

ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ ПОВЕДЕНИЕ В СФЕРЕ ЧАСТНОЙ МЕДИЦИНЫ

Платные медицинские услуги являются важнейшей составляющей деятельности всех учреждений здравоохранения, а число пациентов, обращающихся за медицинской помощью в частные медицинские организации, стремительно растет. При этом у каждого из нас вырабатываются определенные стратегии поведения в процессе потребления услуг частной медицины.

Рассмотрим некоторые результаты эмпирического исследования, проведенного нами в городе Екатеринбурге в мае 2014 года. В качестве метода сбора первичной информации использовался анкетный опрос потребителей частных медицинских услуг, в ходе которого было опрошено 200 человек в возрасте от 18 лет до 55 лет. Анализ результатов исследования дает возможность выделить особенности потребительского поведения в сфере частной медицины и определить основные направления повышения качества медицинского обслуживания.

Анализ полученных данных позволил выявить ряд особенностей потребительского поведения различных возрастных групп. Высокая активность среди потребителей частных медицинских услуг наблюдается в возрасте от 25 до 34 лет (26,5 %) и от 35 до 44 лет (26 %). Это происходит, прежде всего, потому, что данные возрастные границы характеризуются важными вехами жизни каждого человека. К основным вехам можно отнести: вступление в брак, выполнение репродуктивных функций, а так же воспитание детей.

Потребителями услуг частной медицины являются респонденты, относящиеся к различным социальным группам населения. Так, например, за платной медицинской помощью в различные медицинские организации чаще всего обращаются работники коммерческих учреждений медицины, культуры, образования (12,5 %), инженерно-технические работники (11 %), другие служащие (9,5 %), реже всего научные работники (3 %), военнослужащие (3 %), домохозяйки (3 %), государственные (муниципальные) служащие (2,5 %), пенсионеры/инвалиды (2,5 %)

Нами была выявлена закономерность между частотой обращения жителями города Екатеринбурга за медицинской помощью в частные медицинские организации и материальным положением горожан. Частота обращений в частные медицинские организации за медицинской помощью растет с ростом материальных возможностей горожан. Стоит отметить, что основными потребителями медицинских услуг частных медицинских организаций являются жители,

которые оценивают свое материальное положение выше среднего. Это связано, прежде всего, с тем, что услуги частных медицинских организаций остаются дорогостоящими и не являются доступными всем категориям людей.

На медицинское обслуживание за последний год, кроме покупки лекарственных средств, жители города Екатеринбурга потратили от 6 до 20 тыс. руб. (38,5 %), менее 5 тыс. руб. потратили 37 % респондентов, от 21 до 40 тыс. руб. 11 % от числа ответивших, 9 % респондентов затруднились ответить.

Большинство респондентов обращаются в частные медицинские организации за следующими видами медицинских услуг: лабораторные исследования, консультации и осмотры врача в клинике, диагностика (62,2 %, 54,6 %, 42,3 % соответственно).

Для государственных медицинских учреждений приоритетными остаются такие виды медицинских услуг как консультации и осмотры врача (45,9 %), вызов врача на дом (23,7 %), экстренная медицинская помощь (14,4 %).

Как мы видим, наибольшим спросом в частных медицинских организациях пользуется такая медицинская услуга, как лабораторные исследования. Это связано, прежде всего, с тем, что на базе большинства медицинских организаций города Екатеринбурга есть собственные лаборатории, что сокращает срок ожидания результатов лабораторных исследований, так же забор анализов не ограничен во времени, их можно сдать в течение всего дня. Например, в государственных медицинских учреждениях забор анализов осуществляется только с утра. Так же большинство частных медицинских организаций имеют в своем арсенале высокотехнологическое диагностическое оборудование, чего нет в большинстве государственных медицинских организациях. Осмотры и консультации врачей в частных клиниках востребованы, поскольку в государственных медицинских учреждениях представлен не весь перечень специалистов, а к некоторым из них очень сложно попасть на прием.

Из полученных данных можно сделать выводы о том, что на рынке платных медицинских услуг города Екатеринбурга есть бесспорные лидеры – многопрофильные частные медицинские организации, деятельность которых направлена на все возрастные категории людей. Лидеры – «Доктор Плюс», «АСК», «Ваш семейный доктор», «Екатеринбургский медицинский центр», «УГМК - Здоровье» и «Здоровье 365». Стоит отметить, что жители города Екатеринбурга выделили именно у данных клиник такие характеристики как высокий профессионализм врачей, хорошая техническая база, приемлемое соотношением цены и качества, а так же удобное месторасположение.

Результаты исследования позволяют сделать вывод, что в частных медицинских организациях города Екатеринбурга более внимательно относятся к пациентам, чем в государственных медицинских учреждениях. На сегодняшний день наблюдается кризис в государственной системе здравоохранения. Это выражается в низкой степени доступности и качества бесплатных медицинских услуг. Именно эти факторы подталкивают людей даже с ограниченными доходами обращаться за медицинской помощью в частные медицинские клиники и центры.

Кроме того, жители города, обращаясь в частные медицинские учреждения, получают больше информации по вопросам тактики лечения, профилактики лечения и стоимости лекарственных средств, которые необходимы для лечения, а так же о тех побочных эффектах, которые могут проявиться в ходе лечения, нежели те жители, которые обращаются в государственные медицинские организации. Данные факторы являются важными для пациентов и могут являться решающими при выборе медицинского учреждения. Основными причинами обращения горожан в частные медицинские организации являются высокий уровень обслуживания (57,8 %), быстрота и качество медицинского обслуживания (57,8 % и 57,3 % соответственно).

Сегодня частная медицина в городе Екатеринбурге не является альтернативой государственной медицине, поскольку до сих пор доступна только определенным слоям населения. На наш взгляд, повышение доступности медицинского обслуживания в частной системе здравоохранения зависит во многом от политики, проводимой государством, необходимо предусмотреть формирование режима преференций: например, налоговых, льготной аренды помещений, участие частной системы здравоохранения в программах государственных гарантий охраны здоровья граждан, соплатежи и бюджетные субсидии.

Е.Н. Миронова

РЕКЛАМА КАК ФАКТОР СОЦИАЛИЗАЦИИ СОВРЕМЕННОЙ МОЛОДЕЖИ

Мощным средством модификации системы человеческих ценностей в информационном обществе становятся средства массовой коммуникации, огромные технологические ресурсы которых успешно эксплуатирует шоу и киноиндустрия, маркетинг, реклама, PR-технологии.