

Т.А. Мезенцева<sup>1</sup>, С.Л. Леонтьев<sup>1</sup>, А.А. Курмангулов<sup>2</sup>,  
Д.О. Михайлова<sup>1</sup>, В.С. Казанцев<sup>1</sup>

## УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ В СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

<sup>1</sup>Государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования «Уральский институт управления здравоохранением им. А.Б. Блохина», г. Екатеринбург, Российская Федерация;

<sup>2</sup>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тюменский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации, г. Тюмень, Российская Федерация

**Резюме.** Удовлетворенность населения медицинской помощью становится важным индикатором эффективности системы здравоохранения. **Цель работы:** на основе комплексной оценки установить региональные особенности показателей удовлетворенности населения медицинской помощью в Свердловской области в аспекте внедрения Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь. **Материалы и методы.** За период 2017-2022 гг. изучены данные страховых медицинских организаций по удовлетворенности населения в рамках внедрения Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь. Проанализирована база данных социологического опроса 3666 человек, проведенного страховыми медицинскими организациями Свердловской области в период с августа 2022 г. по январь 2023 г. В работе использованы математико-статистический, аналитический методы, для оценки значимости различий двух независимых групп использовался критерий Манна-Уитни, а для трех и более групп — критерий Краскела-Уоллиса. **Результаты.** В рамках внедрения Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, увеличились показатели удовлетворенности пациентов продолжительностью ожидания на прием к врачу, отношением лечащих врачей, результатом посещения участкового врача, но ухудшились оценки, связанные с прохождением диспансеризации. Низкие показатели удовлетворенности населения Свердловской области касаются удобства записи к врачу и времени ожидания медицинской услуги. Проведен анализ значимости различий в оценках удовлетворенности населения между группами анкетированных в зависимости от их пола, возраста, округа проживания. При получении медицинской помощи в медицинской организации 23,3% респондентов указали на недостаточное количество врачей и специалистов, 13,3% — на длительное время ожидания записи на прием к врачу и др. В целом для региона 19,4% респондентов отметили также нехватку врачей и специалистов, 13,2% — недостаточное оснащение медицинским оборудованием, 12,5% — длительное ожидание получения медицинской помощи и др. **Заключение.** Выявленные проблемы в процессе оказания медицинской помощи характеризуют общие тенденции кадровой ситуации в здравоохранении, проблемы доступности медицинской помощи, финансирование системы здравоохранения и требуют комплексных мероприятий по совершенствованию на уровне региона.

**Ключевые слова:** удовлетворенность пациентов, помощи, новая модель медицинской организации, доступность и качество медицинской, запись на прием к врачу

Конфликт интересов отсутствует.

Контактная информация автора, ответственного за переписку:

Мезенцева Татьяна Александровна

umsep-ta@yandex.ru

Дата поступления: 22.03.2024

Образец цитирования:

Мезенцева Т.А., Леонтьев С.Л., Курмангулов А.А., Михайлова Д.О., Казанцев В.С. Удовлетворенность населения медицинской помощью в Свердловской области. [Электронный ресурс] Вестник уральской медицинской академической науки. 2024, Том 21, № 1, с. 86–100, DOI:10.22138/2500-0918-2024-21-1-86-100

## Введение

На современном этапе развития системы здравоохранения важным инструментом по оценке эффективности от проводимых мероприятий является изучение удовлетворенности населения медицинской помощью [1-11].

Удовлетворенность пациентов медицинской помощью — это комплексная оценка деятельности медицинских организаций со стороны пациентов, охватывающая все компоненты и этапы оказания медицинской помощи. Для оценки качества оказания медицинской помощи мнение пациентов становится наиболее важным показателем [12, 13, 14].

Показатель, характеризующий удовлетворенность населения медицинской помощью, включен в национальный проект «Здравоохранение»<sup>1</sup> с 2022 г. на основании решения Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам<sup>2</sup>. Повышение удовлетворенности пациентов доступностью медицинской помощи является одной из целей Единого плана по достижению национальных целей развития Российской Федерации на период до 2024 г. и на плановый период до 2030 г.<sup>3</sup> В Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи удовлетворенность населения является одним из критериев доступности медицинской помощи<sup>4</sup> [15].

В ходе реализации пилотного проекта «Бережливая поликлиника» и мероприятий по созданию Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь (далее — Новая модель), накоплен значительный опыт по изучению удовлетворенности пациентов в амбулаторном звене. Данный опыт может быть использован в качестве информационной базы для аналогичных научных исследований [15-18].

Показатель оценки общественного мнения об удовлетворенности населения медицинской помощью с 2022 г. включены в федеральный проект «Модернизация первичного звена здравоохранения»<sup>5,6</sup>. Обработка данных и формирование месячных отчетов об оценке общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью проводится в ежемесячном режиме в целом для Российской Федерации и отдельно для каждого субъекта Российской Федерации.

В 2023 г. ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава России провел обобщение исследований и теоретических моделей, описывающих понятие удовлетворенности пациентов медицинской помощью, для формирования методических подходов, направленных на повышение данного показателя. На основе проведенного анализа был сформирован теоретический конструкт удовлетворенности пациентов медицинской помощью [14, с. 1030]. Кобяковой О.С. с соавт. проведен сравнительный анализ основных инструментов исследования удовлетворенности качеством медицинской помощи, а

<sup>1</sup> Паспорт национального проекта «Здравоохранение» (утв. президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам, протокол от 24 декабря 2018 года № 16) <https://base.garant.ru/72185920/> (дата обращения: 01.02.2024).

<sup>2</sup> Перечень поручений по итогам заседания совета по стратегическому развитию и национальным проектам : утв. Президентом Рос. Федерации 15 янв. 2022 г. <https://www.garant.ru/hotlaw/federal/1522132> (дата обращения: 07.12.2023).

<sup>3</sup> Единый план по достижению национальных целей развития Российской Федерации на период до 2024 года и на плановый период до 2030 года : утв. распоряжением Правительства Рос. Федерации от 01 окт. 2021 г. N 2765-р : (с изм. от 24.12.2021) [https://legalacts.ru/doc/edinyi-plan-po-dostizheniiu-natsionalnykh-tselei-razvitija-rossiiskoi-federatsii\\_1/#100002](https://legalacts.ru/doc/edinyi-plan-po-dostizheniiu-natsionalnykh-tselei-razvitija-rossiiskoi-federatsii_1/#100002) (дата обращения: 26.12.2024).

<sup>4</sup> О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2024 год и на плановый период 2025 и 2026 годов : постановление Правительства Рос. Федерации от 28 дек. 2023 г. N 2353 <https://base.garant.ru/408323431/> (дата обращения: 26.02.2024).

<sup>5</sup> Паспорт федерального проекта «Модернизация первичного звена здравоохранения» [https://static-0.minzdrav.gov.ru/system/attachments/attaches/000/059/285/original/Паспорт\\_федерального\\_проекта\\_Модернизация\\_первичного\\_звена\\_здравоохранения.pdf?1644252188](https://static-0.minzdrav.gov.ru/system/attachments/attaches/000/059/285/original/Паспорт_федерального_проекта_Модернизация_первичного_звена_здравоохранения.pdf?1644252188) (дата обращения: 26.02.2024).

<sup>6</sup> Приказ Министерства здравоохранения РФ от 19 июля 2022 г. N 495 «Об утверждении методики расчета дополнительного показателя «Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент» федерального проекта «Модернизация первичного звена здравоохранения Российской Федерации», входящего в национальный проект «Здравоохранение» <https://base.garant.ru/405354997/#friends> (дата обращения 26.02.2024)

также их оценка и поиск работ, опубликованных в период с 1970 г. по 2015 г. [19, с. 3]. Экспертами данной организации также проанализированы факторы, влияющие на оценку удовлетворенности медицинской помощью в Российской Федерации на индивидуальном уровне, на основании данных, полученных путем проведения опросов страховыми медицинскими организациями (СМО), работающими в 85 субъектах Российской Федерации [20, с. 75].

На уровне отдельных субъектов Российской Федерации также необходимо проводить мониторинг общественного мнения об удовлетворенности населения медицинской помощью для принятия управленческих решений и разработки региональных мероприятий по повышению уровня ее удовлетворенности.

**Цель работы** — на основе комплексной оценки установить региональные особенности показателей удовлетворенности населения медицинской помощью в Свердловской области в аспекте внедрения Новой модели.

### Материалы и методы

За период 2017-2022 гг. проанализированы данные СМО в рамках внедрения Новой модели в медицинских организациях Свердловской области по показателям уровней удовлетворенности пациентов по 4 показателям: временем ожидания приема у кабинета участкового врача; отношением участкового врача во время приема; результатом обращения к участковому врачу в целом, а также уровнем удовлетворенности застрахованных лиц в рамках прохождения диспансеризации.

В 2023 г. на основании данных ТФОМС Свердловской области проанализированы сводные данные фиксации результатов опросов по оценке мнения населения об удовлетворенности медицинской помощью за период август 2022 г. по январь 2023 г., проведенных СМО и загруженных ТФОМС Свердловской области в Автоматизированную систему мониторинга медицинской статистики (АСММС). Обработка информационной базы осуществлялась в соответствии с методикой расчета дополнительного показателя «Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент»<sup>7</sup>.

Оценка проводилась в форме телефонного опроса населения СМО. В ходе опроса оценивалось: удобство записи на прием, длительность ожидания медицинской помощи, комфортность пребывания, внимательность и доброжелательность персонала медицинской организации, соответствие результата обращения в медицинскую организацию ожиданиям пациента.

ТФОМС Свердловской области было обеспечено распределение квотной выборки, сформированной ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава России, между СМО Свердловской области и направление результатов телефонного опроса респондентов в виде не агрегированных деперсонализированных данных посредством загрузки в АСММС сводного файла в формате Excel.

За период с августа 2022 г. по январь 2023 г. СМО Свердловской области было проанкетировано 3666 человек. Анкета «Удовлетворенность населения медицинской помощью» состояла из 21 вопроса, касающегося оценки удовлетворенности длительностью ожидания медицинской услуги и приема врача-специалиста, условиями пребывания в медицинской организации, отношением со стороны медицинских работников, объяснением врачом причин назначения лечения, а также в целом медицинской помощью и ее доступностью. Структура групп респондентов представлена в Таблице 1.

<sup>7</sup> Приказ Министерства здравоохранения РФ от 19 июля 2022 г. N 495 «Об утверждении методики расчета дополнительного показателя «Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент» федерального проекта «Модернизация первичного звена здравоохранения Российской Федерации», входящего в национальный проект «Здравоохранение» <https://base.garant.ru/405354997/#friends> (дата обращения 26.02.2024)

Таблица 1  
Характеристика групп респондентов (в абс. числах, в %)   
Table 1  
Characteristics of respondent groups (in abs. numbers, in %)

Пол/Gender		Место проживания/ Place of residence		Возраст/Age					
Мужской/ Male	Женский/ Female	Город/ City	Село/ Village	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	>65
1632 (44,5)	2034 (55,5)	3102 (84,6)	564 (15,4)	306 (8,3)	654 (17,8)	744 (20,3)	625 (17,0)	581 (15,8)	756 (20,6)

На основании утвержденной методики дополнительный показатель «Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент» рассчитывался как соотношение числа респондентов, в ходе опроса выбравших ответы «По большей части удовлетворен» и «Абсолютно удовлетворен» на вопрос «Оцените, насколько в целом Вы удовлетворены медицинской помощью?», к общему числу респондентов, которые ответили на данный вопрос<sup>8</sup>.

Проведен анализ удовлетворенности пациентов качеством и доступностью медицинской помощи. Показатель «Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент» рассчитан в целом по региону за 6 месяцев, а также отдельно по возрастным группам (от 18-24 лет, 25-34 г., 35-44 г., 45-54 г., 55-64 г., 65 и более лет) и группам, сформированным по полу, месту проживания (город или село) и привязке места жительства к административному округу (Южный, Горнозаводской, Северный, Западный, Восточный, г. Екатеринбург).

В работе использованы системные и интегрированные подходы, аналитический, статистический методы. Анализ данных опроса проводился при помощи электронных таблиц Microsoft Excel-2013, рассчитывались распределение респондентов по вариантам ответов, относительные показатели. Расчеты критериев и построение графиков проводились с помощью программы Statistica 10.0.

Для оценки значимости различий двух независимых групп использовался непараметрический двухвыборочный критерий Манна-Уитни. При уровне значимости  $p > 0,05$  между выборками принималась «нулевая» гипотеза об отсутствии различий. Для проверки статистических гипотез о равенстве средних для трех и более групп количественных данных часто используется однофакторный дисперсионный анализ. В случае порядковых переменных для анализа межгрупповых различий использовался непараметрический критерий Краскела-Уоллиса.

## Результаты

На старте пилотного проекта «Бережливая поликлиника» в 2016 г. показатель общей удовлетворенности пациентов в 2-х поликлиниках составил 48,6% и 78% соответственно. В 2017 г. средний показатель удовлетворенности пациентов качеством и доступностью ПМСП оценивался уже в 15 медицинских организациях и составил 57,5% в начале года, к концу года — 69,7%.

В период 2018-2022 гг. было проведено более 7 тыс. опросов СМО в более чем в 90 медицинских организациях и их структурных подразделениях, опрошено более 200 тыс. человек. С 2018 по 2022 гг. в медицинских организациях Свердловской области, участвующих в создании Новой модели, повысилась удовлетворенность пациентов временем ожидания на прием к врачу — с 61,1% до 77,3%, отношением лечащих врачей — с 70,4% до 89,4%, результатом посещения участкового врача — с 75,7% до 87,0% (Таблица 2). Данные изменения связаны с внедрением бережливых технологий, реализацией проектов по улучшениям процессов в медицинских организациях, с совершенствованием организационных технологий выстраивания оказания амбулаторной помощи, а также с проведением текущих и капитальных ремонтов поликлиник в рамках создания и тиражирования Новой модели. При этом с 2018 по 2019 гг. наблюдалось увеличение показателя удовлетворенности пациентов при прохождении ими диспансеризации с 50,9% до 62,9%. В последующий период констатировалось снижение данного показателя до 54,4%, обусловленное ограничительными ме-

<sup>8</sup> Приказ Министерства здравоохранения РФ от 19 июля 2022 г. N 495 «Об утверждении методики расчета дополнительного показателя «Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент» федерального проекта «Модернизация первичного звена здравоохранения Российской Федерации», входящего в национальный проект «Здравоохранение» <https://base.garant.ru/405354997/#friends> (дата обращения 26.02.2024)

роприятными и снижением доступности профилактических мероприятий для населения в связи с распространением новой коронавирусной инфекции COVID-19.

Таблица 2  
Динамика показателей удовлетворенности пациентов  
в медицинских организациях за 2018-2022 гг., % [17]

Table 2

Dynamics of patient satisfaction indicators in medical organizations for 2018-2022, % [17]

Показатели удовлетворенности пациентов / Indicators of patient satisfaction	2018 г./ in 2018	2019 г./ in 2019	2020 г./ in 2020	2021 г./ in 2021	2022 г./ in 2022
Уровень удовлетворенности временем ожидания приема у кабинета участкового врача (соответствием фактического времени приема времени записи), %/ The level of satisfaction with the waiting time for an appointment at the office of the district doctor (corresponding to the actual time of admission to the time of recording), %	61,1	71,5	75,5	75,1	77,3
Уровень удовлетворенности отношением участкового врача во время приема, %/ The level of satisfaction with the attitude of the district doctor during the appointment, %	70,4	84,5	85,9	87,7	89,4
Уровень удовлетворенности результатом обращения к участковому врачу в целом, %/ The level of satisfaction with the result of contacting the local doctor in general, %	75,7	81,6	83,9	85,3	87
Уровень удовлетворенности застрахованных лиц в рамках прохождения диспансеризации, %/ The level of satisfaction of insured persons within the framework of medical examination, %	50,9	62,9	58,4	53,6	54,4

С 2023 г. данные опросы, проводимые СМО в рамках Новой модели, были отменены в связи с внедрением в 2022 г. оценки СМО мнения по удовлетворенности населения на основании методики расчета дополнительного показателя «Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент».

По результатам оценки общественного мнения по удовлетворенности населения в Свердловской области, проведенной СМО за период с августа 2022 г. по январь 2023 г., среди 3666 анкетированных в государственных медицинских организациях преимущественно получают медицинскую помощь 46,3% респондентов, только в государственных — 41,2% респондентов, преимущественно в частных — 9% респондентов, только в частных — 3,5% респондентов.

Большая часть опрошенных получали медицинскую помощь в последний раз от 4 до 6 месяцев назад (24,1%), в периоды от 1 до 3 месяцев — 20,7% респондентов, от 7 до 12 месяцев — 20,7% респондентов, более 12 месяцев назад — 20,6% респондентов, 14% респондентов получали медицинскую помощь менее 1 месяца назад. В 67,6% случаев респонденты были согласны в той или иной степени, что имелась возможность записи к врачу в удобное для них время, 32,4% респондентов в той или иной степени были не согласны с данным утверждением.

При анализе данных удовлетворенности населения 32,8% респондентов в той или иной мере были не удовлетворены длительностью ожидания медицинской услуги с момента возникновения потребности в медицинской помощи, 34,6% респондентов — длительностью ожидания приема врача перед кабинетом, 26,8% респондентов — уровнем доступности медицинской помощи, 21,6% респондентов — в целом медицинской помощью, 18,4% респондентов — условиями пребывания в медицинской организации (комфортность зон ожидания, комфортное перемещение внутри медицинской организации), 13,6% респондентов — объяснением врачом, причин назначения лечения, 11,5% респондентов — отношением со стороны медицинских работников (врачей, медицинских

сестер, регистраторов, санитаров).

Данные причины неудовлетворенности населения могут быть связаны с проблемами отсутствия необходимых специалистов и исследований в медицинских организациях, организации записи на прием к врачам, распределения функций между медицинским и немедицинским персоналом, обучения специалистов медицинских организаций по вопросам этики и деонтологии, недостаточного времени на приеме для общения с пациентом, с проблемами недостаточного материально-технического оснащения медицинских организаций. Данные причины требуют организационных и финансовых решений на уровне региона.

Для Свердловской области утверждены плановые значения показателя «Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент» федерального проекта «Модернизация первичного звена здравоохранения РФ» (Таблица 3).

При расчете показателя «Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент» за 6 месяцев показатель составил 32,76%, что оказалось выше плановых значений.

Таблица 3

Плановые значения показателя «Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент» федерального проекта «Модернизация первичного звена здравоохранения РФ» для Свердловской области, %

Table 3

Planned values of the indicator «Assessment of public opinion on public satisfaction with medical care, percentage» of the federal project «Modernization of primary healthcare of the Russian Federation», for Sverdlovsk region, %

2022 г./year 2022											2023 г. ./ year 2023	
Август/ August	Сентябрь/ September		Октябрь/ October		Ноябрь/ November		Декабрь/ December		4 Квартал/ 4th Quarter		Год/ of the Year	Январь/ January
Факт/ Fact	План/ Plan	Факт/ Fact	План/ Plan	Факт/ Fact	План/ Plan	Факт/ Fact	План/ Plan	Факт/ Fact	План/ Plan	Факт/ Fact	План/ Plan	Факт/Fact
28,3	32,0	29,1	33,0	31,9	34,0	36,0	35,0	38,5	34,0	35,5	33,5	32,7

У женщин показатель удовлетворенности медицинской помощью выше, чем у мужчин: 34,6% против 30,5% соответственно. В городе у населения показатель удовлетворенности медицинской помощью выше, чем у населения, проживающего в сельской местности: 32,9% против 31,7% соответственно. В разрезе городских округов у населения выше всего показатель удовлетворенности в Горнозаводском управленческом округе — 56,9%, при этом самые низкие показатели у населения в Западном и Северном управленческих округах: 18,9% и 19,5% соответственно. Самый высокий показатель удовлетворенности медицинской помощью отмечен в возрастной группе от 25 до 34 лет (38,5%), в возрастной группе от 55 до 64 лет (25,9%) — самый низкий показатель (Таблица 4).

Показатель «Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент» в зависимости возраста, пола, места проживания и городского округа респондентов (абс., %)

Table 4

The indicator «Assessment of public opinion on the satisfaction of the population with medical care, percentage» depending on the age, gender, place of residence and urban area of the respondents (abs., %)

Анализируемая группа/ The analyzed group	Количество респондентов, чел./ Number of respondents, people	Показатель «Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент»/ The indicator «Assessment of public opinion on the satisfaction of the population with medical care, percentage»
Все респонденты/ All respondents	3666	32,76
Пол:/ Gender		
1. Мужчины/1. Men	1632	30,45
2. Женщины/2. Women	2034	34,61
Место жительства:/ Place of residence:		
1. Город/1. City	3102	32,95
2. Село/2. Village	564	31,74
Управленческий округ: /Administrative District:		
1. Екатеринбург/1. Yekaterinburg	1141	33,22
2. Южный округ/2. The Southern District	829	36,19
3. Горнозаводской округ/3. Gornozavodskoy District	401	56,86
4. Северный округ/4. The Northern District	559	19,5
5. Западный округ/5. The Western District	281	18,86
6. Восточный округ/6. The Eastern District	440	29,32
Возраст/Age:		
1. 18-24 лет/1. 18-24 years old	306	33,33
2. 25-34 г./ 2. 25-34 years old	654	38,53
3. 35-44 г./ 3. 35-44 years old	744	32,26
4. 45-54 г./ 4. 45-54 years old	625	34,08
5. 55-64 г./ 5. 55-64 years old	581	25,99
6. 65 и более лет/6. 65 years and more	756	32,14

Также был проанализирован показатель удовлетворенности населения в зависимости от формы собственности медицинских организаций, в которых преимущественно получают помощь пациенты. Показатель удовлетворенности оказался выше у пациентов, которые получают помощь только в частных медицинских организациях (62,5%) и преимущественно в частных (56,8%). Более низкие показатели удовлетворенности были отмечены у пациентов, которые получают помощь только в государственных (36,7%) и преимущественно в государственных (21,1%) медицинских организациях.

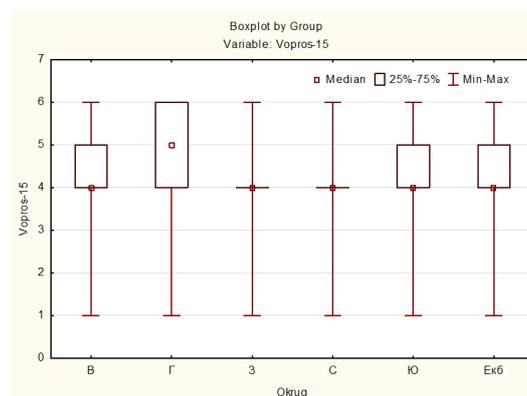
Десять вопросов анкеты, напрямую или опосредованно направленные на выяснение удовлетворенности респондентов отдельными аспектами оказания медицинской помощи, предусматривали получение ответов в баллах от 1 до 6. Наиболее высокие средние баллы (от 4,26 до 5,05) в большинстве групп получены по ответам на вопросы об удовлетворенности отношением со стороны медработников и объяснениями врача, а наиболее низкие оценки относятся к вопросам, касающимся удобства записи к врачу и времени ожидания медицинской услуги («от момента возникно-

вения потребности» и «в очереди перед кабинетом»).

На основании математического анализа статистической значимости различий между изучаемыми группами в разрезе отдельных вопросов можно отметить следующие особенности. Статистически значимые различия в ответах мужчин и женщин определены по вопросам «удовлетворенность временем ожидания приема врача-специалиста» ( $p < 0,05$ ), «удовлетворенность отношением к Вам со стороны медицинских работников» ( $p < 0,001$ ), «удовлетворенность объяснением врача, зачем назначено то или иное лечение, лекарственный препарат, диагностическая процедура» ( $p < 0,01$ ). При этом средние значения баллов по большинству вопросов у женщин оказались несколько выше. Статистически значимых различий в средних баллах между мужчинами и женщинами по вопросу общей удовлетворенности медицинской помощью не выявлено ( $p > 0,05$ ). Статистической значимости различий между изучаемыми группами жителей города и села в разрезе отдельных вопросов не выявлено ( $p > 0,05$ ). При этом удовлетворенность городских жителей оказалась выше, чем у сельского населения, что может быть связано с более низкой доступностью медицинской помощью и кадровым дефицитом врачей в сельских территориях, что также подтверждается и исследованиями других авторов.

При анализе групп респондентов из разных управленческих округов области обращает на себя внимание то, что наиболее высокие средние значения баллов (от 4,58 до 5,05 в зависимости от вопроса) получены в группе Горнозаводского округа, а наиболее низкие – в группах Северного (3,68 – 4,34) и Западного (3,64 – 4,36) округов. При этом выявлено наличие статистически значимых различий между округами по всем изучаемым вопросам (тест Краскела-Уоллиса,  $p < 0,05$ ), а при парном сравнении установлено, что в Горнозаводском округе отмечаются статистически значимые различия со всеми округами ( $p < 0,001$ ). По оценке общей удовлетворенности населения на рисунке 1 представлен тест Краскела-Уоллиса и диаграмма размаха в разрезе управленческих округов. Следует заметить, что средний возраст группы респондентов Горнозаводского округа оказался самым высоким среди групп всех 5 округов — 51,45 лет.

Multiple Comparisons z' values; Vopros-15 (okr_ekb_rab)						
Independent (grouping) variable: Okrug						
Kruskal-Wallis test: H (5) =142,4295 p =0,000						
Depend.: Vopros-15	В	Г	З	С	Ю	Екб
В	R:1748,8	R:2312,9	R:1602,2	R:1600,1	R:1834,8	R:1844,0
Г	7,751586	7,75159	1,821830	2,21401	1,382376	1,609779
З	1,821830	8,66722	8,667221	10,33384	7,457611	7,662462
С	2,214008	10,33384	0,027059	0,02706	3,196615	3,445485
Ю	1,382376	7,45761	3,196615	4,06806	4,068056	4,482885
Екб	1,609779	7,66246	3,445485	4,48288	0,192820	



Multiple Comparisons p values (2-tailed); Vopros-15 (okr_ekb_rab)						
Independent (grouping) variable: Okrug						
Kruskal-Wallis test: H (5) =142,4295 p =0,000						
Depend.: Vopros-15	В	Г	З	С	Ю	Екб
В	R:1748,8	R:2312,9	R:1602,2	R:1600,1	R:1834,8	R:1844,0
Г	0,000000	0,00	1,000000	0,402424	1,000000	1,000000
З	1,000000	0,00	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000
С	0,402424	0,00	1,000000	1,000000	0,020858	0,008551
Ю	1,000000	0,00	0,020858	0,000711	0,000711	0,000110
Екб	1,000000	0,00	0,008551	0,000110	1,000000	1,000000

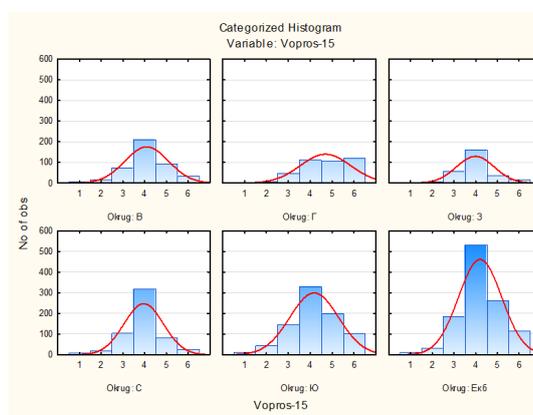


Рисунок 1. Результаты сравнения удовлетворенности населения медицинской помощью (в целом) в разрезе управленческих округов Свердловской области с помощью критерия Краскела–Уоллиса и квартильного анализа

Figure 1. The results of comparing the satisfaction of the population with medical care (in general) in the context of administrative districts of the Sverdlovsk region using the Kraskel–Wallis criterion and

## quartile analysis

Что касается анализа средних значений баллов в шести различных возрастных группах, то наиболее высокие оценки по всем вопросам даны респондентами возрастной группы «25-34 года», а наиболее низкие — в группе «55-64 года». Это может быть связано с тем, что с возрастом население чаще обращается в медицинские организации. Уровень различий между данными возрастными группами по вопросу удовлетворенности медицинской помощью оказался статистически значимым ( $p < 0,01$ ).

Также респондентам были заданы вопросы, касающиеся их мнения о наибольшей проблеме в процессе получения медицинской помощи в медицинской организации, в которой они получают медицинскую помощь, и в регионе их проживания. При этом 23,3% респондентов наибольшей проблемой в процессе получения медицинской помощи в медицинской организации указали нехватку врачей и специалистов, 13,3% респондентов — на длительное ожидание записи на прием к врачу, 7,1% — на большое время ожидания приема у кабинета, 3,6% респондентов — недостаточное оснащение медицинским оборудованием, 3,41% респондентов — недостаточно времени на приём, осмотр, 2,4% — недоступность современных исследований, 2,1% — большое время ожидания перед кабинетом врача и др. У 12,2% респондентов отсутствовали сложности и проблемы, у 20,1% отсутствовал ответ либо были затруднения с ответом.

В процессе получения медицинской помощи в целом в регионе 19,4 % респондентов отметили также нехватку врачей, 13,2% респондентов указали на недостаточное оснащение медицинским оборудованием, 12,5% — длительное ожидание медицинской помощи и др.

Проведенная комплексная оценка позволила выявить основные факторы, определяющие уровень удовлетворенности населения медицинской помощью в Свердловской области. Для более детального изучения удовлетворенности населения по вопросам доступности и качества медицинской помощи требуется дополнительный анализ обращений населения по другим каналам обратной связи: обращения в органы государственной власти в сфере охраны здоровья граждан, в СМО, в информационной системе «Обращения граждан», на Платформе обратной связи и др.

### Заключение

По результатам внедрения Новой модели в Свердловской области на основании данных опросов, проведенных СМО, увеличились показатели удовлетворенности пациентов временем ожидания на прием к врачу, отношением лечащих врачей, результатом посещения участкового врача, но уменьшилась удовлетворенность пациентов при прохождении диспансеризации, что требует совершенствования организации данного направления работы. На основании проведенной оценки общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью в Свердловской области установлено, что статистически значимых различий у женщин и мужчин не выявлено, так же, как и между городским и сельским населением. Самый высокий показатель удовлетворенности определен в возрастной группе от 25 до 34 лет, в возрастной группе от 55 до 64 лет — наиболее низкий показатель. Кроме того, определены статистически значимые различия в удовлетворенности населения в разрезе управленческих округов Свердловской области.

Более высокие средние баллы в большинстве групп получены по ответам на вопросы, касающиеся удовлетворенности отношением со стороны медработников и объяснениями врача, а самые низкие оценки относятся к вопросам удобства записи на прием к врачу, а также продолжительности ожидания медицинской услуги. Региональные мероприятия по повышению удовлетворенности населения должны быть направлены на привлечение медицинских кадров, повышение доступности и качества медицинской помощи за счет внедрения ресурсосберегающих и организационных технологий, на совершенствование записи на прием к врачу, на рациональное распределение функций между врачами, средним медицинским персоналом и персоналом без медицинского образования.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Берсенева Е.А., Мендель С.А., Савостина Е.А., Таирова Р.Т. Результаты анкетирования пациентов с целью оценки организации процессов в медицинском учреждении. Вестник современной клинической медицины. 2018; 11 (2): 59-65. DOI:10.20969/VSKM.2018.11(2).59–65.
2. Ли М.В., Потылицын А.В., Мартынова А.В. Применение информационных технологий в

оценке качества оказания медицинской помощи. Менеджер здравоохранения. 2023; (4): 65–75. DOI:10.21045/1811-0185-2023-4-65-75.

3. Суслин С.А., Тимяшев П.В., Кирьякова О.В., Вавилов А.В., Измалков Н.С., Садреева С.Х. Результативность организационной модели повышения удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи. Современные проблемы здравоохранения и медицинской статистики. 2023; (1): 715–731. DOI:10.24412/2312-2935-2023-1-715-731.

4. Берсенева Е.А., Мендель С.А., Савостина Е.А., Таирова Р.Т. Результаты анкетирования пациентов с целью оценки организации процессов в медицинском учреждении. Вестник современной клинической медицины. 2018; 11 (2): 59–65. DOI:10.20969/VSKM.2018.11(2).59-65.

5. Цветкова А.Б., Никишкин В.В. Оценка удовлетворенности пациентов услугами медицинских учреждений. Практический маркетинг. 2021; 11 (297): 19–27. DOI:10.24412/2071-3762-2021-11297-19.

6. Бударин С.С., Старшинин А.В., Тяжельников А.А., Костенко Е.В., Эльбек Ю.В. Ценность комплексного подхода к оценке доступности первичной медико-санитарной помощи с учётом общественного мнения и данных ЕМИАС. Здравоохранение Российской Федерации. 2021; 65 (5): 411–417. DOI:10.47470/0044-197X-2021-65-5-411-417.

7. Эльбек Ю.В., Нефедов Р.Д. Приверженность граждан при осуществлении записи к врачу в условиях информатизации здравоохранения. ОРГЗДРАВ: Новости. Мнения. Обучение. Вестник ВШОУЗ. 2022; 8 (2 (28)): 146–153. DOI:10.33029/2411-8621-2022-8-2-146-153.

8. Тюфилин Д.С., Чигрина В.П., Медведев В.А., Деев И.А., Кобякова О.С. Удовлетворенность медицинской помощью в Российской Федерации: факторы, влияющие на оценку. Менеджер здравоохранения. 2023; (8): 68–80. DOI:10.21045/1811-0185-2023-8-68-80.

9. Ferreira P.L., Raposo V., Tavares A.I. Primary health care patient satisfaction: Explanatory factors and geographic characteristics. Int J Qual Health Care. 2020; 32 (2): 93–98. DOI:10.1093/intqhc/mzz134.

10. Kavalnienė R., Deksnyte A., Kasiulevičius V., Šapoka V., Aranauskas R., Aranauskas L. Patient satisfaction with primary healthcare services: are there any links with patients' symptoms of anxiety and depression. BMC Family Practice. 2018; 19 (1): 90. DOI:10.1186/s12875-018-0780-z.

11. Persai D., Balu R. K., Singh K., R.R. Prabhu, S. Lahoti, S. Rout; et. al. Patient Satisfaction with Quality of Primary Care Health services-findings from India. Int J Health Plann Manage. 2022; 37 (24): 2256–2265. DOI:10.1002/hpm.3467.

12. Артемьева М.А. Удовлетворенность пациентов медицинской помощью в различных условиях ее предоставления. Наука Молодых (Erud Juvenium). 2017; 5 (3): 389–399. DOI:10.23888/HMJ20173389-399.

13. Аксенова Е.И., Бессчетнова О.В. Показатели доступности и качества медицинской помощи, обеспечивающие удовлетворенность населения медицинской помощью в различных странах мира. Экспертный обзор. М.: НИИОЗММ ДЗМ; 2021. 40 с.

14. Шелегова Д.А., Тюфилин Д.С., Деев И.А., Кобякова О.С. Теоретический конструкт понятия удовлетворённости пациентов медицинской помощью. Современные проблемы здравоохранения и медицинской статистики. 2023; (2): 1027–1047. DOI:10.24412/2312-2935-2023-2-1027-1047.

15. Протасова Л.М., Барановская С.В., Бойков В.А., Деев И.А., Кобякова О.С., Шибалков И.П. Анализ показателей удовлетворенности пациентов медицинской помощью в зависимости от длительности действия мероприятий стандарта организации медицинской помощи, оказываемой в амбулаторных условиях. Социальные аспекты здоровья населения. 2022; 68 (5): 2–37. DOI:10.21045/2071-5021-2022-68-5-6.

16. Жеребцова Т.А., Люцко В.В., Леонтьев С.Л., Михайлова Д.О., Ануфриева Е.В. Совершенствование организации первичной медико-санитарной помощи в Свердловской области. Современные проблемы здравоохранения и медицинской статистики. 2022; (3): 427–446. DOI:10.24412/2312-2935-2022-3-427-446.

17. Жеребцова Т.А., Леонтьев С.Л., Михайлова Д.О., Шелякин В.А. Оценка эффективности внедрения Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, в медицинских организациях Свердловской области, работающих в системе обязательного медицинского страхования. Национальное здравоохранение. 2022; 3 (2): 30–37. DOI:10.47093/2713-069X.2022.3.2.30-37.

18. Куликова И. Б., Немков А. Г., Решетникова Ю.С., Шуплецова В.А., Курмангулов А.А., Брынза Н.С. Leap-кластер в здравоохранении Тюменской области. Менеджмент качества в медицине. 2018; (2): 98–101.

19. Кобякова О.С., Деев И.А., Тюфилин Д.С., Куликов Е.С., Табакаев Н.А., Воробьева О.О. Удовлетворенность медицинской помощью: как измерить и сравнить? Социальные аспекты здоровья населения. 2016; (3 (49)): 5. DOI:10.21045/2071-5021-2016-49-3-5.

20. Тюфилин Д.С., Чигрина В.П., Медведев В.А. Деев И.А., Кобякова О.С. Удовлетворенность медицинской помощью в Российской Федерации: факторы, влияющие на оценку. Менеджер здравоохранения. 2023; (8): 68–80. DOI:10.21045/1811-0185-2023-8-68-80.

Авторы

Мезенцева Татьяна Александровна

ГАУДПО «Уральский институт управления здравоохранением имени А.Б. Блохина»

Научный сотрудник

umsep-ta@yandex.ru

ORCID 0000-0001-6318-8037

SPIN: 2627-2450

Екатеринбург, Российская Федерация

Леонтьев Сергей Леопольдович

ГАУДПО «Уральский институт управления здравоохранением имени А.Б. Блохина»

Доктор медицинских наук, профессор, директор

ls.04@yandex.ru

ORCID 0000-0003-4092-4577

SPIN:8386-2137

Екатеринбург, Российская Федерация

Курмангулов Альберт Ахметович

ФГБОУ ВО «Тюменский государственный медицинский университет» Минздрава России

Доктор медицинских наук, доцент, доцент кафедры общественного здоровья и здравоохранения, руководитель учебного центра бережливых технологий в здравоохранении

kurmangulovaa@tyumsmu.ru

ORCID: 0000-0003-0850-3422

SPIN: 1443-3497

Тюмень, Российская Федерация

Михайлова Диана Олеговна

ГАУДПО «Уральский институт управления здравоохранением имени А.Б. Блохина»

Доктор медицинских наук, заместитель директора по учебной работе, первый заместитель директора

umsep-do@yandex.ru

ORCID:0000-0001-8068-5940

SPIN: 9236-1821

Екатеринбург, Российская Федерация

Казанцев Владимир Сергеевич

ГАУДПО «Уральский институт управления здравоохранением имени А.Б. Блохина»

Кандидат технических наук, ведущий научный сотрудник

86kvs222@yandex.ru

ORCID: 0000-0002-5138-9728

SPIN: 1568-3011

Екатеринбург, Российская Федерация

*T.A. Mezentseva<sup>1</sup>, S.L. Leontiev<sup>1</sup>, A.A. Kurmangulov<sup>2</sup>,  
D.O. Mikhailova<sup>1</sup>, V.S. Kazantsev<sup>1</sup>*

## **PUBLIC SATISFACTION WITH MEDICAL CARE IN THE SVERDLOVSK REGION**

<sup>1</sup>State Autonomous Institution of Additional Professional Education «A.B. Blokhin Urals Institute of Health Care Management», Yekaterinburg, Russian Federation;

<sup>2</sup>Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education «Tyumen State Medical University» of the Ministry of Healthcare of the Russian Federation, Tyumen, Russian Federation

**Abstract.** The satisfaction of the population with medical care is becoming an important indicator of the effectiveness of the healthcare system. *The purpose of the work:* on the basis of a comprehensive assessment, to establish regional characteristics of indicators of public satisfaction with medical care in the Sverdlovsk region in terms of the introduction of a new model of a medical organization providing primary health care. *Materials and methods.* For the period 2017-2022, data from insurance medical organizations on population satisfaction were studied as part of the introduction of a New model of a medical organization providing primary health care. The database of a sociological survey of 3,666 people conducted by insurance medical organizations of the Sverdlovsk region in the period from August 2022 to January 2023 was analyzed. The work uses mathematical, statistical, and analytical methods, the Mann-Whitney criterion was used to assess the significance of differences between two independent groups, and the Kraskel-Wallis criterion was used for three or more groups. *Results.* As part of the introduction of a New model of a medical organization providing primary health care, patient satisfaction rates increased with the length of waiting for an appointment with a doctor, the attitude of attending physicians, the result of visiting a district doctor, but the assessments related to the medical examination worsened. The low satisfaction rates of the population of the Sverdlovsk region relate to the convenience of making an appointment with a doctor and the waiting time for medical services. The analysis of the significance of differences in estimates of population satisfaction between the groups of respondents, depending on their gender, age, and district of residence, was carried out. When receiving medical care from a medical organization, 23.3% of respondents indicated an insufficient number of doctors and specialists, 13.3% — a long waiting time for an appointment with a doctor, etc. In general, for the region, 19.4% of respondents also noted a shortage of doctors and specialists, 13.2% — insufficient equipment with medical equipment, 12.5% — long life expectancy. *Conclusion.* The identified problems in the process of providing medical care characterize the general trends of the personnel situation in healthcare, problems of accessibility of medical care, financing of the healthcare system and require comprehensive improvement measures at the regional level.

**Keywords:** patient satisfaction, accessibility of medical care, doctor's appointment, New model of medical organization

There is no conflict of interest.

Contact details of the corresponding author:

Tatyana A. Mezentseva

umsep-ta@yandex.ru

Received 22.03.2024

For citation:

Mezentseva T.A., Leontiev S.L., Kurmangulov A.A., Mikhailova D.O., Kazantsev V.S. Public satisfaction with medical care in the Sverdlovsk region. [Online] Vestn. Ural. Med. Akad. Nauki. = Journal of Ural Medical Academic Science. 2024, Vol. 21, no. 1, pp. 86–100. DOI:10.22138/2500-0918-2024-21-1-86-100 (In Russ)

## REFERENCES

1. Berseneva E.A., Mendel' S.A., Savostina E.A., Tairova R.T. Patient questionnaire results to assess the organization of processes in a medical institution = Rezul'taty anketirovaniya patsientov s tsel'yu otsenki organizatsii protsessov v meditsinskom uchrezhdenii. Bulletin of Modern Clinical Medicine = Vestnik sovremennoy klinicheskoy meditsiny. 2018, Vol. 11 (2), pp. 59–65, (In Russ.). DOI:10.20969/VSKM.2018.11(2).59-65.
2. Li M.V., Potylitsyn A.V., Martynova A.V. Application of information technology in the assessment of the quality of health care delivery. = Primenenie informatsionnykh tekhnologiy v otsenke kachestva okazaniya meditsinskoy pomoshchi. Health Care Manager = Menedzher zdravookhraneniya. 2023, no. 4, pp. 65–75, (In Russ.). DOI:10.21045/1811-0185-2023-4-65-75.
3. Suslin S.A., Timyashev P.V., Kir'yakova O.V., Vavilov A.V., Izmailkov N.S., Sadreeva S.Kh. Effectiveness of the organizational model for improving patient satisfaction with medical care = Rezul'tativnost' organizatsionnoy modeli povysheniya udovletvorennosti patsientov okazaniem meditsinskoy pomoshchi. Current health and medical statistics issues = Sovremennye problemy zdravookhraneniya i meditsinskoy statistiki. 2023, n. 1, pp. 715–731, (In Russ.). DOI:10.24412/2312-2935-2023-1-715-731.
4. Berseneva E.A., Mendel' S.A., Savostina E.A., Tairova R.T. Results of patient questionnaires to assess the organization of processes in a medical institution = Rezul'taty anketirovaniya patsientov s tsel'yu otsenki organizatsii protsessov v meditsinskom uchrezhdenii. Bulletin of Modern Clinical Medicine = Vestnik sovremennoy klinicheskoy meditsiny. 2018, Vol. 11 (2), pp. 59–65, (In Russ.). DOI:10.20969/VSKM.2018.11(2).59-65.
5. Tsvetkova A.B., Nikishkin V.V. Assessment of patient satisfaction with health facility services = Otsenka udovletvorennosti patsientov uslugami meditsinskikh uchrezhdeniy. Practical marketing = Prakticheskiy marketing. 2021, Vol. 11 (297), pp. 19–27, (In Russ.). DOI:10.24412/2071-3762-2021-11297-19.
6. Budarin S.S., Starshinin A.V., Tyazhel'nikov A.A., Kostenko E.V., El'bek Yu.V. The value of an integrated approach to assessing the availability of primary health care, taking into account public opinion and data from EMIAS = Tsennost' kompleksnogo podkhoda k otsenke dostupnosti pervichnoy mediko-sanitarnoy pomoshchi s uchetom obshchestvennogo mneniya i dannykh EMIAS. Healthcare of the Russian Federation = Zdravookhranenie Rossiyskoy Federatsii. 2021, Vol. 65 (5), pp. 411–417, (In Russ.). DOI:10.47470/0044-197X-2021-65-5-411-417.
7. El'bek Yu.V., Nefedov R.D. Commitment of citizens when making an appointment with a doctor in the context of health informatization = Priverzhennost' grazhdan pri osushchestvlenii zapisi k vrachu v usloviyakh informatizatsii zdravookhraneniya. ORGZDRAV: News. Opinions. Training. Vestnik VSHUZ = ORGZDRAV: Novosti. Mneniya. Obuchenie. Vestnik VShOUZ. 2022, Vol. 8 (2 (28)), pp. 146–153, (In Russ.). DOI:10.33029/2411-8621-2022-8-2-146-153.
8. Tyufilin D.S., Chigrina V.P., Medvedev V.A., Deev I.A., Kobayakova O.S. Satisfaction with medical care in the Russian Federation: factors affecting the assessment = Udovletvorennost' meditsinskoy pomoshch'yu v Rossiyskoy Federatsii: faktory, vliyayushchie na otsenku. Health Care Manager = Menedzher zdravookhraneniya. 2023, no. 8, pp. 68–80, (In Russ.). DOI:10.21045/1811-0185-2023-8-68-80.
9. Ferreira P.L., Raposo V., Tavares A.I. Primary health care patient satisfaction: Explanatory factors and geographic characteristics. Int J Qual Health Care. 2020, Vol. 32 (2), pp. 93–98. DOI:10.1093/intqhc/mzz134.
10. Kavalnienė R., Deksnyte A., Kasiulevičius V., Šapoka V., Aranauskas R, Aranauskas L. Patient satisfaction with primary healthcare services: are there any links with patients' symptoms of anxiety and depression. BMC Family Practice. 2018, Vol. 19 (1), pp. 90. DOI:10.1186/s12875-018-0780-z.
11. Persai D., Balu R. K., Singh K., R.R. Prabhu, S. Lahoti, S. Rout; et. al. Patient Satisfaction with Quality of Primary Care Health services-findings from India. Int J Health Plann Manage. 2022, Vol. 37 (24), pp. 2256–2265. DOI:10.1002/hpm.3467.
12. Artem'eva M.A. Patient satisfaction with medical care in different conditions of its provision = Udovletvorennost' patsientov meditsinskoy pomoshch'yu v razlichnykh usloviyakh ee predostavleniya. Science of the Young (Erud Juvenium) = Nauka Molodykh (Erud Juvenium). 2017, Vol. 5 (3), pp. 389–

399, (In Russ.). DOI:10.23888/HMJ20173389-399.

13. Aksenova E.I., Besschetnova O.V. Indicators of the availability and quality of medical care, ensuring the satisfaction of the population with medical care in various countries of the world. Expert review. Moscow: NIOZMM DZM; 2021. (In Russ.).

14. Shelegova D.A., Tyufilin D.S., Deev I.A., Kobayakova O.S. Theoretical construction of the concept of patient satisfaction with medical care = Teoreticheskiy konstrukt ponyatiya udovletvorennosti patsientov meditsinskoy pomoshch'yu. Current Health and Medical Statistics Issues = Sovremennye problemy zdravookhraneniya i meditsinskoy statistiki. 2023, no. 2, pp. 1027–1047, (In Russ.). DOI:10.24412/2312-2935-2023-2-1027-1047.

15. Protasova L.M., Baranovskaya S.V., Boykov V.A., Deev I.A., Kobayakova O.S., Shibalkov I.P. Analysis of patient satisfaction indicators depending on the duration of the measures of the standard for organizing medical care provided on an outpatient basis = Analiz pokazateley udovletvorennosti patsientov meditsinskoy pomoshch'yu v zavisimosti ot dlitel'nosti deystviya meropriyatiy standarta organizatsii meditsinskoy pomoshchi, okazyvaemoy v ambulatornykh usloviyakh. Social aspects of population health = Sotsial'nye aspekty zdorov'ya naseleniya. 2022, Vol. 68 (5), pp. 2–37, (In Russ.). DOI:10.21045/2071-5021-2022-68-5-6.

16. Zherebtsova T.A., Lyutsko V.V., Leont'ev S.L., Mikhaylova D.O., Anufrieva E.V. Improving the organization of primary health care in the Sverdlovsk region = Sovershenstvovanie organizatsii pervichnoy mediko-sanitarnoy pomoshchi v Sverdlovskoy oblasti. Current Health and Medical Statistics Issues = Sovremennye problemy zdravookhraneniya i meditsinskoy statistiki. 2022, no. 3, pp. 427–446, (In Russ.). DOI:10.24412/2312-2935-2022-3-427-446.

17. Zherebtsova T.A., Leont'ev S.L., Mikhaylova D.O., Shelyakin V.A. Assessment of the effectiveness of the implementation of the New Model of a medical organization providing primary health care in medical organizations of the Sverdlovsk Region operating in the compulsory health insurance system = Otsenka effektivnosti vnedreniya Novoy modeli meditsinskoy organizatsii, okazyvayushchey pervichnyuyu mediko-sanitarnuyu pomoshch', v meditsinskikh organizatsiyakh Sverdlovskoy oblasti, rabotayushchikh v sisteme obyazatel'nogo meditsinskogo strakhovaniya. National Health = Natsional'noe zdravookhranenie. 2022, Vol. 3 (2), pp. 30–37, (In Russ.). DOI:<https://doi.org/10.47093/2713-069X.2022.3.2.30-37>.

18. Kulikova I. B., Nemkov A. G., Reshetnikova Yu.S., Shupletsova V.A., Kurmangulov A.A., Brynza N.S. Lean cluster in health care of the Tyumen region = Lean-klaster v zdravookhranenii Tyumenskoy oblasti. Quality management in medicine = Menedzhment kachestva v meditsine. 2018, no. 2, pp. 98–101, (In Russ.).

19. Kobayakova O.S., Deev I.A., Tyufilin D.S., Kulikov E.S., Tabakaev N.A., Vorob'eva O.O. Satisfaction with care: How to measure and compare? = Udovletvorennost' meditsinskoy pomoshch'yu: kak izmerit' i sravnit'? Social aspects of population health = Sotsial'nye aspekty zdorov'ya naseleniya. 2016, no. 3 (49), pp. 5, (In Russ.). DOI:10.21045/2071-5021-2016-49-3-5.

20. Tyufilin D.S., Chigrina V.P., Medvedev V.A. Deev I.A., Kobayakova O.S. Satisfaction with medical care in the Russian Federation: factors affecting the assessment = Udovletvorennost' meditsinskoy pomoshch'yu v Rossiyskoy Federatsii: faktory, vliyayushchie na otsenku. Health Care Manager = Menedzher zdravookhraneniya. 2023, no. 8, pp. 68–80, (In Russ.). DOI:10.21045/1811-0185-2023-8-68-80.

#### Authors

Tatyana A. Mezentseva

Ural Institute of Public Health Management named after A.B. Blokhin

Scientific worker

[umsep-ta@yandex.ru](mailto:umsep-ta@yandex.ru)

ORCID: 0000-0001-6318-8037

SPIN: 2627-2450

Yekaterinburg, Russian Federation

Sergey L. Leontiev

Ural Institute of Public Health Management named after A.B. Blokhin

Professor, Doctor of Medical Sciences, Director

ls.04@yandex.ru

ORCID: 0000-0003-4092-4577

SPIN: 8386-2137

Yekaterinburg, Russian Federation

Albert A. Kurmangulov

Tyumen State Medical University of the Ministry of Health of the Russian Federation

Doctor of Medical Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Public Health and Public Health, Head of the Training Center for Lean Technologies in Healthcare

kurmangulovaa@tyumsmu.ru

ORCID: 0000-0003-0850-3422

SPIN: 1443-3497

Tyumen, Russian Federation

Diana O. Mikhailova

Ural Institute of Public Health Management named after A.B. Blokhin

Doctor of Medical Sciences, Deputy Director for Development o

umsep-do@yandex.ru

ORCID: 0000-0001-8068-5940

SPIN:9236-1821

Yekaterinburg, Russian Federation

Vladimir S. Kazantsev

Ural Institute of Public Health Management named after A.B. Blokhin

Candidate of Technical Sciences, Leading Researcher

86kvs222@yandex.ru

ORCID: 0000-0002-5138-9728

SPIN: 1568-3011

Yekaterinburg, Russian Federation