

614.2  
Р-47

А.В. Решетников

# Медико- социологический мониторинг

руководство



ИЗДАТЕЛЬСКАЯ ГРУППА  
«ГЭОТАР-Медиа»

# ОГЛАВЛЕНИЕ

От автора .....	15
Список сокращений .....	17
<b>РАЗДЕЛ 1. МЕДИКО-СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ МОНИТОРИНГ КАК ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ .....</b>	<b>19</b>
<b>Глава 1. Основы построения медико-социологического мониторинга .....</b>	<b>20</b>
1.1. Роль и значение медико-социологического мониторинга в системе обязательного медицинского страхования .....	20
1.2. Концепция организации медико-социологического мониторинга .....	28
1.3. Принципы выбора контрольных точек медико-социологического мониторинга .....	38
<b>Глава 2. Выбор приоритетов в медико-социологических исследованиях .....</b>	<b>44</b>
2.1. Принципы выделения приоритетов медико-социологического мониторинга .....	44
2.2. Отношение населения к реформам в здравоохранении .....	46
2.3. Спрос населения на медицинские услуги .....	48
2.4. Информированность населения о деятельности лечебно- профилактических учреждений, страховых медицинских организаций .....	49
2.5. Защита интересов застрахованных в системе обязательного медицинского страхования .....	50
2.6. Доступность и качество медицинской помощи .....	51
2.7. Дифференциация потока пациентов .....	53
2.8. Динамика потребления платных медицинских услуг .....	56
2.9. Степень удовлетворенности населения качеством оказания медицинской помощи .....	57
2.10. Динамика отношений между врачом и пациентом .....	59
2.11. Оптимизация уровня доступности квалифицированной и специализированной медицинской помощи .....	62
2.12. Медико-социологическая оценка врачами эффективности использования своего трудового потенциала .....	62
2.13. Динамика формирования платежеспособного спроса на медицинские услуги .....	63
2.14. Мониторинг целевых программ в здравоохранении .....	64
2.15. Динамика воздействия экологических факторов .....	65
<b>Глава 3. Технология социологического исследования как методическая основа медико-социологического мониторинга .....</b>	<b>67</b>
3.1. Особенности наблюдения медико-социальных явлений .....	67
3.2. Структурные компоненты процесса медико-социологического исследования .....	82

3.3.	Разработка общей концепции медико-социологического исследования . . . . .	91
3.4.	Выбор методов сбора медико-социологической информации . . . . .	103
3.4.1.	Медико-социологические опросы . . . . .	103
3.4.2.	Программные требования к выборке . . . . .	106
3.4.3.	Репрезентативность выборки . . . . .	107
3.4.4.	Расчет необходимой численности случайной выборки, характеристика которой представлена ответами на вопрос анкеты «да» или «нет» . . . . .	109
3.4.5.	Предельная ошибка выборки и коэффициента доверия . . . . .	110
3.4.6.	Определение поправок к полученным результатам выборочных социологических исследований . . . . .	112
3.5.	Методы измерения социальных характеристик . . . . .	114
3.5.1.	Понятие о социальном измерении . . . . .	114
3.5.2.	Способы проверки процедуры измерения на надежность . . . . .	115
3.5.3.	Общая характеристика шкал . . . . .	119
3.5.4.	Ограничения социальных характеристик . . . . .	124
3.6.	Методы и операции сбора данных, подлежащих количественному анализу . . . . .	125
3.6.1.	Методика прямых наблюдений . . . . .	125
3.6.2.	Методика изучения документальных источников . . . . .	130
3.6.3.	Методика анкетного опроса и интервью . . . . .	134
3.6.4.	Методика проведения экспертных опросов . . . . .	146
3.6.5.	Методика проведения фокус-группы . . . . .	148
3.6.6.	Методика проведения медико-социологических опросов . . . . .	150
3.7.	Методы анализа медико-социологической информации . . . . .	153
3.7.1.	Последовательность действий при анализе данных . . . . .	153
3.7.2.	Группировка и эмпирическая типология данных медико-социологического мониторинга . . . . .	155
3.7.3.	Поиск взаимосвязей между переменными . . . . .	157
3.7.4.	Анализ данных повторных и сравнительных исследований . . . . .	159
3.7.5.	Методика постановки медико-социального эксперимента . . . . .	162
3.7.6.	Представление результатов медико-социологического мониторинга . . . . .	168

## **РАЗДЕЛ 2. СОЦИОЛОГИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ . . . . . 173**

### **Глава 4. Медико-социальная характеристика территориальной системы обязательного медицинского страхования . . . . . 174**

4.1.	Система обязательного медицинского страхования и ее окружение . . . . .	174
4.2.	Правила и отношения в территориальной системе обязательного медицинского страхования . . . . .	183
4.2.1.	Застрахованные . . . . .	183
4.2.2.	Медицинские организации . . . . .	184

4.2.3. Страхователи . . . . .	186
4.2.4. Страховые медицинские организации . . . . .	186
<b>Глава 5. Социологическая оценка состояния территориальной системы обязательного медицинского страхования . . . . .</b>	<b>189</b>
5.1. Принципы выделения составляющих социологической оценки. . . . .	189
5.2. Принципы построения выборочной совокупности и социально- демографическая характеристика пациентов, принявших участие в опросе . . . . .	191
5.3. Основные элементы медико-социологического мониторинга . . . . .	194
5.3.1. Динамика процессов, происходящих в системе здравоохранения и медицинском страховании . . . . .	194
5.3.2. Удовлетворенность населения отдельными составляющими организации медицинской помощи и качества предоставляемых услуг . . . . .	195
5.3.3. Платная медицинская помощь . . . . .	198
5.3.4. Поддержка работодателями при получении медицинской помощи. . . . .	199
5.3.5. Использование застрахованными собственных средств для оплаты медицинских услуг, проблема «теневых» платежей. . . . .	199
<b>Глава 6. Доступность медицинского обслуживания в системе обязательного медицинского страхования . . . . .</b>	<b>202</b>
6.1. Принципы выделения составляющих оценки доступности медицинского обслуживания . . . . .	202
6.2. Ключевые точки мониторинга доступности и качества медицинского обслуживания в системе обязательного медицинского страхования. . . . .	206
6.2.1. Частота потребления услуг медицинских организаций, входящих в систему обязательного медицинского страхования . . . . .	206
6.2.2. Востребованность застрахованными своих прав в системе обязательного медицинского страхования . . . . .	207
6.2.3. Факторы выбора медицинского учреждения застрахованными. . . . .	209
6.2.4. Мотивы поведения застрахованных при выборе врача . . . . .	210
6.2.5. Характер потребностей застрахованных в получении медицинского обслуживания . . . . .	211
6.2.6. Временные затраты застрахованного на ожидание и получение медицинской помощи . . . . .	212
6.2.7. Экономическая доступность медицинской помощи . . . . .	213
6.2.8. Возможность альтернативного обслуживания . . . . .	214
6.2.9. Доступность лекарственного обеспечения. . . . .	217
6.2.10. Эффективность коммуникаций между застрахованными и страховыми медицинскими организациями. . . . .	219
6.2.11. Актуальные проблемы медицинских организаций, входящих в систему обязательного медицинского страхования. . . . .	221

6.2.12. Оценки качества медицинской помощи, оказываемой медицинскими учреждениями, входящими в систему обязательного медицинского страхования . . . . .	224
6.2.13. Степень доверия застрахованных к медицинским работникам . . . . .	225
6.2.14. Эффективность профилактических мероприятий . . . . .	226
6.2.15. Дополнительные критерии оценки качества и доступности медицинского обслуживания в системе обязательного медицинского страхования, предложенные застрахованными. . . . .	226
6.3. Управленческие решения по результатам мониторинга состояния доступности и качества медицинской помощи . . . . .	228
<b>Глава 7. Статус врача в системе обязательного медицинского страхования. . . . .</b>	<b>232</b>
7.1. Адекватность статусной позиции врача изменениям в системе здравоохранения . . . . .	232
7.2. Экономический статус врача . . . . .	235
7.2.1. Характеристики экономической составляющей статуса врача. . . . .	235
7.2.2. Экономический контекст врачебной деятельности . . . . .	236
7.2.3. Эффективность экономического стимулирования . . . . .	237
7.2.4. Структура текущих доходов . . . . .	238
7.2.5. Оплата труда . . . . .	239
7.2.6. Дополнительные заработки . . . . .	241
7.2.7. Стратегии заработка как показатели успеха . . . . .	242
7.2.8. Матрица медико-социологического мониторинга показателей экономического статуса врача . . . . .	243
7.3. Профессионально-должностной статус врача. . . . .	245
7.3.1. Характеристики профессионально-должностного статуса . . . . .	245
7.3.2. Профессиональная карьера в статусе врача . . . . .	246
7.3.3. Матрица медико-социологического мониторинга показателей профессионально-должностного статуса врача . . . . .	252
7.4. Престижное измерение статуса врача . . . . .	259
7.4.1. Престиж профессии врача в социальной иерархии . . . . .	259
7.4.2. Факторы престижа и их индикаторы . . . . .	260
7.4.3. Индикаторы престижа в измерении экономического спроса. . . . .	262
7.4.4. Индикаторы престижа в измерении жизненных шансов . . . . .	264
7.4.5. Индикаторы престижа в измерении доступности привилегий. . . . .	266
7.4.6. Индикаторы престижа в измерении ценностей . . . . .	267
7.4.7. Матрица медико-социологической оценки престижности статуса врача . . . . .	267
7.5. Социально-психологический статус врача . . . . .	273
7.5.1. Факторы, определяющие социально-психологический статус врача . . . . .	273
7.5.2. Влияние уровня доходов врача на психологический климат в коллективе медицинского учреждения . . . . .	274
7.5.3. Отношения с администрацией медицинского учреждения и их влияние на психологический климат в коллективе . . . . .	275

7.5.4. Отношения с пациентами и их влияние на статус врача в коллективе медицинского учреждения . . . . .	276
7.5.5. Информированность и ее влияние на социально-психологическое состояние коллектива . . . . .	277
7.5.6. Матрица медико-социологической оценки социально-психологического статуса врача . . . . .	278
7.6. Этическое измерение статуса врача . . . . .	278
7.6.1. Структурные компоненты статуса врача, влияющие на официальную оценку качества работы . . . . .	278
7.6.2. Организационная составляющая качества работы врача . . . . .	284
7.6.3. Качество работы врача в фокусе общественных мнений . . . . .	286
7.6.4. Отношения «врач–пациент» . . . . .	288
7.6.5. Матрица медико-социологической оценки этического измерения статуса врача . . . . .	289
7.7. Ключевые точки мониторинга показателей, характеризующих статус врача в системе обязательного медицинского страхования . . . . .	289
7.7.1. Методологические основы мониторинговых исследований . . . . .	289
7.7.2. Социально-демографические и профессионально-должностные характеристики медицинских работников, принявших участие в исследовании . . . . .	295
7.7.3. Ценностные ориентиры врачей. Престижность врачебной профессии и удовлетворенность работой в оценках медицинских работников . . . . .	296
7.7.4. Удовлетворенность работой . . . . .	297
7.7.5. Условия труда . . . . .	298
7.7.6. Зарботная плата врачей . . . . .	299
7.7.7. Социально-психологический климат в коллективе . . . . .	300
7.7.8. Взаимоотношения в системе «врач–пациент» . . . . .	303
<b>Глава 8. Медико-социальная эффективность деятельности страхователя в системе обязательного медицинского страхования . . . . .</b>	<b>304</b>
8.1. Принципы выделения характеристик медико-социальной эффективности деятельности страхователя . . . . .	304
8.2. Ключевые точки мониторинга медико-социальной эффективности деятельности страхователя . . . . .	309
8.2.1. Информированность руководителей предприятий (организаций) о правах и обязанностях страхователя . . . . .	309
8.2.2. Информированность работников предприятий о правах и обязанностях застрахованных по обязательному медицинскому страхованию . . . . .	309
8.2.3. Состояние здоровья сотрудников предприятия-страхователя, условия труда . . . . .	310
8.2.4. Социальные льготы, направленные на поддержание здоровья работников предприятий-страхователей . . . . .	310

8.2.5. Факторы, оказывающие влияние на полноту и своевременность уплаты взносов страхователями . . . . .	312
8.2.6. Удовлетворенность страхователей отдельными аспектами функционирования территориальной системы обязательного медицинского страхования . . . . .	314

### **РАЗДЕЛ 3. ТЕХНОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ МЕДИКО-СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО МОНИТОРИНГА В ТЕРРИТОРИАЛЬНОЙ СИСТЕМЕ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ . . . . . 317**

#### **Глава 9. Застрахованный как объект медико-социологического мониторинга . . . 318**

9.1. Медико-социальная характеристика застрахованного . . . . .	318
9.2. Принципы формирования показателей состояния здоровья застрахованного . . . . .	324
9.3. Сопровождение показателей застрахованного в общем технологическом процессе . . . . .	331
9.4. Управление по результатам медико-социологического мониторинга застрахованного . . . . .	335
9.4.1. Управленческие решения по результатам мониторинга показателей состояния застрахованного . . . . .	335
9.4.2. Общая численность граждан, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию . . . . .	336
9.4.3. Численность умерших . . . . .	337
9.4.4. Показатель распространенности . . . . .	339
9.4.5. Доля конкретных обращений застрахованных в общем количестве обоснованных обращений . . . . .	341
9.4.6. Оценка уровня здоровья застрахованных граждан . . . . .	343
9.4.7. Оценка удовлетворенности медицинских работников отдельными характеристиками застрахованного . . . . .	346
9.4.8. Численность и удельный вес работников, работающих в условиях, не отвечающих санитарно-гигиеническим нормам . . . . .	348
9.4.9. Численность и удельный вес населения с доходами ниже прожиточного минимума . . . . .	349

#### **Глава 10. Медицинская организация как объект медико-социологического мониторинга . . . . . 351**

10.1. Медико-социальная характеристика медицинской организации . . . . .	351
10.2. Принципы формирования показателей статуса медицинской организации . . . . .	356
10.3. Сопровождение показателей медицинской организации в общем технологическом процессе . . . . .	362
10.4. Управление по результатам медико-социологического мониторинга медицинской организации . . . . .	366
10.4.1. Управленческие решения по результатам медико-социологического мониторинга . . . . .	366

10.4.2. Доля обратившихся за медицинской помощью .....	367
10.4.3. Средняя стоимость медицинских услуг обязательного медицинского страхования в расчете на одного обратившегося пациента .....	370
10.4.4. Количество обоснованных обращений граждан, связанных с недостатками в работе .....	372
10.4.5. Показатель качества медицинских услуг .....	374
10.4.6. Эффективность использования ресурсов обязательного медицинского страхования .....	376
10.4.7. Оценка медицинскими работниками уровня медицинского обслуживания населения .....	378
10.4.8. Оценка уровня удовлетворенности медицинских работников различными сторонами работы .....	380
10.4.9. Экспертная оценка уровня общей удовлетворенности застрахованных амбулаторно-поликлиническим обслуживанием ....	382
10.4.10. Экспертная оценка уровня общей удовлетворенности застрахованных стационарным обслуживанием .....	383
10.4.11. Сводный индекс потребительских цен по субъекту Российской Федерации .....	384
<b>Глава 11. Страхователь как объект медико-социологического мониторинга ...</b>	<b>386</b>
11.1. Медико-социальная характеристика страхователя в системе обязательного медицинского страхования .....	386
11.2. Принципы формирования показателей состояния страхователя .....	393
11.3. Сопровождение показателей в технологическом процессе Территориального фонда обязательного медицинского страхования ...	398
11.4. Управление по результатам медико-социологического мониторинга страхователя .....	398
11.4.1. Степень обеспечения территориальной программы обязательного медицинского страхования финансовыми ресурсами ...	399
11.4.2. Количество состоящих на учете страхователей (в разрезе округов и видов экономической деятельности) .....	402
11.4.3. Сводные данные о поступлении страховых взносов на обязательное медицинское страхование от страхователей для работающих и неработающих граждан .....	406
11.4.4. Доля страхователей — добросовестных плательщиков в общем количестве страхователей для работающих граждан (юридических и физических лиц) .....	410
11.4.5. Оценка уровня удовлетворенности страхователей различными сторонами функционирования системы обязательного медицинского страхования .....	411
11.4.6. Средняя заработная плата по видам экономической деятельности и группам предприятий .....	414



11.4.7. Численность работников по видам экономической деятельности и группам предприятий . . . . .	417
11.4.8. Уровень инфляции . . . . .	418
11.4.9. Курс доллара США по отношению к рублю . . . . .	420
11.4.10. Другие показатели и технология их представления . . . . .	420
<b>Глава 12. Страховая медицинская организация как объект медико-социологического мониторинга . . . . .</b>	<b>423</b>
12.1. Медико-социальная характеристика страховой медицинской организации . . . . .	423
12.2. Принципы формирования показателей состояния страховой медицинской организации . . . . .	431
12.3. Сопровождение показателей страховой медицинской организации в общем технологическом процессе . . . . .	436
12.4. Управление по результатам медико-социологического мониторинга страховой медицинской организации . . . . .	438
12.4.1. Доля страховой медицинской организации в страховом поле обязательного медицинского страхования . . . . .	439
12.4.2. Обеспеченность страховых медицинских организаций собственными средствами . . . . .	442
12.4.3. Соблюдение страховой медицинской организацией условий платежеспособности по операциям добровольного медицинского страхования . . . . .	444
12.4.4. Коэффициент полноты исполнения страховыми медицинскими организациями договорных обязательств в системе обязательного медицинского страхования . . . . .	448
12.4.5. Доля обратившихся за медицинской помощью . . . . .	450
12.4.6. Эффективность работы с жалобами застрахованных . . . . .	454
12.4.7. Показатель рационального использования средств обязательного медицинского страхования . . . . .	456
12.4.8. Социальная удовлетворенность застрахованных граждан работой страховой медицинской организации . . . . .	459
12.4.9. Численность населения . . . . .	462
12.4.10. Средний уровень доходности вложений в банковские депозиты . . . . .	464
12.4.11. Средний уровень доходности вложений в государственные ценные бумаги и ценные бумаги субъектов Российской Федерации . . . . .	466
<b>Глава 13. Методика сбора социологической информации . . . . .</b>	<b>468</b>
13.1. Обобщенные характеристики медико-социологического исследования субъектов и участников системы обязательного медицинского страхования . . . . .	468
13.2. Сбор показателей, характеризующих внешние факторы деятельности субъектов и участников системы обязательного медицинского страхования . . . . .	478

<b>Глава 14. Автоматизированная поддержка процессов медико-социологического мониторинга</b> . . . . .	482
14.1. Современные технологии автоматизированной поддержки мониторинговых процессов . . . . .	482
14.2. Функциональные характеристики автоматизированной поддержки медико-социологического мониторинга . . . . .	487
14.3. Основные формы работы с автоматизированной системой поддержки медико-социологического мониторинга . . . . .	492
14.4. Публикация материалов медико-социологического мониторинга . . . . .	493
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ. МЕТОДИЧЕСКИЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ ПРОВЕДЕНИЯ МЕДИКО-СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ В СИСТЕМЕ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ</b> . . . . .	497
<b>Глава 15. Инструментарий медико-социологического исследования: «Отношение населения к системе обязательного медицинского страхования и реформам в здравоохранении»</b> . . . . .	498
15.1. Экспертная карта . . . . .	498
15.2. Анкета для опроса пациентов . . . . .	508
15.3. Анкета для опроса населения . . . . .	518
15.4. Анкета для опроса медицинского персонала . . . . .	524
15.5. Анкета медико-социологического исследования «Застрахованный как субъект системы обязательного медицинского страхования» . . . . .	529
<b>Глава 16. Инструментарий медико-социологического исследования медицинской организации</b> . . . . .	534
16.1. Анкета для опроса главных врачей . . . . .	534
16.2. Анкета для медицинских работников и руководителей медицинских организаций . . . . .	541
16.3. Лист экспертной экспресс-оценки для застрахованных граждан «Эффективность работы стационаров в системе обязательного медицинского страхования» . . . . .	546
16.4. Лист экспертной экспресс-оценки для застрахованных граждан «Эффективность работы амбулаторно-поликлинических учреждений в системе обязательного медицинского страхования» . . . . .	548
<b>Глава 17. Инструментарий медико-социологического исследования «Доступность и качество медицинского обслуживания в системе обязательного медицинского страхования»</b> . . . . .	550
17.1. Бланк-интервью медико-социологического опроса «Доступность и качество медицинского обслуживания в системе обязательного медицинского страхования» . . . . .	550
<b>Глава 18. Инструментарий экспертных интервью «Статус врача в системе обязательного медицинского страхования»</b> . . . . .	564
18.1. Бланк интервью с врачами . . . . .	564

18.2. Бланк интервью с сотрудником Территориального фонда обязательного медицинского страхования. . . . .	567
18.3. Бланк интервью с представителем страховой медицинской организации. . . . .	570
18.4. Анкета медико-социологического мониторинга «Статус врача в системе обязательного медицинского страхования». . . . .	572
<b>Глава 19. Инструментарий медико-социологического мониторинга страхователя. . . . .</b>	<b>611</b>
19.1. Анкета для страхователей — руководителей организаций и страхователей — индивидуальных предпринимателей «Страхователь как субъект системы обязательного медицинского страхования» . . . . .	611
19.2. Анкета для страхователей — руководителей предприятий (организаций) «Оценка эффективности условий реализации страхователями прав и обязанностей в системе обязательного медицинского страхования г. Москвы» . . . . .	621
19.3. Анкета для сотрудников Территориального фонда обязательного медицинского страхования «Страхователь как субъект системы обязательного медицинского страхования». . . . .	630
<b>Глава 20. Инструментарий медико-социологического мониторинга страховой медицинской организации. . . . .</b>	<b>636</b>
20.1. Анкета для застрахованных по обязательному медицинскому страхованию «Страховая медицинская организация как участник системы обязательного медицинского страхования». . . . .	636
20.2. Анкета для опроса руководителя страховой медицинской организации. . . . .	640
<b>Глоссарий . . . . .</b>	<b>645</b>
<b>Библиография. . . . .</b>	<b>669</b>