентов цена услуги выступает самым весомым фактором⁵.

Меняется также роль врача в процессе диагностики и лечения. С 2019 года с целью развития конкуренции в здравоохранении внедряются клинические рекомендации лечения – документы, в которых устанавливаются алгоритм ведения пациента, диагностики и лечения. Обязательными для оказания медицинской помощи клинические рекомендации должны были стать с 1 января 2022 года. Однако их внедрение в работу медицинских организаций началось гораздо раньше. Таким образом, процесс предоставления медицинской услуги унифицирован, а если алгоритм лечения одинаков для многих медицинских организаций вне зависимости от того, какой врач этот алгоритм выполняет, то зачем платить большую цену за эту услугу? Поэтому значимым становится ценовой фактор.

Что касается второго по значимости фактора выбора медицинской организации, названного респондентами в 2021 году, – «техническое оснащение», то его актуализация была закономерной и эффективной, поскольку проблемы с оснащением медицинских организаций нарастают в течение многих лет. Так, по данным статистических органов, процент амбулаторных зданий, требующих капитального ремонта в 2018 году, составил 11,8 %, а в 2021 году – 21 %. Износ оборудования в российских клиниках в 2019 году достиг 78 %⁶, а в 2021 году в некоторых регионах износ медицинского оборудования превысил 90 %⁷.

Заключение

Исследование значимых факторов выбора медицинской организации потребителями медицинских услуг показало, что произошли изменения критериев выбора. Если ранее для потребителей были более значимыми такие факторы, как «квалификация врача», «полноценность приема», то после пандемии COVID-19 в 2021 году для пациентов большее значение стали иметь «цена медицинской услуги» и «техническое оснащение медицинской организации».

Смещение предпочтений потребителей с оценки эффективности лечения к оценке цены медицинской услуги и наличия медицинского оборудования отражает глубинные проблемы, которые накопились в системе здравоохранения:

1) неравномерное территориальное распределение медицинских кадров приводит к дефициту медицинских работников в ряде регионов и является причиной непредоставления своевременной медицинской помощи населению. Стремясь решить свои проблемы со здоровьем, пациенты вынуждены уезжать в другие регионы за медицинской помощью. В этих регионах, как правило, уровень жизни выше, заработная плата выше, а следовательно, выше цены на медицинские услуги. Таким пациентам недоступны дорогие медицинские услуги. Пытаясь получить простую медицинскую помощь, они выбирают ее по ценовому фактору;

2) недофинансирование медицинской отрасли привело к чудовищному износу медицинского оборудования в ряде регионов, что также способствует тому, что пациенты вынуждены уезжать в более обеспеченные регионы и искать доступную для себя медицинскую помощь.

На потребительские предпочтения также оказало влияние введение клинических рекомендаций лечения. Когда деятельность врача в определенной степени унифицируется, закономерно смещение потребительских предпочтений пациентов в сторону ценового фактора.

⁵ Соколов А. Деньги не лечат: к чему ведет реформа здравоохранения // Ведомости. 15 декабря 2020 г. – URL: <https://www.vedomosti.ru/society/articles/2020/10/14/843300-dengi-lechat> (дата обращения: 15.12.2022). – Текст: электронный.

⁶ Пузырев В.П. Износ оборудования в российских клиниках достиг 78 %. Livejournal. 12.03.2019. – URL: <https://rvs.livejournal.com/2604963.html> (дата обращения: 15.12.2022). – Текст: электронный.

⁷ Шувалов С. Чиновник: износ оборудования больниц доходит до 93 %. ИА СаратовБизнесКонсалтинг. 20.01.2021. – URL: <https://saratov.bezformata.com/listnews/chinovnik-iznos-oborudovaniya-bolnits/90539876/> (дата обращения: 15.12.2022). – Текст: электронный.

Полученные в ходе исследования результаты могут быть полезны руководителям медицинских организаций для принятия решений в области повышения конкурентоспособности организации, привлечения и удержания потребителей медицинских услуг.

Список литературы

1. *Shan W., Wang Y., Luan J., Tang P.* The Influence of Physician Information on Patients' Choice of Physician in mHealth Services Using China's Chunyu Doctor App: Eye-Tracking and Questionnaire Study // *JMIR Mhealth Uhealth*. – 2019. – Vol. 7, No. 10: e15544.
2. *Deng Z., Hong Z., Zhang W., Evans R., Chen Y.* The Effect of Online Effort and Reputation of Physicians on Patients' Choice: 3-Wave Data Analysis of China's Good Doctor Website // *J Med Internet Res*. – 2019. – Vol. 21, No. 3: e10170.
3. *Li S., Hubner A.* The Impact of Web-Based Ratings on Patient Choice of a Primary Care Physician Versus a Specialist: Randomized Controlled Experiment // *J Med Internet Res*. – 2019. – Vol. 21, No. 6: e11188.
4. *Yan W., Yifan Z., Mengling Y.* What influences patients' willingness to choose in online health consultation? An empirical study with PLS-SEM // *Industrial Management & Data Systems*. – 2020. – Vol. 12. – P. 2423–2446.
5. *Bidmon S., Elshiewy O., Terlutter R., Boztug Y.* What Patients Value in Physicians: Analyzing Drivers of Patient Satisfaction Using Physician-Rating Website Data // *J Med Internet Res*. – 2020. – Vol. 22, No. 2: e13830.
6. *Subki A.H., Agabawi A.K., Hindi M.M., Butt N.S., Alsallum M.S., Alghamdi R.A., Subki S.H., Alsallum F., Alharbi A.A., Lodhi Y.I., Alandijani S., Al-Zaben F., Koenig H.G., Oraif A.M.* How Relevant is Obstetrician and Gynecologist Gender to Women in Saudi Arabia? // *Int J Womens Health*. – 2021. – Vol. 10. – P. 919–927.
7. *Цветкова А.Б., Юнисов Р.Х.* Оценка значимых параметров выбора медицинского учреждения для потребителя медицинских услуг в российской и зарубежной практике // *Международная торговля и торговая политика*. – 2018. – № 3 (15). – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-znachimyh-parametrov-vybora-meditsinskogo-uchrezhdeniya-dlya-potrebitelya-meditsinskih-uslug-v-rossiyskoy-i-zarubezhnoy> (дата обращения: 30.01.2023). – Текст: электронный.
8. *Yu W., Li M., Ye F., Xue C., Zhang L.* Patient preference and choice of healthcare providers in Shanghai, China: a cross-sectional study // *BMJ Open*. – 2017. – Vol. 7, No.10.
9. *Vasileva B.I., Karcheva M.D.* Reasons for Change of General Practitioner – Study among Patients // *J of IMAV*. – 2021. – Vol. 27, No. 3. – P. 3847–3850.
10. *Комарова А.А., Дианина Е.В., Мореева Е.В.* Влияние рекламной деятельности на выбор пациентами медицинской организации // *Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины*. – 2019. – № 27 (6). – С. 972–977.
11. *Ковалёва М.Д., Деларю В.В., Грешнова Я.Б.* Выбор врача и гендерный фактор: результаты социологического исследования жителей крупного промышленного города // *Волгоградский научно-медицинский журнал*. – 2019. – № 1. – С. 7, 8.
12. *Ледовских Ю.А., Панкевич В.И., Югай М.Т.* Факторы, влияющие на выбор медицинских услуг в педиатрии // *Вестник Росздравнадзора*. – 2016. – № 3. – С. 74–80.
13. *Капустина Л.М., Белобородова О.Г.* Маркетинговое исследование потребителей платных медицинских услуг // *Практический маркетинг*. – 2020. – № 10. – С. 3–9.
14. *Шамалова Е.В., Костромина Е.А., Лауфер К.М.* Исследование конкуренции на российском рынке медицинских услуг // *Russian Economic Bulletin*. – 2022. – Т. 5, № 5. – С. 331–337.

References

1. *Shan W., Wang Y., Luan J., Tang P.* The Influence of Physician Information on Patients' Choice of Physician in mHealth Services Using China's Chunyu Doctor App: Eye-Tracking and Questionnaire Study // *JMIR Mhealth Uhealth*. – 2019. – Vol. 7, No. 10: e15544.
2. *Deng Z., Hong Z., Zhang W., Evans R., Chen Y.* The Effect of Online Effort and Reputation of Physicians on Patients' Choice: 3-Wave Data Analysis of China's Good Doctor Website // *J Med Internet Res*. – 2019. – Vol. 21, No. 3: e10170.

3. *Li S., Hubner A.* The Impact of Web-Based Ratings on Patient Choice of a Primary Care Physician Versus a Specialist: Randomized Controlled Experiment // *J Med Internet Res.* – 2019. – Vol. 21, No. 6: e11188.
4. *Yan W., Yifan Z., Mengling Y.* What influences patients' willingness to choose in online health consultation? An empirical study with PLS–SEM // *Industrial Management & Data Systems.* – 2020. – Vol. 12. – P. 2423–2446.
5. *Bidmon S., Elshiewy O., Terlutter R., Boztug Y.* What Patients Value in Physicians: Analyzing Drivers of Patient Satisfaction Using Physician-Rating Website Data // *J Med Internet Res.* – 2020. – Vol. 22, No. 2: e13830.
6. *Subki A.H., Agabawi A.K., Hindi M.M., Butt N.S., Alsallum M.S., Alghamdi R.A., Subki S.H., Alsallum F., Alharbi A.A., Lodhi Y.I., Alandijani S., Al-Zaben F., Koenig H.G., Oraif A.M.* How Relevant is Obstetrician and Gynecologist Gender to Women in Saudi Arabia? // *Int J Womens Health.* – 2021. – Vol. 10. – P. 919–927.
7. *Cvetkova A.B., Yunisov R.H.* Ocenka znachimykh parametrov vybora medicinskogo uchrezhdeniya dlya potrebitelya medicinskih uslug v rossijskoj i zarubezhnoj praktike // *Mezhdunarodnaya trgovlya i trgovaya politika.* – 2018. – № 3 (15). – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-znachimyh-parametrov-vybora-meditsinskogo-uchrezhdeniya-dlya-potrebitelya-meditsinskih-uslug-v-rossiyskoy-i-zarubezhnoy> (data obrashcheniya: 30.01.2023). – Tekst: elektronnyj.
8. *Yu W., Li M., Ye F., Xue C., Zhang L.* Patient preference and choice of healthcare providers in Shanghai, China: a cross-sectional study // *BMJ Open.* – 2017. – Vol. 7, No.10.
9. *Vasileva B.I., Karcheva M.D.* Reasons for Change of General Practitioner – Study among Patients // *J of IMAB.* – 2021. – Vol. 27, No. 3. – R. 3847–3850.
10. *Komarova A.A., Dianina E.V., Moreeva E.V.* Vliyanie reklamnoj deyatel'nosti na vybor pacientami medicinskoj organizacii // *Problemy social'noj gigieny, zdravoohraneniya i istorii mediciny.* – 2019. – № 27 (6). – S. 972–977.
11. *Kovalyova M.D., Delaryu V.V., Grepshova Ya.B.* Vybor vracha i gendernyj faktor: rezul'taty sociologicheskogo issledovaniya zhitelej krupnogo promyshlennogo goroda // *Volgogradskij nauchno-medicinskoj zhurnal.* – 2019. – № 1. – S. 7, 8.
12. *Ledovskih Yu.A., Pankevich V.I., Yugaj M.T.* Faktory, vliyayushchie na vybor medicinskih uslug v pediatrii // *Vestnik Roszdravnadzora.* – 2016. – № 3. – S. 74–80.
13. *Kapustina L.M., Beloborodova O.G.* Marketingovoe issledovanie potrebitelej platnyh medicinskih uslug // *Prakticheskij marketing.* – 2020. – № 10. – S. 3–9.
14. *Shamalova E.V., Kostromina E.A., Laufer K.M.* Issledovanie konkurencii na rossijskom rynke medicinskih uslug // *Russian Economic Bulletin.* – 2022. – T. 5, № 5. – S. 331–337.