

## Лидеры по качеству здравоохранения – Москва, Санкт-Петербург, Сургут, Балашиха и Тюмень

Больше всего желающих подать в суд на врачей в Махачкале, Чите, Владикавказе, Ульяновске и Твери

В рамках проекта по исследованию качества жизни Финансовый университет при Правительстве РФ оценил уровень медицинского обслуживания, которое получают жители крупных и средних российских городов с населением более 250 тыс. человек.

За последние годы, по данным исследований Финансового университета при Правительстве РФ, потребительское восприятие качества медицинского обслуживания населения постепенно улучшается. Как видно из Таблицы 1, растет доля россиян, полностью или в основном довольных качеством медицинского обслуживания, которое они получают лично. Сегодня доля довольных качеством медицинского обслуживания поднялась до 70% против 65% годом ранее. В наибольшей степени россияне довольны страховыми медицинскими услугами, которые они получают по полисам, купленным за собственный счет или за счет работодателя.

Растет доля россиян, которые за последнее время не имели поводов для того, чтобы подать в суд на врачей и лечебные учреждения за халатность, ошибки и иные упущения (см. Таблицу 2). Увеличивается доля жителей крупных и средних городов, которые не сталкивались за последнее время с нехваткой средств на лекарства – в 2018 году она составила 65% против 61% в 2015 году (см. Таблицу 3).

С другой стороны, в нашей стране намечаются проблемы с доступностью медицинской помощи. Увеличивается доля тех, кто за последнее время должен был обращаться в лечебные учреждения в другие регионы или за границу (см. Таблицу 4). Более четверти жителей крупных и средних городов вынуждены были за последние два-три года

ехать в другой город или за границу против 20% в 2015 году.

Падает доля россиян, которые считают, что в их городе достаточно медицинских учреждений – в 2018 году их доля снизилась до 22%. Наиболее дефицитными сегодня являются поликлиники широкого профиля, диагностические центры и специализированные медицинские клиники (см. Таблицу 5). При этом среди населения снижается пользование услугами страховой и платной медицины, тогда как общая посещаемость медицинских учреждений остается на прежнем уровне (см. Таблицы 6 и 7).

На сегодняшний день международные подходы к определению качества медицинского обслуживания как правило группируются вокруг его оценки по следующим параметрам:

1. Средняя ожидаемая продолжительность жизни (или средняя ожидаемая продолжительность здоровой жизни);
2. Доступность медицинского обслуживания для населения;
3. Низкая финансовая нагрузка на бюджеты домохозяйств, вызванная необходимостью медицинского обслуживания – финансовая доступность здравоохранения.

Применительно к российским условиям перечисленные выше критерии оценки качества медицинского обслуживания населения (средняя ожидаемая продолжительность жизни, доступность медицинского обслуживания для населения, а также низкая финансовая нагрузка на бюджеты домохозяйств) необходимо выразить при помощи ряда показателей, расчет которых можно осуществить на основании имеющихся в нашем распоряжении данных. Для этого могут быть использованы как

объективные статистические показатели, так и субъективные оценки, сделанные самими потребителями финансовых услуг. Для решения задачи оценки качества медицинского обслуживания населения по городам России, нами будут использованы следующие показатели:

1. Отношение годового числа умерших к численности населения старше трудоспособного возраста;
2. Доля взрослых жителей города, у которых за последние три года были повод и желание подать судебный иск на врача или медицинское учреждение за ошибки, упущения или халатность в работе;
3. Уровень удовлетворенности взрослых жителей городов качеством того медицинского обслуживания, которое они получают в городских лечебных учреждениях;
4. Доля жителей, у которых за последние три года были случаи, когда они были вынуждены обращаться в другой регион или за границу за необходимой медицинской помощью;
5. Доля жителей, которые считают, что в их городе достаточно медицинских учреждений;
6. Доля жителей города, которые сталкивались за последние три года со случаями, когда им не хватало денег на необходимое им лечение;
7. Доля жителей города, которые сталкивались за последние три года со случаями, когда они не могли купить необходимое лекарство по причине его дороговизны;
8. Производство доли малоимущих граждан города и доли тех, кто пользуется платными медицинскими услугами.

Отношение числа смертей к численности лиц старше трудоспособного возраста определено на основании данных Росстата, прочие показатели получены на основании социологического опроса населения, проведенного по городам России с населением более 250 тыс. человек в 2018 году. В каждом из рассмотренных городов по репрезентативной выборке, отражающей население города, опрошено не менее 800 человек, что достаточно для получения точных ответов на поставленные вопросы.

На основании полученных данных рассчитан Индекс качества медицинского обслуживания, который включает в себя три суб-индекса. Первый из них основан на данных по продолжительности жизни населения в городах – отношению годового числа умерших жителей к численности населения старше трудоспособного возраста. Второй суб-индекс описывает доступность, а также качество медицинских услуг для населения и основан на следующих четырех показателях:

1. Доля взрослых жителей города, у которых за последние три года были повод и желание подать судебный иск на врача или медицинское учреждение за ошибки, упущения или халатность в работе;
2. Уровень удовлетворенности взрослых жителей городов качеством того медицинского обслуживания, которое они получают в городских лечебных учреждениях;
3. Доля жителей, у которых за последние три года были случаи, когда они были вынуждены обращаться в другой регион или за границу за необходимой медицинской помощью;
4. Доля жителей, которые считают, что в их городе достаточно медицинских учреждений.

Третий суб-индекс описывает финансовую нагрузку на бюджеты домохозяйств, вызванную необходимостью привлечения платного медицинского обслуживания, и опирается на следующие показатели:

1. Доля жителей города, которые сталкивались за последние три года со случаями, когда им не хватало денег на необходимое им лечение;
2. Доля жителей города, которые сталкивались за последние три года со случаями, когда они не могли купить необходимое лекарство по причине его дороговизны;
3. Производство доли малоимущих граждан города и доли тех, кто пользуется платными медицинскими услугами.

Данные для расчета Индекса качества медицинского обслуживания приведены в Таблице 7. Их нормирование и приведение к единой шкале оценок осуществляется по следующим формулам. Для показателей, рост которых означает повышение качества медицинского обслуживания:

$$I_{ij} = (Z_{ij} - Z_{i \min}) / (Z_{i \max} - Z_{i \min}) \quad (1)$$

где  $I_{ij}$  – индексное значение показателя  $i$  для города  $j$ ,

$Z_{ij}$  – значение показателя  $i$  для города  $j$ ,

$Z_{i \min}$  и  $Z_{i \max}$  – минимальное и максимальное значение показателя  $i$ .

Для показателей, рост которых означает снижение качества медицинского обслуживания:

$$I_{ij} = 1 - (Z_{ij} - Z_{i \min}) / (Z_{i \max} - Z_{i \min}) \quad (2)$$

Суб-индексы по каждой группе показателей определяются как среднее значение индексных значений входящих в него индикаторов для каждого исследованного города. Общий Индекс медицинского обслуживания рассчитывается по формуле

(1) на основании среднего значения трех названных выше суб-индексов.

Итоговые значения Индекса качества медицинского обслуживания по городам, где проводилось исследование, приведены в Таблице 8. Из нее видно, что по итогам исследований, проведенных в 2018 году, лидерами по качеству медицинского обслуживания среди городов с населением более 250 тыс. человек являются

1. Москва,
2. Санкт-Петербург,
3. Сургут,

4. Балашиха,
5. Тюмень,
6. Екатеринбург,
7. Сочи,
8. Петрозаводск,
9. Йошкар-Ола,
10. Химки,
11. Казань,
12. Чебоксары,
13. Якутск,
14. Волжский,
15. Череповец.

---

Руководитель исследования  
Проректор Финансового университета  
при Правительстве РФ, д.э.н.  
Алексей Зубец  
[ANZubets@fa.ru](mailto:ANZubets@fa.ru)

Таблица 1. Отношение к медицинскому обслуживанию среди жителей крупных и средних российских городов

Насколько вы удовлетворены качеством медицинского обслуживания, которым вы пользуетесь?				
	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Полностью удовлетворен(а)	16%	19%	14%	19%
Скорее удовлетворен(а)	49%	46%	52%	50%
Скорее не удовлетворен(а)	24%	23%	21%	21%
Совершенно не удовлетворен(а)	9%	10%	11%	9%
Доля тех, кто полностью или в основном доволен качеством медицинских услуг, которые он получает лично				
	65%	65%	65%	70%
Удовлетворенность качеством медицинского обслуживания по типам медицинских учреждений				
Бесплатная медицина	63%	63%	64%	64%
Страховая медицина	69%	76%	85%	81%
Платная медицина	65%	65%	68%	72%

Источник: Исследования Финансового университета при Правительстве РФ

Таблица 2. Готовность подать в суд на врачей и медицинские учреждения среди населения

Были ли у вас за последние два-три года случаи, когда у вас были повод и желание подать суд. иск на врача или мед. учреждения за халатность, ошибки и иные упущения?				
	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Да	23%	25%	25%	16%
Сам не сталкивался, но среди моих знакомых были такие случаи	6%	8%	9%	12%
Нет, и среди моих знакомых таких ситуаций не было	70%	67%	66%	72%

Таблица 3. Нехватка средств на лекарства среди россиян

Сталкивались ли Вы за последние два-три года с ситуацией, когда не могли купить необходимое лекарство по причине его дороговизны?				
	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Да, было несколько таких случаев	25%	25%	26%	27%
Да, был такой случай	14%	13%	10%	8%
Нет, не сталкивался с такой проблемой	61%	62%	64%	65%

Таблица 4. Обращения населения за медицинской помощью в другие регионы или за границу

Были ли у вас, ваших близких или друзей за последние два-три года случаи, когда приходилось обращаться за мед. помощью в другой регион, в Москву или за границу?				
	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Да	20%	23%	23%	26%
Нет	80%	77%	77%	74%

Таблица 5. Отношение населения к достаточности медицинских учреждений

Каких медицинских учреждений в Вашем городе не хватает?	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
В городе хватает медицинских учреждений	27%	29%	33%	22%
Не хватает поликлиник широкого профиля	25%	26%	26%	27%
Больниц	9%	10%	8%	11%
Специализированных медицинских клиник	14%	16%	14%	18%
Диагностических центров	21%	23%	20%	27%
Другое	4%	3%	5%	0%

Таблица 6. Пользование различными типами медицинского обслуживания среди населения

Какими видами медицинских услуг вы пользуетесь чаще всего, вы и члены вашей семьи? (множественный ответ)	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Услугами государственной поликлиники, клиники или больницы бесплатно (в рамках обязательного медицинского страхования)	70%	72%	74%	70%
Медицинскими услугами по страховке, которую вы приобрели за свой счет	3%	2%	3%	2%
Медицинскими услугами по страховке, которую оплачивает ваш работодатель	6%	7%	8%	7%
Услугами бесплатной поликлиники/медсанчасти при предприятии	4%	4%	4%	4%
Платными медицинскими услугами в частных поликлиниках или больницах	35%	40%	42%	39%
Платными медицинскими услугами в государственных поликлиниках или больницах за наличный расчет	13%	15%	13%	12%
Не пользуюсь медицинскими услугами	3%	3%	3%	4%

Таблица 7. Частота обращений за медицинской помощью среди населения

Как часто Вы обращаетесь за медицинской помощью?	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Несколько раз в месяц	12%	14%	14%	14%
Раз в несколько месяцев	16%	16%	16%	18%
Несколько раз в год	44%	40%	42%	42%
Реже, чем раз в год	29%	29%	29%	26%

Таблица 7. Данные для расчета Индекса качества медицинского обслуживания по городам с населением более 250 тыс. человек

	Отношение числа умерших к численности населения старше трудоспособного возраста, %	Доля тех, кто считает, что в их городе хватает медицинских учреждений	Доля тех, кто полностью или в основном удовлетворен качеством медицинского обслуживания, которое они лично получают	Доля тех, кто за последние два-три года не сталкивался со случаями, когда у них не хватало денег на необходимое медицинское обслуживание	Доля тех, у кого за последние два-три года не было случаев, когда у них не хватало денег на необходимое лекарство из-за его дороговизны	Доля тех, кто за последние два-три года не сталкивался со случаями обращения за мед. помощью в другой регион или за границу	Доля тех, у кого за последние два-три года не было повода и желания подать судебный иск на врача или мед. учреждение	Произведение долей бедных и тех, кто пользуется услугами платной медицины
Архангельск	4,6	25%	70%	61%	66%	80%	76%	0,26
Астрахань	4,5	20%	72%	60%	54%	73%	69%	0,27
Балашиха	4,1	23%	76%	63%	61%	68%	80%	0,25
Барнаул	4,8	22%	63%	66%	55%	78%	71%	0,27
Белгород	4,2	24%	63%	59%	65%	67%	80%	0,35
Брянск	5,0	24%	65%	60%	63%	74%	73%	0,26
Владивосток	4,9	22%	70%	58%	64%	68%	68%	0,33
Владикавказ	4,1	22%	67%	59%	57%	56%	67%	0,34
Владимир	4,9	23%	69%	60%	66%	71%	77%	0,32
Волгоград	4,7	24%	63%	63%	57%	77%	70%	0,30
Волжский	4,2	23%	67%	59%	71%	73%	80%	0,31
Вологда	5,2	23%	71%	60%	64%	75%	74%	0,29
Воронеж	4,7	23%	67%	56%	53%	78%	72%	0,27
Грозный	5,6	36%	74%	60%	66%	41%	76%	0,26
Екатеринбург	4,7	25%	66%	65%	65%	80%	77%	0,24
Иваново	5,4	24%	61%	65%	59%	71%	70%	0,27
Ижевск	5,5	17%	71%	63%	63%	80%	75%	0,24
Иркутск	5,3	25%	66%	56%	61%	77%	72%	0,25
Йошкар-Ола	4,3	24%	67%	60%	71%	73%	81%	0,24
Казань	4,4	26%	74%	62%	63%	80%	72%	0,27
Калининград	4,9	22%	58%	62%	67%	68%	70%	0,30
Калуга	4,9	22%	65%	59%	69%	62%	75%	0,33
Кемерово	5,2	26%	68%	64%	57%	73%	70%	0,25
Киров	4,5	24%	68%	59%	60%	78%	71%	0,27
Кострома	5,3	21%	62%	59%	64%	71%	73%	0,25
Краснодар	4,8	25%	69%	59%	59%	76%	69%	0,27

	Отношение числа умерших к численности населения старше трудоспособного возраста, %	Доля тех, кто считает, что в их городе хватает медицинских учреждений	Доля тех, кто полностью или в основном удовлетворен качеством медицинского обслуживания, которое они лично получают	Доля тех, кто за последние два-три года не сталкивался со случаями, когда у них не хватало денег на необходимое медицинское обслуживание	Доля тех, у кого за последние два-три года не было случаев, когда у них не хватало денег на необходимое лекарство из-за его дороговизны	Доля тех, кто за последние два-три года не сталкивался со случаями обращения за мед. помощью в другой регион или за границу	Доля тех, у кого за последние два-три года не было повода и желания подать судебный иск на врача или мед. учреждение	Произведение долей бедных и тех, кто пользуется услугами платной медицины
Красноярск	5,0	24%	69%	63%	63%	79%	76%	0,31
Курган	5,0	23%	66%	61%	65%	80%	81%	0,30
Курск	5,1	23%	64%	59%	54%	72%	74%	0,24
Липецк	4,8	20%	65%	58%	56%	68%	74%	0,26
Магнитогорск	4,9	24%	66%	61%	66%	71%	76%	0,24
Махачкала	3,0	20%	66%	59%	67%	37%	62%	0,37
Москва	3,8	19%	75%	64%	65%	77%	73%	0,16
Мурманск	5,0	30%	58%	59%	64%	73%	72%	0,18
Набережные Челны	3,7	20%	69%	58%	65%	68%	69%	0,30
Нижневартовск	3,9	26%	59%	59%	70%	78%	73%	0,28
Нижний Новгород	5,1	24%	69%	63%	62%	78%	74%	0,25
Нижний Тагил	5,3	23%	68%	61%	61%	77%	71%	0,22
Новокузнецк	5,6	27%	66%	64%	62%	82%	75%	0,25
Новороссийск	4,4	24%	65%	60%	70%	71%	75%	0,27
Новосибирск	4,9	17%	65%	61%	62%	76%	70%	0,27
Омск	4,9	24%	67%	56%	52%	77%	72%	0,31
Орёл	5,4	24%	68%	59%	60%	75%	71%	0,27
Оренбург	4,8	26%	70%	61%	60%	78%	71%	0,23
Пенза	4,5	26%	70%	63%	62%	77%	71%	0,26
Пермь	5,0	19%	71%	61%	62%	76%	75%	0,27
Петрозаводск	4,9	24%	73%	63%	66%	77%	76%	0,23
Подольск	5,4	21%	69%	64%	71%	73%	73%	0,23
Ростов-на-Дону	4,4	22%	69%	59%	60%	76%	72%	0,26
Рязань	4,9	24%	69%	58%	63%	72%	71%	0,29
Самара	5,1	22%	66%	63%	61%	78%	74%	0,25
Санкт-Петербург	4,4	21%	74%	65%	68%	82%	70%	0,20
Саранск	4,6	23%	72%	60%	64%	71%	77%	0,23
Саратов	5,0	23%	66%	62%	56%	73%	70%	0,27

	Отношение числа умерших к численности населения старше трудоспособного возраста, %	Доля тех, кто считает, что в их городе хватает медицинских учреждений	Доля тех, кто полностью или в основном удовлетворен качеством медицинского обслуживания, которое они лично получают	Доля тех, кто за последние два-три года не сталкивался со случаями, когда у них не хватало денег на необходимое медицинское обслуживание	Доля тех, у кого за последние два-три года не было случаев, когда у них не хватало денег на необходимое лекарство из-за его дороговизны	Доля тех, кто за последние два-три года не сталкивался со случаями обращения за мед. помощью в другой регион или за границу	Доля тех, у кого за последние два-три года не было повода и желания подать судебный иск на врача или мед. учреждение	Произведение долей бедных и тех, кто пользуется услугами платной медицины
Севастополь	4,9	12%	64%	59%	58%	67%	72%	0,32
Симферополь	5,5	16%	56%	64%	53%	75%	72%	0,28
Смоленск	5,2	25%	74%	61%	56%	66%	77%	0,33
Сочи	4,6	15%	78%	59%	70%	80%	76%	0,21
Ставрополь	4,4	22%	73%	59%	63%	70%	79%	0,29
Стерлитамак	5,5	21%	66%	59%	63%	78%	75%	0,26
Сургут	4,4	25%	72%	59%	72%	74%	78%	0,17
Тамбов	4,7	23%	68%	60%	63%	70%	79%	0,20
Тверь	5,2	22%	63%	60%	61%	71%	68%	0,24
Тольятти	4,6	22%	64%	56%	61%	72%	73%	0,24
Томск	4,7	23%	66%	57%	60%	76%	78%	0,27
Тула	4,7	24%	64%	61%	68%	80%	77%	0,31
Тюмень	4,3	28%	77%	63%	60%	80%	76%	0,25
Улан-Удэ	6,7	22%	67%	60%	64%	67%	73%	0,22
Ульяновск	4,5	24%	66%	61%	62%	72%	67%	0,25
Уфа	5,2	26%	72%	62%	60%	77%	72%	0,25
Хабаровск	5,4	22%	71%	61%	66%	70%	77%	0,30
Химки	4,2	20%	74%	60%	63%	81%	72%	0,21
Чебоксары	4,2	21%	67%	62%	66%	77%	77%	0,27
Челябинск	4,2	23%	66%	61%	59%	76%	72%	0,24
Череповец	5,5	23%	71%	63%	71%	81%	83%	0,24
Чита	5,4	24%	67%	63%	61%	72%	65%	0,25
Якутск	4,4	28%	73%	63%	66%	63%	70%	0,27
Ярославль	5,1	23%	70%	61%	62%	76%	71%	0,24



Таблица 8. Итоговый Индекс качества медицинского обслуживания жителей городов с населением более 250 тыс. чел. По результатам исследований, проведенных в 2018 году

	Итоговый Индекс качества медицинского обслуживания жителей городов с населением более 250 тыс. чел.		Итоговый Индекс качества медицинского обслуживания жителей городов с населением более 250 тыс. чел.
Архангельск	66	Новороссийск	57
Астрахань	35	Новосибирск	30
Балашиха	81	Омск	9
Барнаул	40	Орёл	20
Белгород	43	Оренбург	54
Брянск	37	Пенза	62
Владивосток	23	Пермь	43
Владикавказ	20	Петрозаводск	73
Владимир	40	Подольск	57
Волгоград	36	Ростов-на-Дону	46
Волжский	67	Рязань	30
Вологда	39	Самара	45
Воронеж	16	Санкт-Петербург	91
Грозный	36	Саранск	62
Екатеринбург	75	Саратов	28
Иваново	28	Севастополь	5
Ижевск	43	Симферополь	3
Иркутск	19	Смоленск	25
Йошкар-Ола	70	Сочи	74
Казань	70	Ставрополь	56
Калининград	30	Стерлитамак	26
Калуга	29	Сургут	87
Кемерово	40	Тамбов	60
Киров	45	Тверь	20
Кострома	25	Тольятти	30
Краснодар	32	Томск	35
Красноярск	50	Тула	51
Курган	52	Тюмень	78
Курск	21	Улан-Удэ	0
Липецк	20	Ульяновск	47
Магнитогорск	53	Уфа	42
Махачкала	42	Хабаровск	34
Москва	100	Химки	70
Мурманск	45	Чебоксары	69
Набережные Челны	52	Челябинск	56
Нижневартковск	66	Череповец	66
Нижний Новгород	50	Чита	28
Нижний Тагил	39	Якутск	68