

3. *Искусство. Всемирная история* / под ред. Стивен Фарсинг. М., МАГМА. 2012. 576 с.

4. *Честерфилд Ф.Д.С. Письма к сыну. Великие книги великих людей: в 3т.* М.: РИПОЛ классик, Т.2. 2009. 368 с.

*И.В. Артюкова  
г. Екатеринбург*

## **ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ ПОВЕДЕНИЕ В СФЕРЕ ЧАСТНОЙ МЕДИЦИНЫ**

Рынок платных медицинских услуг появился в Российской Федерации в конце 1980-х – начале 1990-х гг. и в настоящее время активно развивается, охватывая все новые направления медицины и потребительские сегменты. В настоящее время вопросы предоставления платных медицинских услуг государственными и частными учреждениями здравоохранения приобретают особую актуальность. Это связано и с развитием рыночных отношений в здравоохранении, и с недостатком финансовых ресурсов на содержание лечебно-профилактических учреждений, и с их широким освещением в средствах массовой информации. Российский рынок коммерческой медицины восполняет недостатки бюджетной медицины. Все большее число пациентов обращается к платным медицинским услугам. В наше время существует множество платных клиник с широким спектром предоставляемых услуг, с помощью которых человек может решить свои проблемы со здоровьем. Платные медицинские услуги являются важной составляющей деятельности практически всех государственных, муниципальных, частных учреждений здравоохранения, поэтому мы считаем важным рассмотреть этот аспект жизни людей.

В сентябре 2014 года было проведено эмпирическое исследование по данной теме методом раздаточного анкетирования. Объектом проведенного исследования выступило население города Реж и близлежащих деревень (поселков) в возрасте от 18 лет, пользующееся платными медицинскими услугами. Предметом исследования является потребительское поведение в сфере платной медицины. При проведении исследования мы ставили перед собой цель - проанализировать потребительское поведение жителей города Реж и близлежащих деревень (поселков) в сфере платной медицины.

В результате проведенного исследования нами были получены следующие результаты. Около половины ответивших – 48% обращаются в частные медицинские учреждения 1-2 раза в год, 28% – раз в полгода (табл. 1). Остальные опрошенные (24%) обращаются чаще или не обращаются вообще. Это мо-

жет быть связано с тем, что респонденты предпочитают обращаться за платными медицинскими услугами в государственные медицинские учреждения. Возможными причинами могут быть такие явления, как самолечение, народное лечение.

Таблица 1

Частота обращения в частные медицинские учреждения (в % от числа ответивших)

Частота обращения	%
каждую неделю	2
1 раз в 2-3 месяца	20
раз в пол года	28
1-2 раза в год	48
не обращаются	2
Всего:	100

Пользуясь услугами частных медицинских учреждений, жители города Реж в первую очередь обращают внимание на качество медицинских манипуляций (40%), внимательность медицинского персонала (36%) и равный процент распределился между спектром предлагаемых услуг, обстановкой и комфортностью в медицинском учреждении (32%) (табл. 2).

Таблица 2

Причины обращения респондента в частные медицинские учреждения  
(в % от числа ответивших)

Причины обращения	%
качество медицинских манипуляций	40
внимательность медицинского персонала	36
спектр предлагаемых процедур	32
обстановка и комфортность в медицинском учреждении	32
профессионализм врачей	26
вежливость медицинского персонала	22
состояние оборудования в медицинском учреждении	22
отзывы о данном медицинском учреждении или конкретно о данной услуге	8
отсутствие очередей	6
прейскурант цен	2
Всего:	226*

\*Здесь и далее сумма процентов больше 100, поскольку респонденты имели возможность выбрать несколько вариантов ответа.

Большинство респондентов информацию о частных клиниках получают от родителей и родственников, а также от друзей. В основном это близкий круг

общения. Но все же люди используют и другие источники, такие как газеты, журналы и интернет (табл. 3).

Таблица 3

Источники получения информации о частных медицинских учреждениях  
(в % от числа ответивших)

Источники получения информации	%
родители, родственники	36
все вышеперечисленное	30
друзья	28
газеты, журналы	18
интернет	16
реклама на улицах	16
телевидение, радио	8
Всего:	152

Гипотеза о том, что жители города Реж достаточно часто (1 раз в 2-3 месяца) обращаются в частные медицинские учреждения, не подтвердилась.

Гипотеза о том, что качество платных медицинских услуг в частных медицинских учреждениях оценивается довольно высоко, подтвердилась частично. В целом, жители города Реж удовлетворены услугами, которые предоставляются в частных медицинских учреждениях, однако респонденты отметили очень большой минус в частных клиниках – это стоимость услуг.

Следующая гипотеза о том, что люди делают выбор в пользу платных медицинских услуг, подтвердилась, так как большинство респондентов скорее готовы, чем не готовы платить за медицинские услуги, которые предоставляются как платно, так и бесплатно.

Последняя гипотеза о том, что люди делают выбор в пользу услуг в частных медицинских учреждениях по причине высокого уровня профессионализма медицинских работников и уровня качества оказываемых услуг, а так же отказываются от бесплатных медицинских услуг государственных медицинских учреждений по причине низкого качества – не подтвердилась.

В результате проведенного исследования мы получили представление о потребительском поведении жителей города Реж в сфере оказания платных медицинских услуг частными медицинскими учреждениями.