N E W S
OF THE NATIONAL ACADEMY OF SCIENCES OF THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN
SERIES OF BIOLOGICAL AND MEDICAL
ISSN 2224-5308
Volume 4, Number 316 (2016), 5 – 13

REQUIREMENTS IN PATIENTS RECEIVING MEDICAL CARE FOR OUTPATIENT LEVEL

A. A. Akanov[1], K. A. Tulebayev[1], B. S. Turdaliyeva[1], G. D. Kuziyeva[1], Z. A. Gubaydullina[2]

[1]Kazakh National Medical University named after S. D. Asfendiyarov, Almaty, Kazakhstan,
[2]Joint University Clinic of the Kazakh National Medical University named after S. D. Asfendiyarov, Almaty, Kazakhstan.
E-mail: k.gulmira1@mail.ru

Key words: medical care, outpatient care, patients' needs.

Abstract. The article presents the results of a sociological study of 455 patients opinion of the Joint University Clinic (JUC) of the Kazakh National Medical University named after S.D. Asfendiyarov. The main reasons for the choice of the JUC patients clinics are geographic proximity to the place of work, study. When considering the frequency of uptake in the outpatient organization unit, we found that half of the patients treated one JUC clinics once a year, while awaiting reception of a doctor 10 to 30 minutes. A high percentage of respondents' satisfaction with mode of operation clinics experts was noted. Almost all patients make an appointment with a personal appeal to the registry. In assessing the relationship of medical staff to patients during treatment in a clinic in the JUC over the past 12 months, the majority of respondents noted positive attitude. The main part of the study participants said that during the treatment in the JUC clinic doctors talk and explain the health, responding to questions about the patient's disease, further evaluation and treatment. During the treatment in the clinic TQM doctors certify that the patient properly understood the information about the diagnosis and treatment. 38.2% of respondents said that their family, friends, and themselves involved in the decision-making process when choosing a treatment strategy, appointment procedures and interventions. Among patients of the clinic JUC, almost a fifth of study participants were hospitalized during the last 12 months after hospital discharge. 82.2% of patients said that the doctor was interested in his health clinic. In general, the majority of respondents rated the medical care provided in clinics JUC good. Based on the results of a sociological study of the views of patients have been identified with the needs of patients receiving medical care at the outpatient level and definition of the model has been given a comprehensive outpatient care and its components.

УДК 616-082:616-08-039.57

ПОТРЕБНОСТИ ПАЦИЕНТОВ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ НА АМБУЛАТОРНО- ПОЛИКЛИНИЧЕСКОМ УРОВНЕ

А. А. Аканов[1], К. А. Тулебаев[1], Б. С. Турдалиева[1], Г. Д. Кузиева[1], Ж. А. Губайдуллина[2]

[1]Казахский национальный медицинский университет им. С. Д. Асфендиярова, Алматы, Казахстан,
[2]Объединенная университетская клиника Казахского национального медицинского университета им. С. Д. Асфендиярова, Алматы, Казахстан

Ключевые слова: медицинская помощь, амбулаторно-поликлиническая помощь, потребности пациентов.

Аннотация. Представлены результаты социологического изучения мнения 455 пациентов поликлиник Объединенной университетской клиники (ОУК) Казахского Национального медицинского университета им. С. Д. Асфендиярова. Основными причинами выбора поликлиник ОУК пациентами были территориальная

близость к месту работы, учебы. При изучении вопроса о частоте обращаемости в АПО, мы выяснили, что половина пациентов поликлиник ОУК обращаются 1 раз в год, при этом ожидают приема врача от 10 до 30 минут. Был отмечен высокий процент удовлетворенности респондентов режимом работы специалистов поликлиник ОУК. Практически все пациенты поликлиник ОУК записываются на прием при личном обращении в регистратуру. При оценке отношения медицинского персонала к пациентам во время обращения в поликлинику ОУК в течение последних 12 месяцев большая часть респондентов отметили позитивное (вежливое и внимательное) отношение. Основная часть участников исследования сказали, что во время обращения в поликлинику ОУК врачи беседуют и объясняют состояние здоровья, отвечают на вопросы о заболевании пациентов, дальнейшем обследовании и лечении и во время обращения в поликлиники ОУК врачи удостоверялись, что пациент правильно понял информацию о своем диагнозе и лечении. 38,2% респондентов сказали, что они, их семья и близкие вовлекались в процессы принятия решений при выборе тактики лечения, назначения процедур и вмешательств. Среди пациентов поликлиник ОУК почти пятая часть участников исследования были госпитализированы в течение последних 12 месяцев, после выписки из стационара 82,2% пациентов сказали, что врач поликлиники интересовался его здоровьем. В целом, медицинскую помощь, оказываемую в поликлиниках ОУК, большинство респондентов оценили хорошо. На основании результатов социологического изучение мнения пациентов были определены потребности пациентов при получении медицинской помощи на амбулаторно-поликлиническом уровне и было дано определение модели всеобъемлющей амбулаторно-поликлинической помощи и ее компоненты.

Введение. Особое место в укреплении и сохранении здоровья населения Республики Казахстан принадлежит системе здравоохранения, основной задачей которой на сегодняшний день является повышение доступности, качества и эффективности медицинской помощи, прежде всего, первичной медико-санитарной помощи (ПМСП) [1-8].

В 2009 году приняты два основных стратегических документа здравоохранения: Кодекс Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения» [Кодекс Республики Казахстан о здоровье народа и системе здравоохранения от 18 сентября 2009 года № 193-IV] и Концепция создания Единой национальной системы здравоохранения РК [Постановление Правительства Республики Казахстан от 4 августа 2009 года № 1174 Об утверждении Плана мероприятий по реализации Единой национальной системы здравоохранения Республики Казахстан], которые предполагают проведение общенациональных мер по улучшению здоровья населения с упором на профилактику заболеваний и создание солидарной ответственности государства и граждан за здоровье.

Первичная медико-санитарная помощь [9, 10] – основной, доступный и бесплатный (в большинстве стран) вид медицинской помощи, осуществляющий: лечение наиболее распространенных болезней и травм, отравлений и других неотложных состояний; медицинскую профилактику важнейших заболеваний; санитарно-гигиеническое просвещение населения; проведение других мероприятий, связанных с оказанием медико-санитарной помощи гражданам по месту жительства.

Совершенствование ПМСП является одним из главных направлений в развитии здравоохранения [11, 12]. В рамках программ развития здравоохранения Республики Казахстан «Саламатты Қазақстан» на 2011–2015 годы и «Денсаулык» на 2016–2019 годы совершен переход на пациент-ориентированную модель первичной медико-санитарной помощи, когда активизируется профилактическая работа с населением в школах и центрах здоровья, внедрены и продолжают внедряться системы скринингов

Удовлетворенность пациентов оказываемой медицинской помощью является одним из показателей качества медицинской помощи [14]. Степень удовлетворенности пациентов медицинской помощью в поликлинике (амбулатории) зависит от изначальных ожиданий пациентов относительно способности амбулаторно-поликлинической организации (АПО) и удовлетворять их запросы. Изучение удовлетворенности пациентов позволяет формировать потребности пациентов, стратегию развития медицинской организации, деятельность отдельных медицинских организаций, медицинского персонала. Анализ показателей удовлетворенности медицинской помощи в зависимости от пола, возраста, образования позволяет разрабатывать конкретные мероприятия, направленные на повышение качества медицинской помощи [15, 16].

Исходя из вышеизложенного, было проведено социологическое изучение мнения пациентов поликлиник Объединенной университетской клиники (ОУК) Казахского Национального медицинского университета им. С. Д. Асфендиярова, целью исследования которого было изучение