

Отношение потребителей к медицинским организациям города Биробиджана

Дуева Евгения Анатольевна

*Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема
студент*

Чугунова Наталья Юрьевна

*Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема
к. филол. н., доцент*

Аннотация

В статье представлены результаты исследования, целью которого являлось выявление отношения потребителей города Биробиджана к медицинским организациям. Описаны факторы, являющиеся для потребителей решающими при выборе медицинской организации.

Ключевые слова: Маркетинговое исследование, опрос, потребители, медицинская организация, медицинские услуги

Consumer attitudes to health organizations the city of Birobidzhan

Dueva Evgeniya

*Sholom-Aleichem Priamursky State University
Student*

Chugunova Natalia

*Sholom-Aleichem Priamursky State University
Candidate of philological sciences, associate professor*

Abstract

This article presents the results of a study which aims to identify the relationship of the city of Birobidzhan consumers to healthcare organizations. The factors that are crucial for consumers when choosing a medical organization.

Keywords: Market research, survey, consumers, medical institution, medical services.

Оказание качественных и эффективных медицинских услуг в рамках системы здравоохранения является неотъемлемой частью и стратегической целью развития здравоохранения государства. В нашей стране в последние десятилетия государством предпринимается комплекс мер, призванных сделать получение медицинской помощи более доступной, повысить качество предоставляемых услуг и т.д. Так, осуществлялись программы модернизации, включающие в себя масштабное оснащение больниц и

поликлиник медицинским оборудованием, уделялось внимание проведению профилактических мероприятий и т.д.

На сегодняшний день рынок услуг переполнен организациями, предлагающими разнообразные медицинские услуги: помощь квалифицированных и узкоспециализированных специалистов, всевозможные виды диагностики, современные способы лечения, применение методик нетрадиционной медицины и многое другое.

Считается, что сегодня медицинские услуги являются общедоступными, а их качество находится на высоком уровне. Однако, чем отдаленнее медицинское учреждение от центра страны, тем ниже уровень оказываемых услуг. Мы решили выявить отношение потребителей к медицинским организациям в отдаленном от центра страны городе Биробиджане (Еврейская автономная область).

В Биробиджане рынок медицинских услуг представлен следующими основными организациями: ОГБУЗ «Областная больница», Детская областная больница, Поликлиника онкологического диспансера, МЦ «Исида», МЦ «Лотос», МЦ «Тафи-диагностика», МЦ «Лекарь», МЦ «Андромеда», МЦ «Медицинский диагностический центр», Стоматологическая поликлиника. Отметим, что в это число не вошли многочисленные частные стоматологические и офтальмологические кабинеты.

Следовательно, на территории города Биробиджана около десяти организаций предоставляют медицинские услуги населению. Из них четыре предоставляют бесплатные медицинские услуги: ОГБУЗ «Областная больница», Детская областная больница, Поликлиника онкологического диспансера, Стоматологическая поликлиника. Другие шесть – предоставляют платные услуги: МЦ «Исида», МЦ «Лотос», МЦ «Тафи-диагностика», МЦ «Лекарь», МЦ «Андромеда», МЦ «Медицинский диагностический центр».

Нами проведено маркетинговое исследование, целью которого является выявление отношения биробиджанцев к организациям, предоставляющим медицинские услуги. Всего нами было опрошено 80 человек (метод невероятностной стихийной выборки, не являющейся репрезентативной).

Маркетинговое исследование проводилось в 3 этапа:

1. Проведение устного опроса жителей г. Биробиджана;
2. Проведение онлайн-опроса жителей г. Биробиджана;
3. Анализ полученных результатов.

По итогам опроса мы получили следующие результаты.

Большинство респондентов обращаются за медицинской помощью не более 1-2 раз в год (рис. 1).

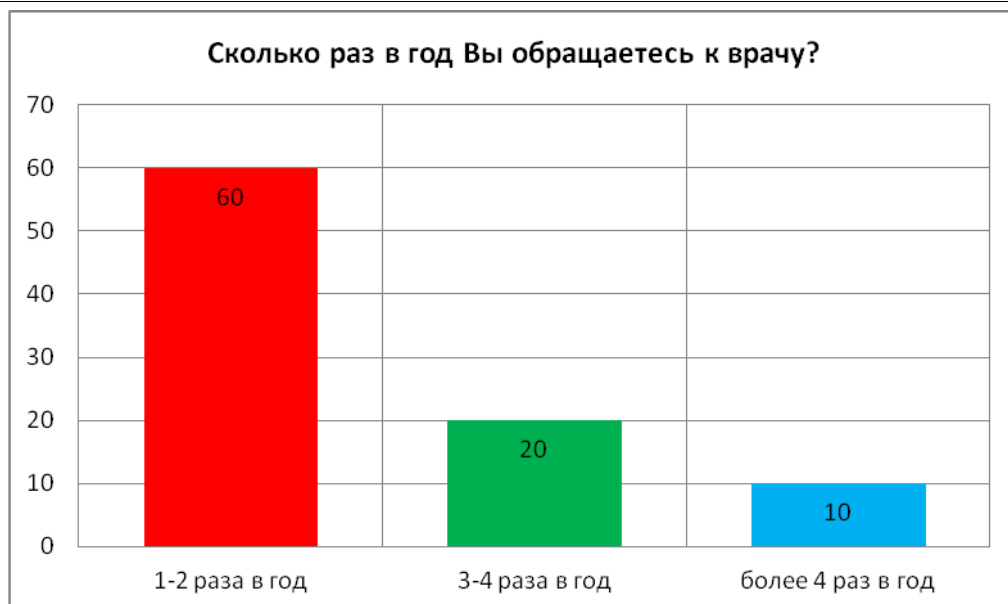


Рисунок 1 – Частота посещения респондентами медицинских организаций

Большинство респондентов записываются на прием к врачу в регистратуре.

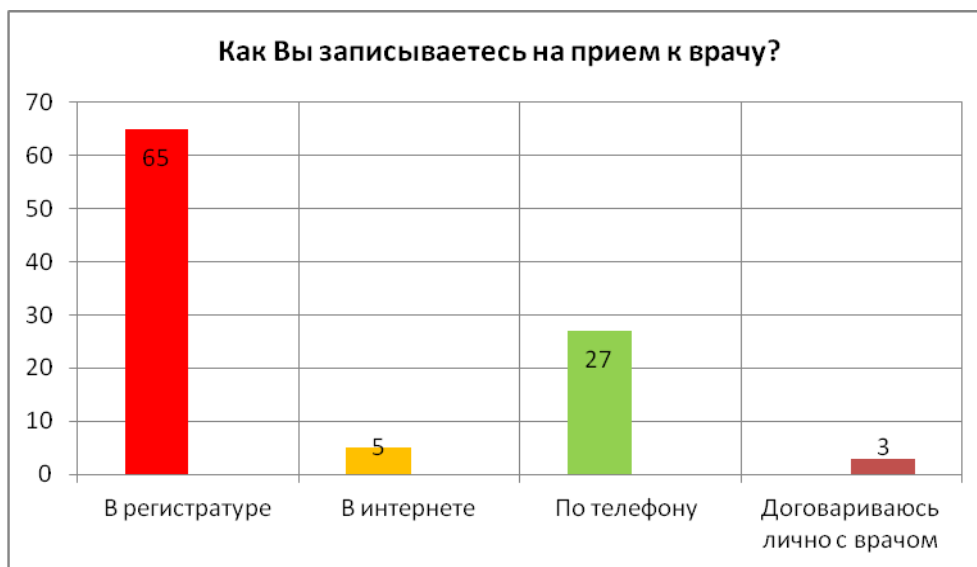


Рисунок 2 – Способы записи на прием к врачу

Большинство респондентов пользуются бесплатными медицинскими услугами.

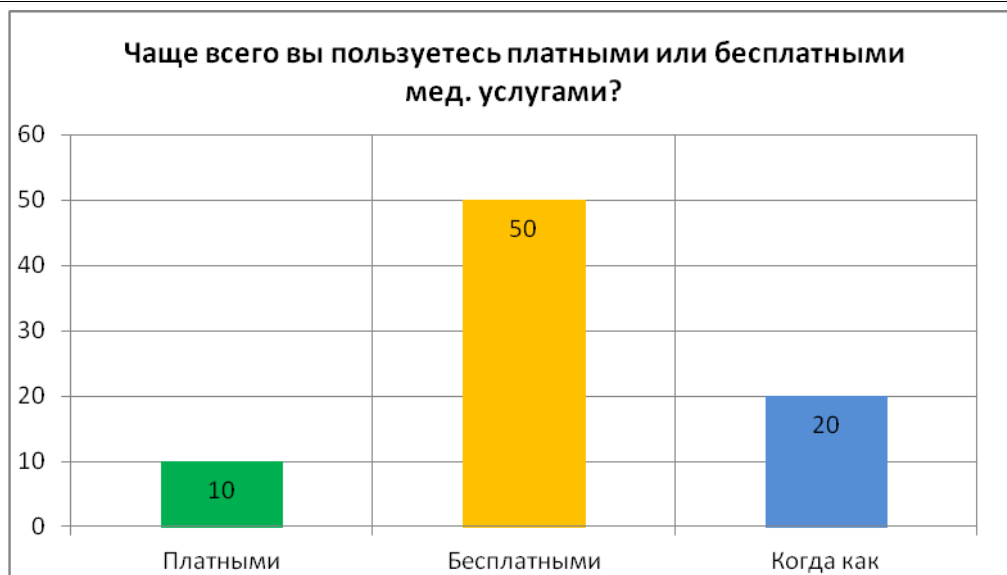


Рисунок 3 – Частота обращения к медицинским услугам

Жители города чаще всего обращаются за медицинской помощью в ОГБУЗ «Областная больница». Из частных организаций большей популярностью пользуется Медицинский центр «Лотос».

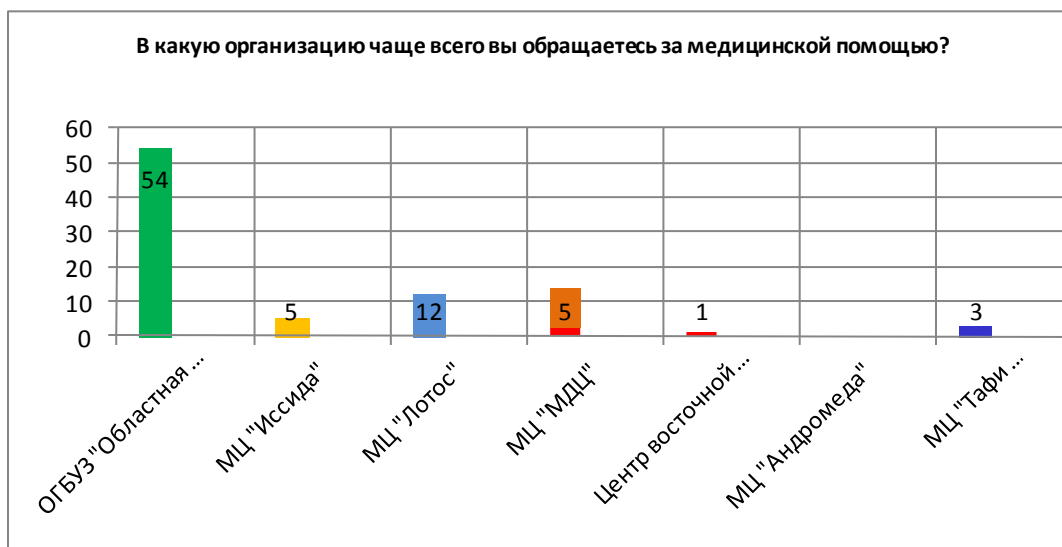


Рисунок 4 – Популярность медицинских организаций среди респондентов

Бесплатное оказание услуг – главный фактор при выборе медицинской организации. Лишь 10 респондентов из 80-ти указали, что более всего учитывают профессионализм специалистов, и для 7 респондентов более важно оказалось качество обслуживания.

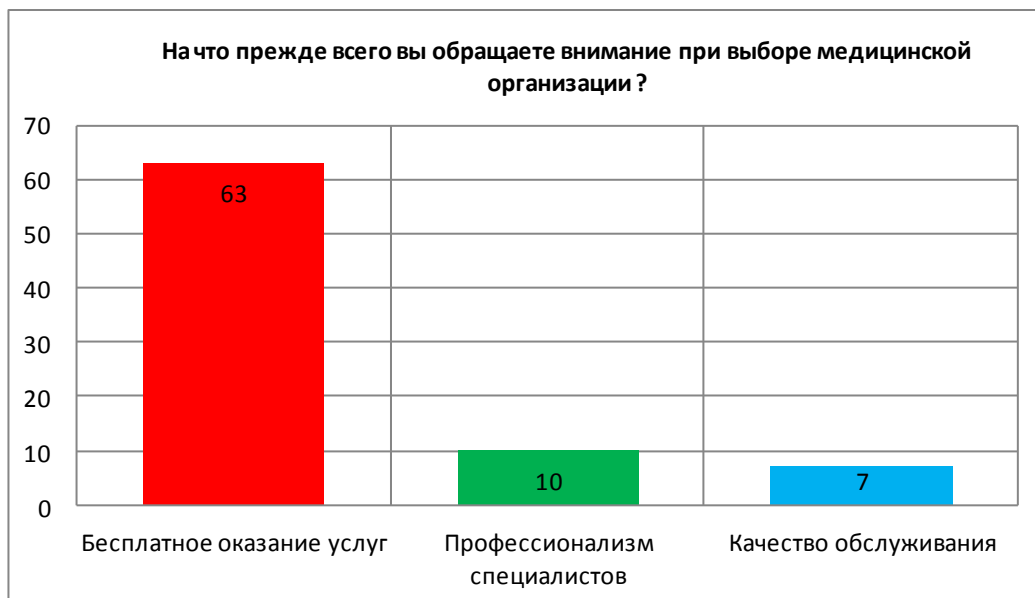


Рисунок 5 – Факторы, влияющие на выбор медицинской организации

Большинство респондентов не отдают предпочтение определенной организации.

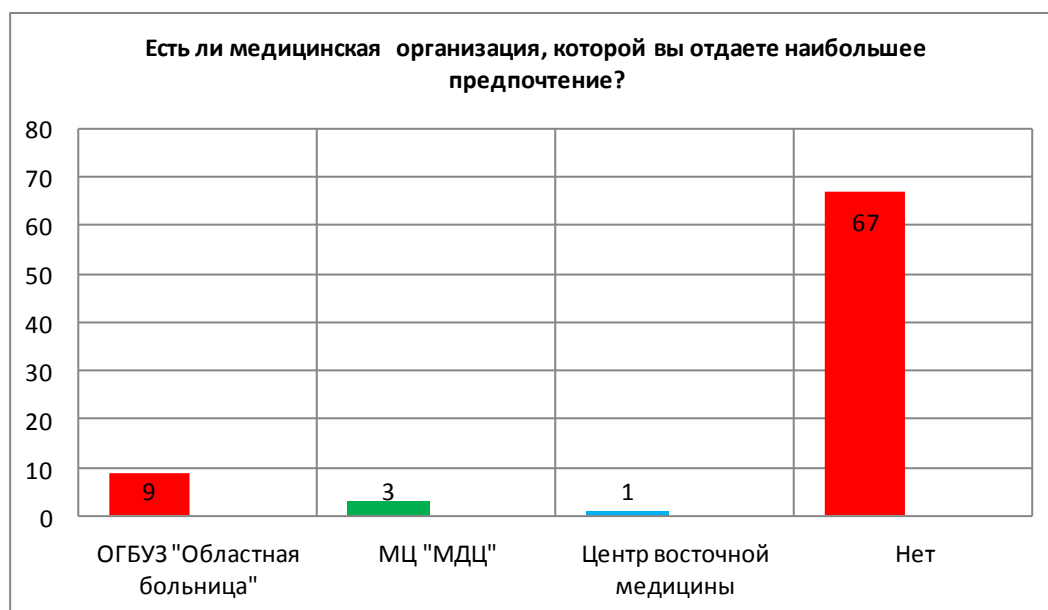


Рисунок 6 – Наиболее предпочитаемые медицинские организации

Большинство респондентов отдают наименьшее предпочтение ОГБУЗ «Областная больница». Отметим, что при этом большинство обращаются именно в это учреждение.

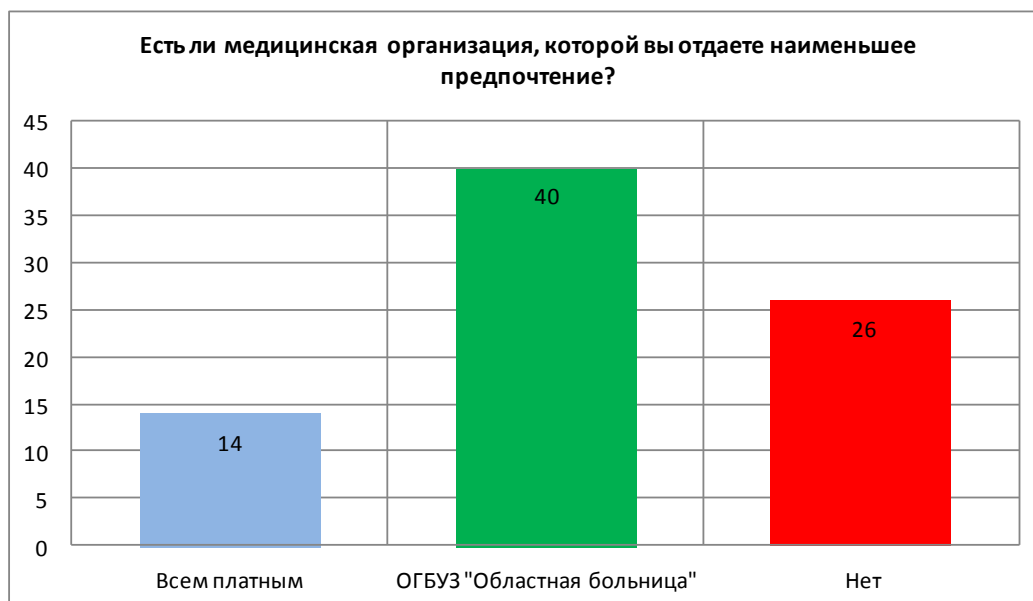


Рисунок 7 – Менее предпочитаемые медицинские организации

Респонденты рекомендуют медицинским организациям ликвидировать очереди, повысить профессионализм специалистов, усовершенствовать оборудование, а также изменить отношение врачей к пациентам на более вежливое.

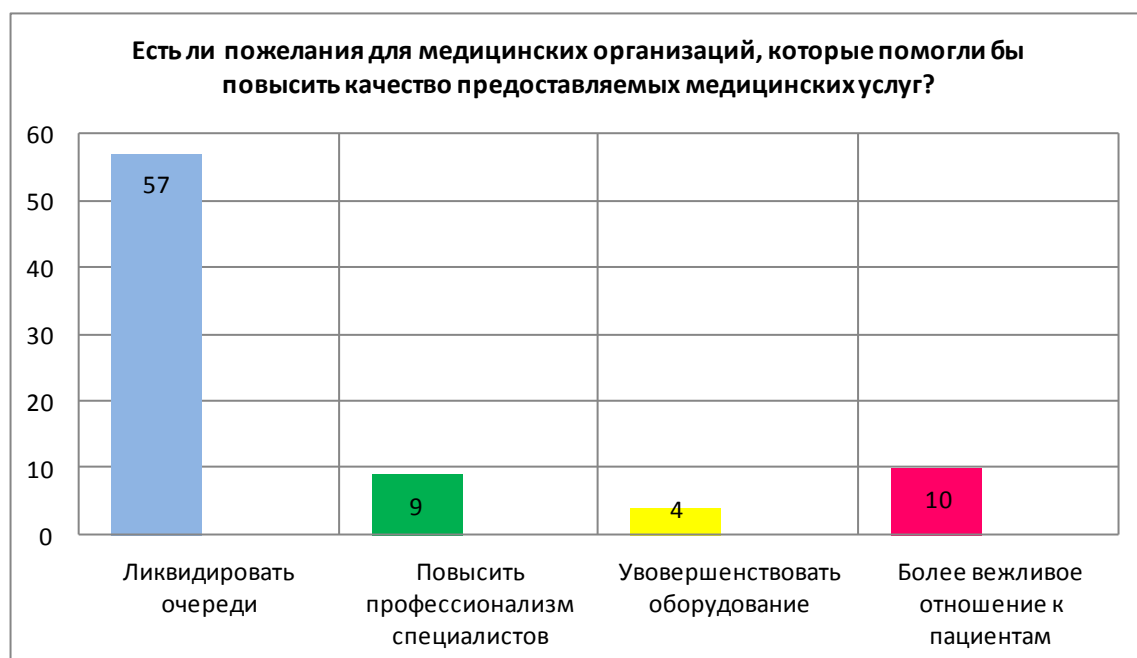


Рисунок 8 – Пожелания респондентов медицинским организациям

Проведенное маркетинговое исследование показало:

1. Большинство опрошенных обращаются за медицинской помощью редко, в связи с острой необходимостью (75% респондентов обращаются в медицинские организации всего 1-2 раза в год).
2. Большинство респондентов (52%) записываются на прием к врачу в регистратуре. Всего лишь 4% респондентов записываются на прием

по интернету. Это связано с тем, что 50% медицинских организаций не имеет собственных сайтов в интернете, отчего пациенты не имеют возможности записаться на прием онлайн. Из 10 исследуемых медицинских организаций сайты имеют только 5 (большинство из них частные): МЦ «Тафи Диагностика», МЦ «Иссида», Центр восточной медицины, МЦ «МДЦ», ОГБУЗ «Областная больница». Однако, возможность записаться на прием с помощью сайта предоставляют только МЦ «МДЦ», МЦ «Тафи Диагностика», Центр восточной медицины». 22% респондентов записываются на прием по телефону, 2 % респондентов договариваются о приеме лично с врачом. Отметим, что в государственных медицинских учреждениях возможности записаться на прием по телефону нет.

3. 40% опрошенных пользуются только бесплатными медицинскими услугами. Возможно, это связано с тем, что уровень дохода большинства респондентов (52%) не превышает 20 тысяч рублей в месяц, следовательно, они не могут позволить себе обращаться за помощью в платные медицинские организации.

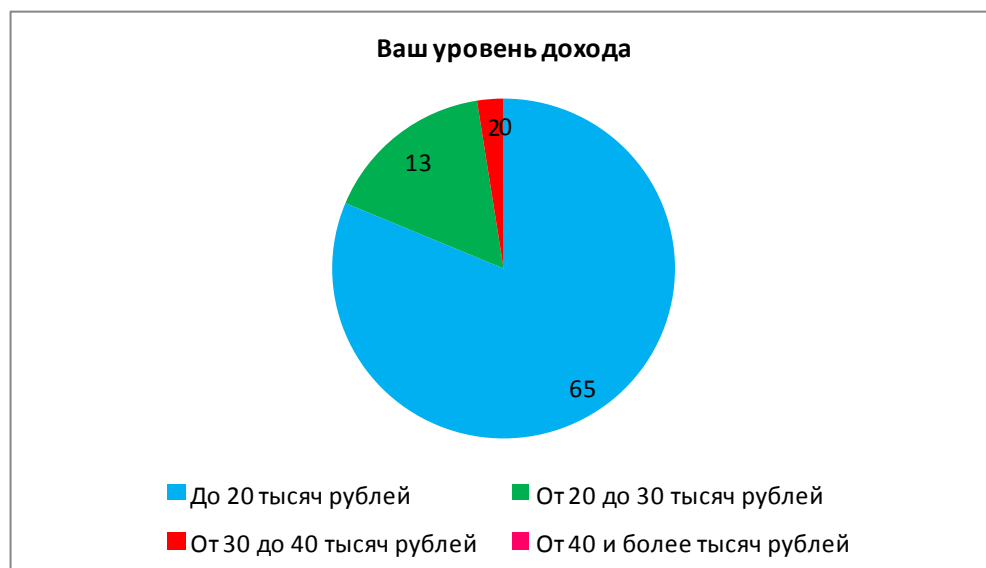


Рисунок 9 – Уровень дохода респондентов

4. 43% респондентов чаще всего обращаются в ОГБУЗ «Областная больница». При этом, именно ОГБУЗ «Областная больница» респонденты отдают наименьшее предпочтение. Возможно, это связано с тем, что данная организация предоставляет некачественные медицинские услуги и респонденты недовольны такими факторами как: большие очереди, грубое обращение с пациентами, низкий уровень профессионализма врачей и т.д. Однако, из-за недостатка денежных средств респонденты все же вынуждены обращаться именно в эту организацию.

5. 52% респондентов считают необходимым ликвидировать очереди, 8% респондентов рекомендуют медицинским организациям изменить отношение медицинских работников к пациентам на более вежливое, 7% респондентов отметили необходимость повышения уровня

профессионализма врачей, 3% респондентов считают необходимым использовать более современное оборудование.

Наличие очередей – главная проблема всех медицинских организаций города Биробиджана. Второе место по значимости занимает проблема грубого обращения с клиентами. Считаем, что руководителям организаций необходимо заострить внимание на решении данных проблем.

Мы выявили отношение потребителей к организациям, предоставляющим медицинские услуги. Отметим, что всего нами было опрошено 80 человек (метод невероятностной стихийной выборки, не являющейся репрезентативной). На основе полученных результатов выяснили, что большинство респондентов обращаются за медицинской помощью в ОГБУЗ «Областная больница», так как решающий фактор при выборе медицинской организации – это бесплатное оказание помощи, что связано с низким уровнем дохода большинства респондентов. Однако респонденты недовольны качеством предоставляемых услуг ОГБУЗ «Областная больница». Респонденты также считают главной проблемой медицинских организаций города – наличие очереди. Несмотря на внедрение государством всевозможных программ модернизации и применение мер по улучшению качества медицинских услуг, в медицинских организациях, особенно в региональных, все же существуют проблемы.

Изучение отношения потребителей к услугам организации дает возможность выявить существующие сильные стороны организации и имеющиеся проблемы в области обслуживания клиентов, применяя эти знания, возможно изменить отношение потребителей к своей организации за счет решения имеющихся проблем.

Библиографический список

1. Центр восточной медицины. URL: <http://www.harmonyeo.ru/category/metodi-lecheniya> (дата обращения: 20.03.2016).
2. ОГБУЗ «Областная больница города Биробиджана». URL: <http://oblbol.ru> (дата обращения: 20.03.2016).
3. Диагностический центр «Исида». URL: <http://isidamed79.ru/about> (дата обращения: 20.03.2016).
4. Медицинский диагностический центр. URL: <http://mdc-eao.ru/> (дата обращения: 25.03.2016).
5. Медицинский центр «Тафи Диагностика». URL: <http://www.tafimed.ru/contacts/birobidjan.php> (дата обращения 25.03.2016).