



ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ДЕТСКОМУ НАСЕЛЕНИЮ Г. ЯКУТСКА

И.П.Луцкан¹, Е.А.Борисова¹, Н.В.Саввина¹, А.Д.Бравин¹, Л.Ф.Тимофеев¹, О.Е.Коновалов²

1. ФГАОУ ВО «Северо-Восточный федеральный университет им. М.К.Аммосова», 677000, Российская Федерация, Республика Саха (Якутия), г. Якутск, ул. Белинского, д. 58
2. ФГАОУ ВО «Российский университет дружбы народов», 117198, Российская Федерация, г. Москва, ул. Миклухо-Маклая, д. 6

Резюме

Цель исследования. Оценка населением качества и результативности предоставления медицинских услуг, а также деятельности медицинских организаций, работающих с детским населением, в сравнении 2016–2017 гг.

Материалы и методы. Проведено социологическое исследование в поликлиниках четырех крупных учреждений здравоохранения г. Якутска сравнимых групп: Поликлиника № 1 – 100 респондентов, Городская больница № 2 – 60 респондентов, Городская больница № 3 – 80 респондентов, Медицинский центр г. Якутска – 100 респондентов. Исследование проводилось в 2016–2017 гг. В ходе исследования было опрошено 340 респондентов, из них 87% женщин и 13% мужчин (опрос проводился среди родителей и иных законных представителей несовершеннолетних пациентов).

Результаты. В статье рассмотрены вопросы, связанные с внедрением в деятельность государственных учреждений здравоохранения Республики Саха (Якутия) (РС (Я)) стандартов качества и оценкой по результатам их внедрения в части информированности пациентов о получении услуги (доступность, открытость информации), комфортности условий предоставления услуг, времени ожидания предоставления услуги, отношения персонала к пациентам (вежливость, доброжелательность), компетентности персонала и общего уровня удовлетворенности оказанной услугой. Несмотря на то что свыше 60% респондентов осведомлены о функционировании официальных сайтов медицинских учреждений, только 15,8% участников опроса воспользовались информацией об услугах и порядке их получения, размещенной на них. При этом три четверти респондентов знают о возможности дистанционной записи на прием с помощью телефона или Интернета. Однако из них только 18,6% воспользовались данными возможностями, а 56% не стали прибегать к ним. Наибольшие нарекания вызывает отсутствие заключения по состоянию здоровья пациентов – 60,8% недовольных опрошенных родителей выбрали этот критерий. Свыше 40% жалоб приходится на то, что педиатры не дали рекомендаций по диагностике и лечению. Более половины участников (54,5%) опроса при последнем по времени посещении медицинского учреждения получили услугу в день записи на прием к врачу. В среднем продолжительность ожидания приема к детскому врачу составляет 76 минут. Две трети участников опроса жалуются на недостаток свободных мест ожидания. Практически половина участников опроса указывают на отсутствие питьевой воды в медицинских учреждениях. Почти 80% участников опроса в целом довольны полученными медицинскими услугами в поликлиниках г. Якутска. Более 70% респондентов готовы рекомендовать свою поликлинику друзьям, знакомым и коллегам.

Заключение. По результатам исследования сделаны выводы, что организаторам здравоохранения необходимо провести соответствующую корректировку процессов управления организацией, в частности: процесса приема специалистами пациента, связи с общественностью, управления персоналом, управления материально-технической базой, в связи с основными замечаниями со стороны посетителей на данные направления.

Ключевые слова:

качество медицинской помощи, удовлетворенность, управление медицинской организацией, риски, менеджмент здравоохранения, медицинская услуга, медицинская организация, мониторинг и оценка результата, педиатрическая служба, детское отделение, Республика Саха (Якутия)

Оформление ссылки для цитирования статьи

Луцкан И.П., Борисова Е.А., Саввина Н.В., Бравин А.Д., Тимофеев Л.Ф., Коновалов О.Е. Основные критерии удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг детскому населению г. Якутска. Исследования и практика в медицине. 2019; 6(1): 132–138. DOI: 10.17709/2409-2231-2019-6-1-14

Для корреспонденции

Луцкан Иван Петрович, к.м.н., доцент кафедры общественного здоровья и здравоохранения, общей гигиены и биоэтики Медицинского института ФГАОУ ВО «Северо-Восточный федеральный университет им. М.К.Аммосова», министр по делам молодежи и семейной политике РС(Я)
Адрес: 677000, Российская Федерация, Республика Саха (Якутия), г. Якутск, ул. Белинского, д. 58
E-mail: lutskan@mail.ru

Информация о финансировании. Данная работа проводилась в рамках выполнения тем государственного задания ФГАОУ ВО «СВФУ имени М.К.Аммосова» и ГБУ РС(Я) «Информационный центр при Главе Республики Саха (Якутия)» за 2016–2018 гг.

Конфликт интересов. Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Благодарности

Авторы выражают благодарность коллективу ГБУ РС(Я) «Информационный центр при Главе Республики Саха (Якутия)» за предоставление статистических данных по тематике исследования.

Статья поступила 13.11.2018 г., принята к печати 11.03.2019 г.

THE BASIC CRITERIA FOR SATISFACTION WITH THE QUALITY OF MEDICAL SERVICES PROVIDED TO CHILDREN IN YAKUTSK

I.P.Lutskan¹, E.A.Borisova¹, N.V.Savvina¹, A.D.Bravin¹, L.F.Timofeev¹, O.E.Kononov²

1. M.K.Ammosov North-Eastern Federal University, 58 Belinskiy str, Yakutsk, Republic of Sakha (Yakutia) 677027 Russian Federation

2. Peoples' Friendship University of Russia (RUDN University), 6 Miklukho-Maklaya str., Moscow 117198, Russian Federation

Abstract

Purpose. Population assessment of the quality and effectiveness of medical services, as well as the activities of medical organizations working with the child population in comparison with 2016–2017.

Materials and methods. Sociological research in polyclinics of four large health care institutions of Yakutsk of the compared groups is carried out: Polyclinic No. 1–100 respondents, City hospital No. 2–60 respondents, City hospital No. 3–80 respondents, medical center of Yakutsk — 100 respondents. The study was conducted in 2016–2017. during the study, 340 respondents were interviewed, including 87% of women and 13% of men (the survey was conducted among parents and other legal representatives of minor patients).

Results. The article deals with the issues related to the implementation in the activities of public health institutions of the Republic of Sakha (Yakutia) quality standards and evaluation of the results of their implementation in terms of patient awareness of the service (availability, openness of information), comfort conditions of service, waiting time for the service, the attitude of staff to patients (courtesy, goodwill), competence of staff and the overall level of satisfaction with the service provided. Despite the fact that more than 60% of respondents are aware of the functioning of the official websites of medical institutions, only 15.8% of respondents used information about the services and how to get them posted on them. At the same time, three-quarters of respondents are aware of the possibility of remote appointment by phone or Internet. However, only 18.6% of them took advantage of these opportunities, and 56% did not resort to them. The greatest criticism is caused by the lack of medical report on the patients' state of health —60.8% of dissatisfied surveyed parents chose this criterion. More than 40% of complaints are due to the fact that pediatricians have not given recommendations for diagnosis and treatment. More than half of the survived participants (54.5%) at the recent visit to a medical institution, received a medical service on the day of making an appointment. The average waiting time to visit a paediatrician is 76 minutes. Two-thirds of respondents complain about the lack of available sitting chairs. Almost half of the respondents indicate the lack of drinking water in medical institutions, Almost 80% of respondents are generally satisfied with the medical services received in the clinics of Yakutsk. More than 70% of respondents are ready to recommend their clinic to friends, acquaintances and colleagues.

Conclusion. According to the results of the study, it was concluded that the organizers of health care need to readjust appropriately some management procedures of the organizations, in particular: patients' attendance by specialists, public relations, personnel management, facilities and resources, in connection with the visitor's basic rebukes.

Keywords:

quality of medical care, satisfaction, management of medical organization, risks, health management, medical service, medical organization, monitoring and evaluation of the result, pediatric service, Children's unit, Republic of Sakha (Yakutia)

For citation

Lutskan I.P., Borisova E.A., Savvina N.V., Bravin A.D., Timofeev L.F., Kononov O.E. The basic criteria for satisfaction with the quality of medical services provided to children in Yakutsk Research'n Practical Medicine Journal (Issled. prakt. med.). 2019; 6(1): 132-138. DOI: 10.17709/2409-2231-2019-6-1-14

For correspondence

Ivan P. Lutskan, MD, PhD, associate professor of public health and health care, general hygiene and bioethics of Medical institute M.K.Ammosov North-Eastern Federal University, Minister of Youth and Family Policy of the RS (Y)
Address: 58 Belinsky str, Yakutsk, Republic of Sakha (Yakutia) 677027 Russian Federation
E-mail: lutskan@mail.ru

Information about funding. This work was carried out within the framework of the fulfillment of the state task of the FSAEO of HE "M. Ammosov NEFU" and State Budgetary Institution of Administration of RS (Y) "Information Center under the Head of the Republic of Sakha (Yakutia) for 2016–2018.

Conflict of interest. Authors report no conflict of interest.

Acknowledgement. The authors are grateful to the staff of the State Budgetary Institution (RSU) "Information Center under the Head of the Republic of Sakha (Yakutia), for providing statistical data on the research topics.

Повышение эффективности управления здравоохранением является важнейшим фактором улучшения качества, культуры и доступности медицинской помощи на основе рационального использования финансовых, материальных и кадровых ресурсов. В системе здравоохранения процесс управления направлен на удовлетворенность населения предоставлением медицинских услуг. В Республике Саха (Якутия) (РС (Я)) в августе 2016 г. подписан Указ Главы РС (Я) «О мерах по улучшению медицинского обслуживания и совершенствованию качества медицинской помощи в Республике Саха (Якутия)». Мы провели в 2016–2017 гг. социологическое исследование среди медицинских организаций г. Якутска с целью исследования выявления уровня удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг детскому населению.

Объект исследования — родители детей, обратившихся за получением медицинской помощи в медицинские учреждения в 2016–2017 гг.

Предмет исследования — качество предоставления медицинских услуг и услуг медицинского учреждения детскому населению.

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

Проведено социологическое исследование сравнимых групп в поликлиниках четырех крупных учреждений здравоохранения г. Якутска: Поликлиника № 1 – 100 респондентов, Городская больница № 2 – 60 респондентов, Городская больница № 3 – 80 респондентов, Медицинский центр г. Якутска — 100 респондентов. Исследование проводилось в 2016–2017 гг.

Выборочная совокупность была определена по формуле:

$$N = (g^2 \times z^2) / d^2$$
, где N — искомый объем выборки; g — дисперсия признака, ожидаемое среднее отклонение получаемых результатов от ожидаемого среднего значения; z — коэффициент уровня достоверности (2 — для 0,95, 3 — для 0,99); d — уровень точности.

Метод сбора первичной социологической информации — опрос населения проводился методом личного формализованного интервью «face-to-face» по месту жительства респондентов.

Вид исследования — аналитическое.

Метод анализа социологической информации: анализ линейных распределений, корреляционный анализ.

Основные примененные методы сбора социологической информации: метод анкетного опроса.

Статистический метод анализа социологической информации: анализ линейных распределений, ретроспективный анализ.

В ходе исследования было опрошено 340 респондентов, из них 87% женщин и 13% мужчин (опрос проводился среди родителей и иных законных представителей несовершеннолетних пациентов). При этом средний возраст которых составил 38 лет, 64% опрошенных имеют высшее образование, 26% — среднее специальное, 7% — проходят обучение в учебном заведении, 3% — имеют общее среднее образование. Анкета разработана социологами Информационного центра при Главе Республики Саха (Якутия) на основании статьи 10 Федерального Закона РФ «Об охране здоровья граждан в РФ» № 323 от 21.11.2011 и приказа Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 11 июня 2015 г. № 103 а [1–3]. В анкете было 30 основных и контрольных вопросов, по предметному содержанию их можно поделить на вопросы о фактах, знании, мнении и мотивах респондентов, побудивших выбрать данную медицинскую организацию, по форме ответов: открытые, альтернативные и вопросы-меню.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Почти три четверти респондентов (73,6%) воспользовались информацией об услугах и порядке их получения, размещенной в зданиях медицинских учреждений (инфо-киосках, стендах, печатных материалах).

Среди респондентов, ознакомленных с предоставленной информацией, несколько выше представленность молодых родителей и опрошенных респондентов, получавших услуги в 2016–2017 гг. Две трети опрошенных респондентов (63,0%), использовавших полученные сведения, удовлетворены полнотой и доступностью медицинских услуг и услуг медицинского учреждения. Доля недовольных респондентов составила 35% от общего числа опрошенных респондентов. Здесь преобладают женщины, лица в возрасте 46–60 лет, респонденты со средним образованием, а также опрошенные, получавшие медицинские услуги в 2016 г.

В то же время свыше 60% участников опроса, получающих медицинские услуги в одном из учреждений города, выражают свое недовольство качеством предоставляемой информации, что может быть связано с недавним переездом в новое здание, незавершенностью работ по обустройству.

Несмотря на то что свыше 60% респондентов осведомлены о функционировании официальных сайтов медицинских учреждений, только 15,8% участников опроса воспользовались информацией об услугах и порядке их получения, размещенной на них. Среди опрошенных родителей пациентов,

ознакомленных с предоставленной на сайтах учреждений информацией, выше представленность лиц в возрасте до 30 лет и респондентов с высшим образованием. Немногим менее половины участников опроса отметили, что знают о существовании Интернет-порталов поликлиник, но не пользовались ими. Для 37,6% респондентов эта информация открылась только в ходе проведения исследования.

Опрошенные пациенты, получившие информацию на Интернет-порталах, неоднозначно оценивают ее качество: так, доли позитивных (52,5%) и негативных (47,5%) характеристик качества полученной информации из Интернет-сайтов примерно равны. Среди недовольных преобладают лица старше 45 лет.

В круг задач исследования также входило выявление наиболее популярного способа записи на прием к врачу. Свыше 63% опрошенных родителей отметили, что в последнее по времени обращение в поликлинику записались на прием к детскому врачу через регистратуру, также 21,5% респондентов записались на приеме у лечащего врача, 13% смогли сделать это через телефонный звонок, по интернету — всего 2,1%.

При этом три четверти респондентов знают о возможности дистанционной записи на прием с помощью телефона или Интернета. Однако из них только 18,6% воспользовались данными возможностями, а 56% не стали прибегать к ним. Свыше четверти опрошенных родителей пациентов узнали о подобных способах записи только в ходе проведения опроса. Среди них выше представленность мужчин, молодых родителей в возрасте до 30 лет и лиц старше 60 лет, также здесь преобладают лица с низким уровнем образования.

Более половины участников (54,5%) опроса при последнем по времени посещении медицинского учреждения получили услугу в день записи на прием к врачу.

Пришлось ждать до 5 дней предоставления медицинской услуги примерно каждому пятому ребенку. Показатели по остальным срокам достаточно низки.

Чаще всего длительность ожидания предоставления услуги составляет от 30 минут до 1 ч — 33,2%.

Немногим меньше доля тех, кто прождал в очереди 1–2 ч. Попасть на прием менее чем за полчаса удалось 18,1% участникам опроса. Ожидать более 2 ч пришлось каждому шестому опрошенному.

В среднем продолжительность ожидания приема детским врачом составляет 76 минут.¹

Свыше половины опрошенных получили медицинскую помощь детям в день записи на прием.

Важнейшими параметрами оценки доступности предоставления медицинских услуг являются транспортная доступность, комфортность помещений учреждений.

Абсолютное большинство опрошенных (79,9%) удовлетворены местом расположения поликлиник, к которым они приписаны. 10,2% опрошенных родителей выражают свое недовольство. Свыше 72,3% участников опроса удовлетворены общим состоянием зданий медицинских учреждений, а доля недовольных состоянием зданий респондентов составила 11,6%. Затруднились ответить на данный вопрос 16,3% опрошенных.

В круг задач исследования входило выявление мнения респондентов о необходимости введения новых зданий для медицинских учреждений г. Якутска.

О необходимости строительства нового здания поликлиники заявил каждый пятый респондент. Большинство (54,9%) участников опроса не согласны с этим мнением. Практически четверть опрошенных затруднились ответить на поставленный вопрос.

Комфортность процесса предоставления медицинских услуг на данный момент нельзя считать полностью отвечающей всем требованиям.

Удельные веса положительных (51,7%) и негативных характеристик (48,3%) условий приема посетителей практически равны. Здесь высока доля лиц в возрасте от 45 лет и опрошенных с высшим образованием. Но при этом стоит отметить, что если при ранее проведенном схожем исследовании среди тех, кто посещал поликлиники в последний раз в 2014 г., доля недовольных условиями приема составила 64,9%, то среди получавших услуги в 2016–2017 гг. этот показатель составил уже 46%.

Респондентов, которые были не удовлетворены условиями приема, попросили указать причины своего недовольства. Две трети из них жалуются на недостаток свободных мест ожидания. Практически половина участников опроса указывают на отсутствие питьевой воды в медицинском учреждении как на приеме, так и в коридоре. Примерно по 15% опрошенных не удовлетворены состояниями туалета и гардероба в здании медучреждения. На санитарные условия жалуются всего 7,1% респондентов.

Рассмотрим данный вопрос в разрезе поликлиник г. Якутска (таблица).

Одна из задач исследования была направлена на выявление уровня удовлетворенности получателей медицинских услуг качеством работы сотрудников учреждений, предоставляющих услуги. Родителями оценивались культура обслуживания и профессионализм сотрудников, с которыми они встречались при получении медицинской помощи для своих детей.

¹ Расчет проводился посредством усреднения времени ожидания указанных в вариантах ответов на данный вопрос.

Три четверти опрошенных родителей высоко оценили вежливость своих участковых педиатров. Среди опрошенных родителей выше удельный вес женщин, лиц в возрасте 46–60 лет, со средним образованием.

Недовольны культурой обслуживания лечащего врача 10,3% участников опроса. 21,4% респондентов не смогли ответить на поставленный вопрос.

Участники опроса практически так же высоко оценивают уровень профессионализма педиатров.

69,8% респондентов удовлетворены компетентностью педиатров, которые лечат их детей. Не удовлетворены данным показателем 10,2% опрошенных клиентов. Не смогли оценить профессионализм педиатров 20,9% опрошенных.

Рассмотрим причины, вызвавшие недовольство профессионализмом педиатров: анализ полученных данных показал, что наибольшие нарекания вызывает отсутствие заключения по состоянию здоровья пациентов — 60,8% недовольных опрошенных родителей выбрали этот критерий, 41,1% жалоб приходится на то, что педиатры не дали рекомендаций по диагностике и лечению.

На фоне высокого удельного веса затруднившихся ответить (32,2%), свыше половины опрошенных родителей удовлетворены культурой обслуживания узких специалистов.

Доля тех, кто остался недоволен вежливостью специалистов, достаточно низка — 15,3%. Среди них высока представленность женщин и лиц в возрасте до 30 лет.

Высокий уровень профессионализма узких специалистов отмечают примерно половина общего числа опрошенных.

Не удовлетворены профессиональными качествами специалистов 14,5% респондентов. Практически 40% участников опроса не смогли ответить на поставленный вопрос.

Наибольшее недовольство вызывает то, что специалисты не разъясняют пациентам информацию о состоянии здоровья пациентов, — 63,2%.

Половина недовольных опрошенных (51,7%) отметили факт отсутствия рекомендаций по диагностике и лечению.

В целом большинство респондентов готовы рекомендовать свою поликлинику ближайшему окружению. Примерно 30% участников опроса не желают этого делать. Среди них больше представленность лиц до 45 лет и респондентов с высоким уровнем образования.

Абсолютное большинство респондентов (78,5%) в целом удовлетворены оказанными им медицинскими услугами в поликлиниках г. Якутска.

Однако каждый пятый участник опроса выражает свое недовольство качеством полученных медицинских услуг. Среди них преобладают мужчины, лица в возрасте до 30 лет и опрошенные с высшим образованием.

Подавляющее большинство респондентов высоко оценивают оказанные их детям медицинские услуги практически во всех поликлиниках г. Якутска.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, исходя из данного исследования, можно сделать вывод о высокой культуре обслуживания (вежливость, доброжелательность)

Таблица. Причины неудовлетворенности условиями приема в разрезе поликлиник учреждений здравоохранения г. Якутска, %

Table. Causes of dissatisfaction with the conditions of admission, in the context of polyclinics of Yakutsk health institutions, %

	Поликлиника №1/Polyclinic №1	Городская больница №2/ City Hospital №2	Городская больница №3/ City Hospital №3	Медицинский центр г. Якутска/Yakutsk Medical Center
Отсутствие свободных мест ожидания/No waiting places available	82,2	60,0	42,3	71,2
Отсутствие питьевой воды/Lack of drinking water	48,9	42,2	61,5	48,1
Состояние туалета/The state of the toilet	31,1	13,3	3,8	11,5
Состояние гардероба/The condition of the wardrobe	8,9	17,8	30,8	3,8
Санитарные условия/Sanitary conditions	15,6	4,4	0,0	5,8
Другое/Other	11,1	4,4	23,1	13,5

и профессионализме участковых педиатров, такие оценки поставили 71,7% опрошенных. Также высокие оценки получили узкие специалисты на фоне высокого удельного веса затруднившихся ответить, 51,7% опрошенных родителей положительно оценивают культуру обслуживания и компетентность этих врачей. Организаторам здравоохранения следует провести работу с врачебным персоналом по выдаче заключения по состоянию здоровья пациентов и рекомендаций по диагностике и лечению, т.к. пациенты, выразившие свое недовольство профессионализмом и компетентностью как участковых педиатров, так и узких специалистов, чаще всего жалуются именно на отсутствие таковых заключений, также

необходимо усилить информационную разъяснительную работу, через сеть Интернет с использованием современных мобильных приложений [4–7].

78,9% участников опроса в целом довольны полученными медицинскими услугами в поликлиниках г. Якутска. 72,8% респондентов готовы рекомендовать свою поликлинику друзьям, знакомым и коллегам.

По результатам исследования можно говорить о том, что реализация Указа Главы РС (Я) дала положительный эффект, и качество медицинских услуг детскому населению в поликлиниках г. Якутска оценивается заметно выше, чем среди ранее проведенных исследований.

Список литературы

1. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 10.05.2017 № 203 н «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи» (зарегистрировано в Минюсте РФ 17.05.2017 № 46740).
2. Фадейкина Н., Крылова Т. К вопросу о повышении эффективности системы оказания медицинской помощи и качества предоставления медицинских услуг. РИСК: Ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. 2015;3:214–8.
3. Хуснитдинова Д. И., Сабирова И. В., Попова Н. М. Оценка качества предоставляемых медицинских услуг пациентами поликлиники № 2 города Ижевска, оказывающей медицинскую помощь по технологии бережливого производства. Авиценна. 2018;26:4–6.
4. Саввина Н. В., Борисова Е. А., Луцкан И. П. Трехуровневая система в здравоохранении г. Якутска как фактор эффективности использования ресурсов. Сборник материалов IV конгресса с международным участием. ФГАОУ ВПО «Северо-Восточный Федеральный университет имени М. К. Аммосова»,

Медицинский Институт; Министерство здравоохранения Республики Саха (Якутия); Лига «Женщины-Ученые Якутии»; Якутский Научный Центр комплексных медицинских проблем СО РАН. 2013. с. 529–536.

5. Шулаев А. В., Гатауллина Г. С. Удовлетворенность родителей организацией лечения в детских поликлиниках мегаполиса в условиях модернизации муниципального здравоохранения. Здравоохранение Российской Федерации. 2010; (6):41–5.
6. Баранов А. А., Альбицкий В. Ю., Терлецкая Р. Н., Зелинская Д. И. Многоуровневая система оказания медицинской помощи детскому населению. Вопросы современной педиатрии. 2014;13 (2):5–10.
7. Кочкина Н. Н., Красильникова М. Д., Шишкин С. В. Доступность и качество медицинской помощи в оценках населения: препринт WP8/2015/03. Нац. ис-след. ун-т «Высшая школа экономики». М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2015.

References

1. Order of the Ministry of health of the Russian Federation from 10.05.2017 No. 203n «On approval of criteria for evaluating the quality of medical care» (registered in the Ministry of Justice 17.05.2017 No. 46740). (In Russian).
2. Fadeykina N, Krylova D. On the issue of improving the efficiency of the health care system and quality of health services. RISK: Resources, Information, Supply, Competition. 2015;3:214–8. (In Russian).
3. Khusnutdinova DI, Sabirova IV, Popova NM. Quality estimation of provided medical services by the patients of the polyclinic № 2 of the city Izhevsk, which is providing medical services in the technology of lean manufacturing. Avitsenna. 2018;26:4–6. (In Russian).
4. Savvina N. In: Borisova EA, Lucan IP. Three-tier system in health care of Yakutsk as a factor in resource efficiency. Collection of materials of the IV Congress with international participation. FSAEO of HE «M. Ammosov North-Eastern Federal Uni-

versity», Medical Institute, Ministry of health of the Republic of Sakha (Yakutia); the League of «Women Scientists of Yakutia»; the Yakut Scientific Centre of complex medical problems SB RAS. 2013. pp. 529–536. (In Russian).

5. Shulayev AV, Gataullina GS. Parents' satisfaction with treatment organization at the children's polyclinics of a megapolis under municipal health care modernization. Health Care of the Russian Federation. 2010; (6):41–5. (In Russian).
6. Baranov AA, Albitsky VYu, Terletskaia RN, Zelinskaya DI. Multilevel system of medical care to children's population. Current Pediatrics. 2014;13 (2):5–10. (In Russian).
7. Kochkina NN, Krasilnikova MD, Shishkin SV. Availability and quality of medical care in population estimates: Preprint WP8/2015/03. NAT. research. University «Higher school of Economics». Moscow: Publisher of Higher school of Economics, 2015. (In Russian).

Информация об авторах:

Луцкан Иван Петрович, к. м.н., доцент кафедры общественного здоровья и здравоохранения, общей гигиены и биоэтики Медицинского института ФГАОУ ВО «Северо-Восточный федеральный университет им. М. К. Аммосова», министр по делам молодежи и семейной политике РС (Я)

Борисова Елена Афраимовна, к. м.н., доцент кафедры общественного здоровья и здравоохранения, общей гигиены и биоэтики Медицинского института ФГАОУ ВО «Северо-Восточный федеральный университет им. М. К. Аммосова»

Саввина Надежда Валерьевна, д. м.н., профессор, заведующая кафедрой общественного здоровья и здравоохранения, общей гигиены и биоэтики Медицинского института ФГАОУ ВО «Северо-Восточный федеральный университет им. М. К. Аммосова»

Бравин Анатолий Дмитриевич, к. филос.н, министр по развитию институтов гражданского общества РС (Я)

Тимофеев Леонид Федорович, д. м.н., профессор кафедры общественного здоровья и здравоохранения, общей гигиены и биоэтики Медицинского института ФГАОУ ВО «Северо-Восточный федеральный университет им. М. К. Аммосова»

Коновалов Олег Евгеньевич, д. м.н., профессор кафедры общественного здоровья, здравоохранения и гигиены Медицинского института Российского университета дружбы народов

Information about authors:

Ivan P. Lutskan, MD, PhD, associate professor of public health and health care, general hygiene and bioethics of Medical institute M. K. Ammosov North-Eastern Federal University, Minister of Youth and Family Policy of the RS (Y)

Elena A. Borisova, MD, PhD, associate professor of public health and health care, general hygiene and bioethics of Medical institute M. K. Ammosov North-Eastern Federal University

Nadezhda V. Savvina, MD, PhD, DSc, professor, head of department of public health and health care, the general hygiene and bioethics of Medical institute M. K. Ammosov North-Eastern Federal University

Anatoly D. Bravin, PhD, Minister for the Development of Civil Society Institutions of the RS (Y)

Leonid F. Timofeev, MD, PhD, DSc, professor of department of public health and health care, the general hygiene and bioethics of Medical institute M. K. Ammosov North-Eastern Federal University

Oleg E. Kononov, MD, PhD, DSc, professor of department of public health, health care and hygiene of Medical institute Peoples' Friendship University of Russia (RUDN University)