

**Качество и доступность для населения медицинского обслуживания  
(региональный аспект)**

**Научный руководитель – Максимова Анастасия Сергеевна**

***Бершакова Анна Сергеевна***

*Студент (магистр)*

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Высшая школа  
современных социальных наук (факультет), Москва, Россия

*E-mail: bershakova.anna@yandex.ru*

Качество и доступность медицинского обслуживания являются ключевыми показателями эффективности здравоохранения. В Российской Федерации, где значительные территориальные и экономические различия создают неравномерность в предоставлении медицинских услуг, эта тема приобретает особую актуальность.

Национальный проект «Здравоохранение», утвержденный с января 2019 года до декабря 2024 года, представляет собой масштабную программу, которая направлена на улучшение ситуации в здравоохранении России. Программа реализуется по нескольким направлениям, и одной из ключевых целей является изменение отношения населения к системе здравоохранения в целом. Как показывают данные опроса ФОМ, существует необходимость увеличения удовлетворенности населения качеством и доступностью медицинского обслуживания [5].

По результатам опроса, только 12% респондентов считают, что дела в российском здравоохранении обстоят хорошо, в то время как 41% оценивают положение как удовлетворительное, и столько же респондентов считают его плохим. Дополнительно, 17% участников опроса отметили некоторые улучшения в системе здравоохранения за последнее время, в то время как 29% участников заметили ухудшения, и 43% респондентов не видели значительных изменений в этой сфере.

Введение в медицину цифровых технологий и цифровизация медицинского процесса являются одним из ключевых трендов современного медицинского сообщества. Это связано с желанием повысить доступность медицинского обслуживания и удобство для пациентов, а также с необходимостью эффективной организации медицинской помощи и внедрения новых технологий.

Один из таких проектов, реализуемых с сентября 2022 года в нашей стране, называется «Инцидент 38» [4]. Главная цель этого федерального пилотного проекта – сделать электронную запись к врачу максимально доступной для всех желающих.

Применение цифровых технологий в медицине имеет множество преимуществ. Они позволяют улучшить и ускорить процесс диагностики, лечения и мониторинга состояния пациентов, а также дать возможность проведения удаленных консультаций и дистанционного медицинского наблюдения. Кроме того, цифровые методы анализа данных позволяют получать более точные и своевременные результаты и делают возможным более глубокий исследовательский анализ различных медицинских данных.

В связи с этим, актуально исследование и применение новых цифровых методов для анализа медицинских данных и их использование в повседневной медицинской практике.

Взаимоотношения между врачом и пациентом были предметом исследований многих социологов, в том числе Т. Парсонса, М. Фуко, Э. Гофмана, Р. Витча и других. Парсонс рассматривал эти отношения как функционально необходимые для поддержания социальной системы здравоохранения, где врач выступает в роли «агента социального контроля»,

а пациент подчиняется его авторитету [1]. Фуко анализировал властные отношения, скрытые в медицинской практике, и подчеркивал, как медицинские институты служат инструментом социального контроля [3]. Р. Витч выделял 4 модели взаимоотношения врача и пациента, характерные для современной культуры: инженерную, пастырскую, коллегальную, контрактную [2].

Реальные отношения врача и пациента могут быть представлены различными моделями, которые отражают особенности и потребности каждой стороны. Выбор конкретной модели взаимоотношений зависит от индивидуальных особенностей врача, уникальной ситуации пациента и характера оказываемой медицинской помощи. Каждая модель должна быть гибкой и адаптироваться к конкретным обстоятельствам и потребностям, которые возникают в процессе взаимодействия врача и пациента.

Для анализа качества и доступности медицинских услуг в регионах России использовался метод цифрового анализа, основанный на изучении отзывов пациентов в Яндекс.Картах. Этот метод позволяет получить данные непосредственно от пользователей услуг, отражающие их личный опыт взаимодействия с медицинскими учреждениями. Анализ содержания отзывов дает возможность выявить наиболее частые проблемы и жалобы, а также положительные аспекты обслуживания. Таким образом, цифровой анализ становится эффективным инструментом для оценки удовлетворенности пациентов и может служить основой для разработки рекомендаций по улучшению качества медицинского обслуживания.

Результаты исследования могут быть использованы для разработки рекомендаций по улучшению качества и доступности медицинского обслуживания в региональном здравоохранении Российской Федерации. Анализ отзывов пациентов дает уникальную возможность учитывать мнение конечных пользователей услуг при формировании политики здравоохранения и внедрении практических мероприятий по улучшению работы медицинских учреждений. Это способствует повышению уровня доверия населения к системе здравоохранения, а также способствует формированию более открытой и пациентоориентированной медицинской практики.

### Источники и литература

- 1) Евсеева Я.В. Варул М.З. Толкотт Парсонс, роль больного и хронические заболевания. Varul M.Z. Talcott Parsons, the sick role and chronic illness // *body & society*. – L., 2010. – Vol. 16, n 2. – P. 72-94 / Я.В. Евсеева // Социальные и гуманитарные науки. Отечественная и зарубежная литература. Серия 11: Социология. – 2011. – № 3. – С. 17-20.
- 2) Модели взаимоотношений между врачом и пациентом // StudFiles URL: <https://studfile.net/preview/10058092/page:49/> (дата обращения: 03.02.2024).
- 3) Фуко М. Надзирать и наказывать / М. Фуко. – М., Ad Marginem, 1999. – 480 с.
- 4) Доля успешных записей к врачу через портал «Госуслуги» за год увеличилась на 196% благодаря внедрению искусственного интеллекта // Искусственный интеллект Российской Федерации URL: <https://ai.gov.ru/mediacenter/dolya-uspeshnykh-zapisey-k-vrachu-cherez-portal-gosuslugi-za-god-uvelichilas-na-196-blagodarya-vnedr-iskusstvennogo-intellekta/> (дата обращения: 11.02.2024).
- 5) Здравоохранение. О престиже профессии врача и доверии медикам // ФОМ URL: <https://fom.ru/Zdorove-i-sport/14890> (дата обращения: 11.02.2024).