

А. М. Кузнецова

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЛЬГОТНЫХ КАТЕГОРИЙ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ
ОКАЗЫВАЕМОЙ ЛЕКАРСТВЕННОЙ ПОМОЩИ КАК РЕЗУЛЬТАТ ЭФФЕКТИВНОСТИ
СОЦИАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ ПРОГРАММОЙ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ЛЕКАРСТВЕННОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ГРАЖДАН
(НА ПРИМЕРЕ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН)**

Ключевые слова: льготные категории, удовлетворенность населения качеством лекарственной помощи, социальное управление.

В статье приводятся данные социологического опроса льготных категорий населения, прикрепленных к аптекам г. Казани, по определению удовлетворенности качеством оказываемой лекарственной помощи. Установлено, что внедрение разработанной автором методики определения данного показателя в аптеки, осуществляющие отпуск лекарственных средств данной категории больных, способствует повышению удовлетворенности населения и позволяет совершенствовать социальное регулирование лекарственного обеспечения, принимать управленческие решения.

Keywords: entitled to benefits, satisfaction of the population with the quality of the medicament assistance, social control.

Satisfaction of the population entitled to benefits with the quality of the rendered medicament assistance as a result of the efficiency of social control of the programme of additional provision with medicines of certain categories of citizens (by the example of the Republic of Tatarstan).

Своевременное обеспечение больных льготных категорий населения является важной социальной проблемой. Согласно приказу Министерства здравоохранения Республики Татарстан от 29.05.2012 года №773 обеспечение льготных категорий населения лекарственными средствами осуществляется 162 аптечными учреждениями ГУП «Таттехмедфарм», из них располагаются в г.Казани 40 аптек, в г. Набережные Челны 7 аптек, в районах республики 115 аптек. Право выписки рецептов предоставлено 269 лечебно-профилактическим учреждениям (ЛПУ), 5120 врачам и 779 фельдшерам.

В 2012 году аптеками ГУП «Таттехмедфарм» отпущено по программе ОНЛС (остро необходимые лекарственные средства) 1,139 млрд. рублей (в 2011 году -1,132 млрд. рублей, что на 0,6 % больше), по 7 затратным нозологиям -0,99 млрд. руб. (в 2011г.-0,95 млрд. руб., что на 4,2 % больше), региональным льготникам 512980, 11 тыс. рублей [1].

Нами проведен анализ осуществления льготного отпуска в одной из крупных аптек г.Казани №350, к которой прикреплены разнопрофильные лечебные учреждения: 10 городских поликлиник, 1 детская поликлиника, городской эндокринологический диспансер, 1 центральная городская клиническая больница, Республиканский кожно-венерологический диспансер и 2 прочих медицинских организаций. Всего аптекой в 2012 году было отпущено 50 844 рецепта 4077 гражданам города по программе ОНЛС, 268 рецептов 28 гражданам по программе 7 затратных нозологий, 27918 рецептов 3719 льготникам регионального уровня. В общем объеме всех отпущенных рецептов аптеками ГУП «Таттехмедфарм» лекарственные средства по программе ОНЛС составляют 2,9 %, по 7 затратным нозологиям 1,3 %, льготникам регионального уровня 4,8 %. В суммовом выражении доля этой аптеки в общем объеме аптек предприятия ГУП «Тат-

техмедфарм» составляет: по ОНЛС 18,86 %, по 7 НОЗ 26,7 %, региональным льготникам 7,8 % (табл.1).

Таблица 1 - Показатели отпущенных медикаментов в рамках ЛПУ аптекой №350 ГУП «Таттехмедфарм» за период 2009-2012гг.

Период	Тип льготы	Кол-во рецептов	Сумма отпущенных ЛС, (тыс.руб.)	Кол-во льготников	Средняя стоимость одного рецепта (руб)
2009	7 НОЗ	229	8827,92	23	38549,86
	ОНЛС	66835	71012,84	4655	1062,51
	региональная	20258	34361,93	4361	1696,22
Итого		87322	114202,7	9039	
2010.	7 НОЗ	216	4860,72	20	22503,35
	ОНЛС	63712	69847,16	4911	1096,30
	региональная	24024	39436,54	3780	1641,55
Итого		87952	114,14	8711	
2011	7НОЗ	252	412,51	28	1636,95
	ОНЛС	56001	55452,1	5013	990,20
	региональная	23712	39938,2	3733	1684,30
Итого		79965	95,8	8774	
2012.	7НОЗ	268	3707,02	268	13832,16
	ОНЛС	50844	53185,39	4077	1046,05
	региональная	27918	40017,52	3719	1433,39
Итого		79030	96988,97	8064	
Всего		334269	211401,6	34588	

В докладе Генерального директора ГУП «Таттехмедфарм» отмечается, что анализ отпущен-

ных лекарственных средств аптеками предприятия в разрезе нозологических групп показал, что большая часть годового отпуска в сумме 361 млн. рублей, что соответствует 80 % расходов приходится на 3 нозологические группы:

□ 40 % суммы средств расходуется на лечение больных сахарным диабетом, что составляет порядка 181 млн. рублей;

□ 25% средств расходуется на лечение онко-больных, что составляет 114 млн. рублей;

□ 15 % приходится на больных бронхиальной астмы, в суммовом выражении это 66 млн. рублей;

Перечисленные заболевания требуют постоянного применения и наличия лекарственных средств, так как в противном случае могут быть необратимые последствия. Отмечается, что в 2012 году инсулиновых препаратов отпущено на 9 млн. рублей больше, чем в 2011 году. На лечение граждан, страдающих другими заболеваниями, израсходовано 93 млн. рублей или 20 % от общего объема отпуска. По итогам реализации региональным льготникам в 2012 году показатель соотношения количества льготных рецептов, находящихся на отсроченном обслуживании, к общему количеству льготных рецептов, предъявленных в аптечные учреждения, составил 0,01 % и не отличается от показателя 2011 года [2]. Этот показатель характеризует полноту представления льготной лекарственной помощи, уровень взаимодействия аптечных и медицинских учреждений, качество составляемой заявки, выписку лекарственных средств. Чем ниже значение этого показателя, тем лучше работает учреждение. Однако даже за такой маленькой цифрой стоят больные, своевременно не обеспеченные лекарственными средствами.

Нами проведен анализ отпущенных медикаментов Эндокринологическим диспансером в разрезе заболеваний за 2012 год. Установлено, что больным сахарным диабетом в рамках региональной программы отпущено 36998252,31 рублей, что в общем объеме всех медикаментов отпущенных ЛПУ, прикрепленными к данной аптеке составляет 92,5 % средств.

Таблица 2 - Показатели отпущенных медикаментов льготникам по Казанскому Эндокринологическому диспансеру аптекой №350 ГУП «Таттехмедфарм» за период 2009-2012гг.

Период-годы	Тип льготы	Кол-во рецептов	Сумма отпущенных ЛС, (тыс. руб).	Кол-во льготников	Средняя стоимость одного рецепта (руб)
2009	7 НОЗ	217	8288,2	21	38194,46
	ОНЛС	50910	67 381,7	3720	1323,55
	региональная	17702	32415,8	3497	1831,20
Итого		68829	108085,7	7238	
2010	7НОЗ	209	4463,15	19	21354,78
	ОНЛС	49586	65450,31	3925	1319,94
	региональная	20726	37482,94	2897	1808,50
Итого		70521	107342,4	6841	
2011	7НОЗ	223	3050,04	22	13677,30

	ОНЛС	43506	51800,47	3666	1190,65
	региональная	20164	37459,8	2779	1857,75
Итого		63893	92,31	6467	
2012	7 НОЗ	229	2383,05	22	10406,33
	ОНЛС	34578	45205,21	2546	1307,34
	региональная	23471	36998,25	2699	1576,33
Итого		58278	84,59	5267	

Проведенный анализ отпуска в разрезе крупных прикрепленных лечебно-профилактических учреждений, так как городские поликлиники отличаются по объему оказываемой лекарственной помощи, количеству льготников, количеству и сумме отпущенных рецептов. Лидирующим среди городских поликлиник, прикрепленных к данной аптеке, является поликлиника №1. Средняя стоимость одного рецепта и количество выписанных рецептов колеблются в разные периоды. По 7 затратным категориям самая высокая стоимость наблюдается в 2010 году и составляет 56796,16 рублей, а наименьшая стоимость приходится на 2009 год и составляет 4497,67 рублей. Однако наименьшее количество рецептов было выписано в 2009 году, а наибольшее количество в 2012 году. Такая же тенденция наблюдается и по ОНЛС, региональной программе. Эти цифры подтверждают общие тенденции развития программы льготного обеспечения граждан лекарственными препаратами (табл.3).

Таблица 3 - Сравнительный анализ показателей отпущенных медикаментов по городским поликлиникам за период 2009-2012гг.

Наименование ЛПУ/Период	Тип льготы	Кол-во рецептов	Сумма отпущенных ЛС, (тыс. руб).	Кол-во Льготников	Средняя стоимость 1 рецепта (руб)
1	2	3	4	5	6
П-ка №1					
2009	7НОЗ	12	53972,08	2	4497,67
	ОНЛС	15594	3395,75	842	217,76
	региональная	2473	1854,37	818	749,85
2010	7НОЗ	7	397,57	1	56796,16
	ОНЛС	13674	4122,95	860	301,52
	региональная	3072	1828,99	750	595,38
2011	7 НОЗ	27	987,6	5	36577,78
	ОНЛС	10833	2539,06	856	234,38
	региональная	3154	1632,23	784	517,51
2012	7 НОЗ	39	1323,97	6	33947,91
	ОНЛС	10040	3346,3	764	333,30
	региональная	3170	1990,03	751	627,77

Окончание табл.3

1	2	3	4	5	6
П-ка №21					
2009	Нет данных				
2010	Нет данных				
2011	7 НОЗ	-	-	-	-
	ОНЛС	461	285,79	107	619,93
	региональная	92	74,15	28	806,0
2012	7 НОЗ	-	-	-	-
	ОНЛС	775	780,05	120	1006,52
	региональная	163	202,33	34	1241,29
П-ка № 7					
2009	Нет данных				
2010	Нет данных				
2011	7 НОЗ	-	-	-	-
	ОНЛС	78	65,13	41	835,02
	региональная	16	11,24	8	702,60
2012	7 НОЗ	-	-	-	-
	ОНЛС	321	324,52	55	1010,97
	региональная	85	107,71	23	1267,18
П-ка №18					
2009	Нет данных				
2010	Нет данных				
2011	7 НОЗ	-	-	-	-
	ОНЛС	349	293,67	101	841,47
	региональная	71	60,76	22	855,85
2012	7 НОЗ	-	-	-	-
	ОНЛС	778	657,46	106	845,07
	региональная	171	160,48	29	938,47

Из таблицы видно, что не во всех ЛПУ имеется категория больных, получаемая по программе 7 затратных нозологий.

Нами в аптеки ГУП «Таттехмедфарм» внедрена методика определения показателя удовлетворенности льготных категорий населения, включающая 8 показателей из 11 вопросов, формирующих этот показатель.

Проведен социологический опрос 400 участников льготных категорий граждан в данной аптеке на

предмет удовлетворенности пациента качеством оказания лекарственной помощи аптекой. Результаты анкет обрабатывались с использованием компьютерной прикладной программы Statistica 6.

Установлено, что у 77 % опрошенных в разной степени удовлетворены качеством: отлично 37%, хорошо 26 %, удовлетворительно 14 %, не удовлетворены 23 %. Среднее значение для оценки удовлетворенности пациента составила 37,195 баллов или 82,66 % (интерпретация «хорошо»).

Ранее проведенное нами исследование на предмет удовлетворенности населения системой льготного обеспечения показало, что только 40 % населения считало систему удовлетворительной, затруднялись с ответом 40 % населения, 20 % населения считали систему неудовлетворительной [3]. При сравнении данных этих двух исследований можно заключить, что ситуация после внедрения этой методики улучшилась, так как число населения, удовлетворенных системой льготного обеспечения увеличилось с 40 % до 77 %, кроме этого 40 % населения, ранее затруднявшихся с оценкой этого показателя в результате опроса определились своим мнением. Данные двух опросов в части неудовлетворенных качеством льготного обеспечения имеют приблизительно одинаковые значения 20% и 23 %, что подтверждает достоверность полученных значений.

Было проведено распределение среднего балла по всем 11 вопросам анкеты для каждого опрошенного, его максимальная и минимальная величины. Максимальная величина среднего балла равняется 5 баллам, а минимальная величина среднего балла равняется 1 баллу. Среднее значение среднего балла для всех опрошенных составила 4,471 баллов.

По результатам опроса приняли участие 61,5 % женщин и 38,5 % мужчин. По возрасту респонденты распределились следующим образом: до 20 лет – 5 %, 20-40 лет 29 %, 40-60 лет 35,5 %, старше 60 лет – 27,5 %, воздержавшихся от указания возраста 3 %. Среди опрошенных оказалось 42 % респондентов, имеющих высшее образование, 50 % - среднее, начальное – 2,5 %, воздержалось от указания 5,5 %. По социальному статусу 27,5 % - рабочие, 15 % - служащие, 15,5 % - безработные, 17 % - домохозяйки, 13,5 % пенсионеры (респонденты от руки сами добавили этот статус), 6 % учащиеся, 4 % - воздержавшиеся.

В результате анализа проведенного опроса показатели:

1. «Организация (доступность) лекарственной помощи льготной категории аптечным учреждением», включающий своевременность внесения сведений в реестр, наличие препарата при первом обращении, организация обслуживания, время ожидания обслуживания, полнота оказания консультационных услуг» был оценен в 4,244 балла;

2. «Профессионализм специалиста, включающий четкость и слаженность действий специалиста, рациональное оборудованное рабочее место, умение объяснять, разъяснять, соблюдение норм психологического общения» был оценен в 4,438 баллов;

3. «Квалификация, включающая умение грамотного использования персонального компьютера, хорошее знание препаратов и их заменителей, умение ответить на вопросы льготника» было оценено в 4,505 балла;

4. «Состояние материально-технического обеспечения, включающее удобство расположения аптеки и пункта для льготополучателя, наличие отдельно выделенного отдела и специалиста для обслуживания льготников, оснащенность холодильным оборудованием» оценено в 4,282 балла;

5. «Соблюдение работниками норм психологического общения, этикета обслуживания, вежливости» получило оценку в 4,545 баллов;

6. « Соблюдение этико-деонтологических норм и правил поведения» оценено в 4,533 балла;

7. « Состояние лекарственного обеспечения , включающее правильное определение потребности в ЛС, организация информационного обмена между ЛПУ и аптекой» оценено в 4,258 баллов;

8. « Организация обслуживания, включающая быстроту, четкость, своевременность, связь с ЛПУ, постановка на отсроченное обслуживание» была оценена в 4,490 баллов;

9. «Умелое использование компьютерной техники, быстрота обслуживания» - 4,580 баллов;

10. « Адекватность оказания лекарственной помощи, включающая качество оказания консультационных услуг по применению, хранению и взаимодействию»- 4,538 баллов;

11.« Достижение результата удовлетворенности пациента качеством оказания лекарственной помощи (довольны ли результатом обслуживания)» - 4,558 баллов.

Внедрение данной методики позволяет провести оценку показателя удовлетворенности льготных категорий населения, обслуживающихся различными аптечными учреждениями, выявить проблемы социального регулирования лекарственного обеспечения указанных категорий путем сравнения показателей аптек и принять управленческие решения по вопросам совершенствования лекарственного обеспечения.

Для осуществления сравнительного анализа нами проведен социологический опрос льготных категорий граждан в другой аптеке г.Казани №16 , приблизительно равного по объему оказываемой лекарственной помощи аптеке №350. В опросе приняли участие 280 человек. Полученные данные показали, что 85% опрошенных удовлетворены качеством оказания лекарственной помощи (« отлично» 51%, « хорошо» 26%, «удовлетворительно» 8%), не удовлетворены – 15%. Среднее значение для показателя удовлетворенности качеством оказания лекарственной помощи составляет 39,845 балла или 88,54% (интерпретация « хорошо»). Определен средний балл по вопросам для каждого опрошенного, его максимальная (5 баллов) и минимальная (2,818 баллов) величина. Среднее значение среднего балла для всех опрошенных составило 4,502 балла.

По результатам опроса приняли участие 56 % женщин и 44 % мужчин. По возрасту респонденты распределились следующим образом: до 20 лет –

11 %, 20-40 лет 25 %, 40-60 лет 35 %, старше 60 лет – 28 %, воздержавшихся от указания возраста 1 %. Среди опрошенных оказалось 47 % респондентов, имеющих высшее образование, 38 % - среднее, начальное – 5 %, воздержалось от указания 10 %. По социальному статусу 20 % - рабочие,

21 % - служащие, 18 % - безработные, 22 % - домохозяйки, 13,5 % пенсионеры (респонденты от руки сами добавили этот статус), 7 % учащиеся, военные 10 %, воздержавшиеся 2%.

Сравнение полученных результатов показывает, что баллы почти одинаковые у двух аптек, но по полученным показателям баллы несколько выше у аптеки №16.

Таким образом, полученные данные позволяют заключить, что разработанная методика определения удовлетворенности населения качеством оказываемой помощи является показателем интегральной оценки эффективности управления и социального регулирования системой лекарственного обеспечения населения льготных категорий больных.

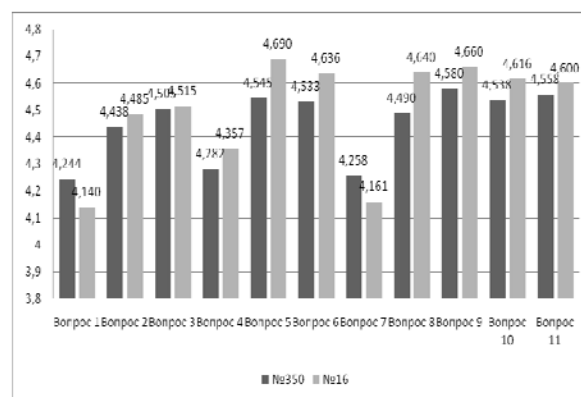


Рис. 1 - Сравнительные значения показателя удовлетворенности льготных категорий населения качеством лекарственной помощи в аптеках г.Казани

Литература

1. Основные показатели деятельности фармацевтической службы Республики Татарстан за 2012г. –Казань.-40с.
2. Итоги работы ГУП «Таттехмедфарм» по обеспечению лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения льготников регионального уровня ответственности и медицинских организаций Республики Татарстан в 2012 году».- Доклад Генерального директора Акберова О.З. - Видеоконференция от 13.02.2013 г. на коллегии МЗ РТ
3. Кузнецова А.М. Исследование удовлетворенности льготных категорий населения качеством лекарственного обеспечения (на примере Республики Татарстан)/А.М.Кузнецова//Вестник экономики, права и социологии.-2011.-№1(январь, февраль, март).-С.217-221.
4. Кузнецова А.М. Лекарственное обеспечение населения России: старые проблемы и новые контексты/А.М.Кузнецова, Р.Г.Тухбатуллина//Вестник Казанского технологического университета.- 2011.-Т.14.-№9.-С.309-315
5. Зубкова Г.И. Нанотехнологии в медицине/Г.И.Зубкова//Вестник Казанского технологического университета.-2011.-Т.14, №2.-С.191