

Главное управление здравоохранения Гродненского областного  
исполнительного комитета, г. Гродно, Республика Беларусь

**ЭКОНОМЕТРИЧЕСКИЙ ПОДХОД К  
ОЦЕНКЕ ДОВЕРИЯ КАК  
ИНДИКАТОРА КАЧЕСТВА  
ЭКСПОРТА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

Гаврилик А.А.

Заместитель начальника

# Актуальность


- **Программа «Экспорт Беларуси»**

*повышение привлекательности работы субъектов хозяйствования на экспортном направлении и, в частности, расширение спектра экспортируемых услуг в области медицины*

- **Национальная стратегия устойчивого социально-экономического развития Республики Беларусь до 2030 года**

**Здравоохранение** – сфера деятельности социального государства, обеспечивающего безопасность и качество жизни каждого человека.





**Доверие / недоверие**  
**удовлетворенность / неудовлетворенность**  
**пациентов качеством медицинского**  
**обслуживания**

*А.А. Кайманов, П.М. Козырева, А.В. Решетников,  
М. Сасаки, И.В. Силуянова, Д.Е. Фурман*

# Таблица 1. Вертикальное и горизонтальное доверие к системе здравоохранения в формировании удовлетворенности медицинской помощью

	<p>вертикальное доверие к репрезентативным институтам (входное вертикальное доверие)</p>	
Вертикальное	<p>доверие, возникающее из опыта услуг, предоставляемых (прямо или косвенно) такими институтами (выходное вертикальное доверие)</p>	<p>Удовлетворенность медицинской помощью и доверие внутри сообщества</p>
Горизонтальное	<p>доверие к социально близкому человеку: врачу, медицинской сестре, другому пациенту</p>	

**Цель.** Разработка с учетом эконометрического анализа нового метода оценки качества экспортной медицинской услуги у иностранных пациентов.

**Методы исследования.** На основании российского и зарубежного опыта разработан подход к эконометрической оценке (моно- и многопараметрические индексы) доверия иностранных потребителей медицинских услуг к белорусским врачам.



Уважаемый респондент, недавно Вы проходили обследование и(или) лечение в одной из клиник Республики Беларусь. Нам очень важен Ваш опыт и оценка работы наших клиник. Будьте добры ответить на несколько вопросов о Вашем впечатлении от визита. С уважением, Гаврилик А, заместитель начальника главного управления здравоохранения Гродненского областного исполнительного комитета.

\* Обязательно

Ваша страна гражданства: \*

Выбрать

Ваша страна проживания: \*

Выбрать


Обращались ли Вы в течение последних трех лет за медицинской помощью в Республике Беларусь? \*

- Да  
 Нет

Обращались ли Вы в течение последних трех лет за медицинской помощью в другие страны, кроме страны гражданства? \*

- Да  
 Нет





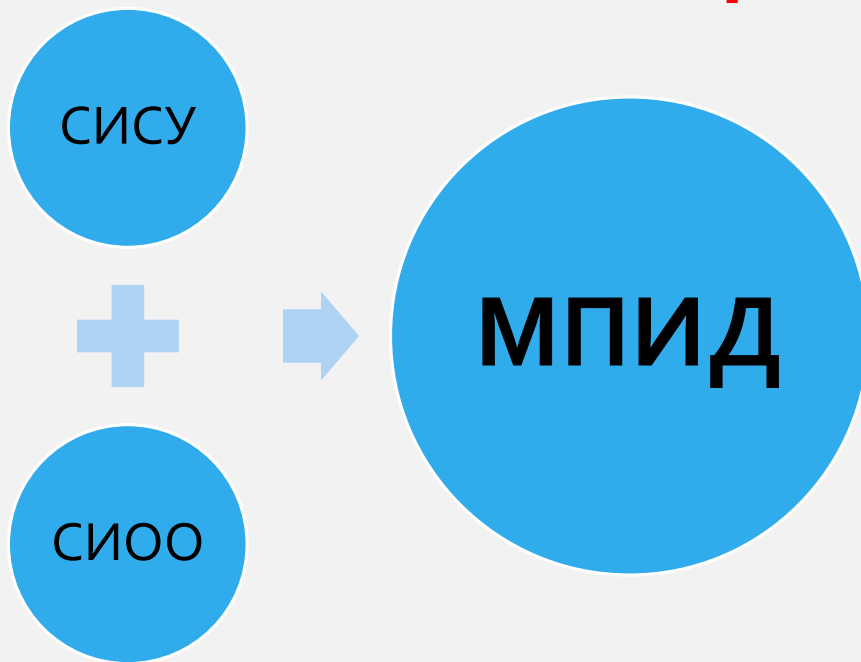
социологическое  
анкетирование

моноиндексы: индексы  
обобщенного доверия (трех  
видов)

многопараметрические  
индексы доверия



Для принятия решений по совершенствованию экспорта медицинских услуг предлагается применение **многопараметрического индекса доверия (МПИД)**.



**СISУ** - субиндекс структурных условий (являющихся детерминантами уровня доверия/недоверия к деятельности белорусских врачей со стороны иностранных граждан);

**СИОО** - субиндекс оправданных ожиданий (на основании оценок гражданами своего опыта взаимодействия при оказании медицинской услуги в Беларуси)

# Формула для расчетов (пример):

$$I_i^G = \frac{trust_i - nontrust_i}{N_{answer}} + 1$$

где  $i$  – номер характеристики врача,  $i = 1, 2, 3$ ;  $[[trust]]_i$  – число иностранных граждан, полагающих, что можно доверять белорусским врачам по  $i$ -й характеристике;  $[[nontrust]]_i$  – число иностранных граждан, полагающих, что можно доверять белорусским врачам по  $i$ -й характеристике;  $I_i^G$  – показатель обобщенного доверия;  $N_{answer}$  – объем выборки (только респонденты, ответившие на вопрос анкеты)

Значения показателя обобщенного доверия изменяются в интервале от 0 до 2.

Для построения индекса обобщенного доверия значение показателя обобщенного доверия переводится в процентный формат: 0–20% – низкое значение показателя; 21–40% – ниже среднего; 41–60% – среднее; 61–80% – выше среднего; выше 81% – высокое.

# Выводы.

- Доверие пациента представляет собой ориентацию индивида, получающего медицинскую услугу, на то, что **деятельность врача и медицинской организации будет соответствовать уровню его ожиданий**. В основе формирования доверия лежит совпадение ожидаемого и реального для пациента в результате взаимодействия с врачом. Обеспечение наиболее полного совпадения реальных условий оказания медицинской помощи ожиданиям иностранных потребителей медицинских услуг является фактором, повышающим удовлетворенность пациентов, а, следовательно, способствующим формированию их доверия к белорусским врачам.

# Выводы.

- Предлагаемая автором методика расчета индекса доверия будет апробирована в организациях здравоохранения Гродненской области Республики Беларусь с целью оценки и мониторинга доверия иностранных потребителей медицинских услуг к белорусским врачам.

# ЛИТЕРАТУРА

1. Решетников, А. В. Социология медицины (введение в научную дисциплину) : руководство / А. В. Решетников. – Москва : Медицина, 2002. – 976 с.
2. Сурмач, М. Ю. Социология медицины: предмет, методология и сферы применения в Республике Беларусь / М. Ю. Сурмач. – Гродно : ГрГМУ, 2016. – 316 с.
3. Бравве, Ю. И. Взаимодействие пациентов и системы здравоохранения как социальная проблема (на примере деятельности диагностических центров) / Ю. И. Бравве // Социология медицины. – 2009. – № 1. – С. 30-34.
4. Tang, L. The influences of patient's trust in medical service and attitude towards health policy on patient's overall satisfaction with medical service and sub satisfaction in China / L. Tang // BMC Public Health. – 2011. – Vol. 11. – Art. 472. – doi: 10.1186/1471-2458-11-472.
5. Trust in the referring physician reduces anxiety in an integrated community-to-hospital care system / M. Y. Flugelman [et al.] // Isr J Health Policy Res. – 2020. – Vol. 9. – Art. 7. – doi: 10.1186/s13584-020-00365-6.

*Благодарю за внимание!*

