

СОЦИАЛЬНАЯ СТРУКТУРА, СОЦИАЛЬНЫЕ ИНСТИТУТЫ И ПРОЦЕССЫ/SOCIAL STRUCTURE, SOCIAL INSTITUTIONS AND PROCESSES

DOI: <https://doi.org/10.60797/IRJ.2025.155.106>

ПОТРЕБЛЕНИЕ ПЛАТНЫХ УСЛУГ В КОММЕРЧЕСКИХ МЕДИЦИНСКИХ КЛИНИКАХ НАСЕЛЕНИЕМ ЦЕНТРАЛЬНОГО ФЕДЕРАЛЬНОГО ОКРУГА РФ: СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ

Научная статья

Вайсбург А.В.^{1,*}¹ ORCID : 0000-0003-4929-9712;¹ Тверской государственный технический университет, Тверь, Российская Федерация

* Корреспондирующий автор (lassie1[at]inbox.ru)

Аннотация

Современный сектор платных медицинских услуг неизменно растет, повышается потребление, уровень конкуренции и расширяется ассортимент услуг. В статье проанализирована динамика развития рынка платных медицинских услуг и их потребления. Представлены результаты социологического исследования с целью анализа удовлетворенности жителей ЦФО использованием платных медицинских услуг в коммерческих организациях. Результаты данного исследования помогут сформировать наиболее эффективную маркетинговую политику коммерческих медицинских центров и повысить уровень удовлетворенности пациентов. Выявлены наиболее востребованные сферы платной медицины: стоматология, гинекология и акушерство, клиническая медицина, неврология и педиатрия. Определено, что жители ЦФО не слишком часто пользуются услугами платных медицинских центров. Большинство жителей постоянные клиенты, имеющие стаж потребления данных услуг не более 10 лет. Выявлена средняя сумма затрат на платные медицинские услуги в коммерческих клиниках в год. Разработан ряд рекомендаций для улучшения качества платных медицинских услуг в коммерческих клиниках.

Ключевые слова: платная медицина, медицинские услуги, коммерческие клиники.

USE OF PAID SERVICES IN COMMERCIAL MEDICAL CLINICS BY THE POPULATION OF THE CENTRAL FEDERAL DISTRICT OF THE RUSSIAN FEDERATION: SOCIOLOGICAL ANALYSIS

Research article

Vaisburg A.V.^{1,*}¹ ORCID : 0000-0003-4929-9712;¹ Tver State Technical University, Tver, Russian Federation

* Corresponding author (lassie1[at]inbox.ru)

Abstract

The modern sector of paid medical services is steadily growing, consumption is increasing, the level of competition is rising and the range of services is expanding. The article analyses the dynamics of development of the market of paid medical services and their use. The results of a sociological study to analyse the satisfaction of residents of the Central Federal District with the use of paid medical services in commercial organisations are presented. The findings of this research will help to form the most effective marketing policy of commercial medical centres and increase the level of patient satisfaction. The most popular areas of paid medicine were identified: dentistry, gynaecology and obstetrics, clinical medicine, neurology and paediatrics. It was determined that residents of the CFD do not use the services of paid medical centres too often. The majority of residents are regular clients who have been using these services for no more than 10 years. The average amount of expenses for paid medical services in commercial clinics per year was identified. A number of recommendations to improve the quality of paid medical services in commercial clinics were developed.

Keywords: fee-for-service medicine, medical services, commercial clinics.**Введение**

В последние десятилетия наблюдается бурный рост ассортимента и количества предоставляемых платных медицинских услуг в коммерческих организациях. Обусловлено данное явление целым рядом факторов: снижением качества бесплатной медицинской помощи, ухудшением здоровья нации, наличием большого числа барьеров для потребления бесплатных медицинских услуг (отсутствие узких специалистов, большие очереди, долгое время ожидания и т.д.), сокращением количества врачей, увеличением потребительских предпочтений. В настоящее время российский рынок платных медицинских услуг представлен в виде 3 секторов: легальный сектор, теневой и рынок добровольного медицинского страхования [8].

До 1990-х гг. рынка платных медицинских услуг в России практически не существовало. После распада СССР началось возрастание данного сектора услуг, открылось много частных клиник. В 2000-е гг. происходит дальнейшее развитие рынка с увеличением роли государственного сектора в предоставлении платных медицинских услуг [10]. В 2013 г. доля частных клиник составляет 23,4% от всех организаций [9]. К середине 2020 года в РФ функционируют более 3000 сетевых частных клиник (без учета диагностических частных лабораторий), более 600 из них располагается в ЦФО [2]. А в 2021 г. доля частных клиник возросла уже до 38% [9]. Однако с наступлением пандемии в 2022 г. происходит увеличение стоимости платных медицинских услуг [5, С. 126–129], особенно в сфере стоматологии [1].

Согласно результатам исследований, по мнению экспертов, в настоящее время более 40% жителей РФ пользуются платными медицинскими услугами [9]. Объем платных медицинских услуг в 2023 г. увеличился за год на 11% и составил 1,36 трлн. руб. А средние расходы на 1 человека увеличились на 950 руб. и составили 9000 руб. [2]. В 40 субъектах РФ отмечается расходы на душу населения в сфере платной медицины ниже медианного значения по стране, в том числе и в Тверской области.

Летом 2024 г. при содействии магистрантов направления «Социология» 1 курса Тверского государственного технического университета Гладкова В., Боруленковой П., Нестеренко Т., Кутилова И., Ицкова Н., был проведен онлайн опрос с целью анализа удовлетворенности жителей ЦФО использованием платных медицинских услуг в коммерческих организациях (n=545 человек). География опроса: жители Тверской области (75,0%), Московской области (14,5%), Калуги (5,0%), Ярославля (4,6%), Владимира (0,7%) и Костромы (0,2%). 54,9% женщин, 45,1% мужчин. Из них 25,9% в возрасте 18–35 лет, 44% – 36–59 лет, 30,1% – старше 60 лет. Имеют высокое материальное положение 11%, среднее – 73%, низкое – 16%.

Основные результаты

Наиболее востребованными сферами медицины, используемыми жителями ЦФО в платных клиниках, являются: стоматология (35,60%), гинекология и акушерство (30,1%), клиническая медицина (24,6%), неврология (23,4%), педиатрия (21,5%). К наименее востребованным сферам медицины в платных клиниках опрошенные отнесли фармакологию (2,0%), генетику (1,7%) и реабилитацию (1,5%).

Наблюдается уменьшение спроса на гинекологические и акушерские услуги с увеличением возраста жителей ЦФО (18–35 лет – 14,6%, 36–59 лет – 9,6%, более 60 лет – 8,0%). И увеличение спроса на кардиологические услуги (18–35 лет – 2,5%, 36–59 лет – 5,7%, более 60 лет – 13,0%).

Чаще всего жители ЦФО в коммерческих клиниках используют такие типы медицинских услуг, как диагностические (74,2%) и лечебные (63,4%). Реже используют консультативные услуги (48,6%) и профилактические услуги (23,0%). Жители ЦФО старше 60 лет немного чаще пользуются консультативными (17,6%) и немного реже реабилитационными услугами (6,9%), а молодежь (18–35 лет) реже – профилактическими услугами. Чем ниже у людей материальное положение, тем чаще они пользуются диагностическими (23,6% – высокое, 34,5% – среднее 39% – низкое) и консультативными (17,9% – высокое, 21,7% – среднее, 29% – низкое) услугами.

Для большинства людей коммерческие медицинские клиники не являются местом частого посещения. Данные показывают, что более половины опрошенных (59,8%) посещают коммерческие медицинские клиники не чаще, чем 1 раз в 3 месяца. 17,7% опрошенных отмечают, что посещают платные медицинские клиники чаще 1 раза в месяц. При этом каждый пятый–шестой житель ЦФО (17,5%) посещает платные клиники 1 раз в год.

Большинство жителей ЦФО (71,5%) пользуются платными медицинскими услугами в коммерческих клиниках не более 10 лет. И каждый третий житель ЦФО (28,5%) использует медицинские услуги в платных клиниках более 11 лет.

Чем дольше жители ЦФО пользуются платными медицинскими услугами в коммерческих клиниках, тем больше денег в год они, соответственно, на них тратят. В категории людей, затрачивающих на медицинские услуги в год от 21000 рублей до 50000 рублей, почти половина (44,9%) составляют люди с опытом использования платных услуг более 16 лет. Среди более опытных пациентов больше негативных отзывов о платной медицине.

Больше всего в год респондентами было потрачено денег на услуги в сфере фармакологии, онкологии, отоларингологии, психиатрии, реабилитации и флебологии. В основном это люди, у которых опыт пользования данными услугами от 11 до 15 лет. У каждого 5-го из них на медицинские услуги в коммерческих клиниках уходит больше 50000 рублей в год.

Респонденты, имеющие отрицательное отношение к платным медицинским услугам в коммерческих клиниках, тратят в год не более 50000 и не пользуются ДМС.

Добровольное медицинское страхование (ДМС) в платных медицинских клиниках использует каждый пятнадцатый (6,0%) житель ЦФО. В зависимости от того, сколько в среднем респонденты, не использующие ДМС, тратят в год на услуги платной медицины в коммерческих клиниках, можно выделить две группы. Первая группа занимает большинство жителей ЦФО (74,13%) и тратит не более 20000 рублей в год, вторая – тратит более 21000 рублей в год (25,9%).

Самой популярной рекомендацией для улучшения качества платных медицинских услуг в коммерческих клиниках стали более доступные цены – так ответила треть респондентов (30,3%). Далее также можно выделить варианты ответов «больше квалифицированных специалистов» (7%), «улучшение сервиса» (5,7%) и «вести клиентоориентированный подход» (5,5%).

Заключение

Таким образом, для развития сектора платных медицинских услуг в коммерческих клиниках и увеличения спроса на них можно предложить следующие рекомендации. Развивать гибкие программы лояльности: внедрение скидок пенсионерам, студентам, семьям с детьми и т.п. Клиникам следует акцентировать внимание на увеличение количества врачей, расширение географии медицинских коммерческих организаций. Внедрять онлайн-записи, а также разработать приложение, которое позволит пациентам легко записываться на прием, отслеживать результаты анализов и управлять своей медицинской историей. Минимизировать навязывание дополнительных услуг и анализов, поскольку это негативно влияет на отношение населения к платным услугам. Улучшить сервис: оснастить зону ожидания кулером, чаем/кофе, повысить уровень вежливости и профессионализма сотрудников на ресепшен, проводить регулярные повышения квалификации для врачей и медицинского персонала, а также регулярно обновлять медицинское оборудование для повышения точности диагностики.

Конфликт интересов

Не указан.

Рецензия

Все статьи проходят рецензирование. Но рецензент или автор статьи предпочли не публиковать рецензию к этой статье в открытом доступе. Рецензия может быть предоставлена компетентным органам по запросу.

Conflict of Interest

None declared.

Review

All articles are peer-reviewed. But the reviewer or the author of the article chose not to publish a review of this article in the public domain. The review can be provided to the competent authorities upon request.

Список литературы / References

1. Бобин И.С. Перспективы развития частной медицины в РФ в 2022 году / И.С. Бобин // МедМарт. — 2022. — URL: <https://medmart.pro/news/perspektivy-razvitiyarynka-chastnoi-meditsiny-v-rf-v-2022-godu?ysclid=lc6062hqna653754540> (дата обращения: 29.10.2024).
2. Зубарева Н.Н. Состояние и тенденции развития конкурентных отношений на рынке коммерческой медицины в РФ / Н.Н. Зубарева // Практический маркетинг. — 2022. — № 4(301). — С. 17–22.
3. Объем платных медицинских услуг на душу населения по субъектам РФ. — 2024. — URL: https://www.ra-national.ru/wp-content/uploads/2024/06/nra_obzor_platnye_meduslugi_26.06.2024.pdf (дата обращения: 20.11.2024).
4. Панов А.В. Социологический мониторинг развития института платных медицинских услуг в педиатрии / А.В. Панов // Национальное здоровье. — 2018. — С. 66–70.
5. Полутин С.В. Социология медицины и здоровья : учебное пособие / С.В. Полутин, М.Ю. Бареев, Л.П. Канаева. — Саранск : Изд-во Мордов. ун-та, 2022. — 350 с.
6. Решетников А.В. Социология медицины: становление, идеи, задачи / А.В. Решетников // Вестник Российской Академии наук. — 2001. — № 12(71). — С. 1069–1071.
7. Решетников А.В. Эволюция социологии медицины / А.В. Решетников // Социология медицины. — 2012. — № 2(21). — С. 4–10.
8. Список всех приказов министерства здравоохранения // КонсультантПлюс. — 2024. — URL: <https://www.consultant.ru/law/hotdocs/t3203/> (дата обращения: 05.10.2024).
9. Субботина Т.Н. Развитие рынка платных медицинских услуг в России: перспективы и факторы роста / Т.Н. Субботина, В.М. Безродных // Экономика и бизнес: теория и практика. — 2022. — № 12-2. — С. 175–178.
10. Хабибуллин К.Н. Медицинская социология: учебное пособие / К.Н. Хабибуллин. — СПб. : Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2000. — 254 с.

Список литературы на английском языке / References in English

1. Bobin I.S. Perspektivy razvitiya chastnoy meditsiny v RF v 2022 godu [Prospects for the development of private medicine in the Russian Federation in 2022] / I.S. Bobin // MedMart. — 2022. — URL: <https://medmart.pro/news/perspektivy-razvitiyarynka-chastnoi-meditsiny-v-rf-v-2022-godu?ysclid=lc6062hqna653754540> (accessed: 29.10.2024). [in Russian]
2. Zubareva N.N. Sostoyanie i tendentsii razvitiya konkurentnykh otnosheniy na rynke kommercheskoy meditsiny v RF [State and trends of competitive relations development in the commercial medicine market in the Russian Federation] / N.N. Zubareva // Prakticheskiy marketing [Practical Marketing]. — 2022. — № 4(301). — P. 17–22. [in Russian]
3. Ob"em platnykh meditsinskikh uslug na dushu naseleniya po sub"ektam RF [Volume of paid medical services per capita by regions of the Russian Federation]. — 2024. — URL: https://www.ra-national.ru/wp-content/uploads/2024/06/nra_obzor_platnye_meduslugi_26.06.2024.pdf (accessed: 20.11.2024). [in Russian]
4. Panov A.V. Sotsiologicheskiy monitoring razvitiya instituta platnykh meditsinskikh uslug v pediatrii [Sociological monitoring of the development of paid medical services institution in pediatrics] / A.V. Panov // Natsional'noe zdorov'e [National Health]. — 2018. — P. 66–70. [in Russian]
5. Polutin S.V. Sotsiologiya meditsiny i zdorov'ya: uchebnoe posobie [Sociology of Medicine and Health: textbook] / S.V. Polutin, M.Yu. Breev, L.P. Kanaeva. — Saransk : Publishing House of Mordovia University, 2022. — 350 p. [in Russian]
6. Reshetnikov A.V. Sotsiologiya meditsiny: stanovlenie, idei, zadachi [Sociology of medicine: formation, ideas, tasks] / A.V. Reshetnikov // Vestnik Rossiyskoy Akademii nauk [Bulletin of the Russian Academy of Sciences]. — 2001. — № 12(71). — P. 1069–1071. [in Russian]
7. Reshetnikov A.V. Evolyutsiya sotsiologii meditsiny [Evolution of medical sociology] / A.V. Reshetnikov // Sotsiologiya meditsiny [Sociology of Medicine]. — 2012. — № 2(21). — P. 4–10. [in Russian]
8. Spisok vseh prikazov ministerstva zdavookhraneniya [List of all orders of the Ministry of Health] // Konsul'tantPlyus [ConsultantPlus]. — 2024. — URL: <https://www.consultant.ru/law/hotdocs/t3203/> (accessed: 05.10.2024). [in Russian]
9. Subbotina T.N. Razvitie rynka platnykh meditsinskikh uslug v Rossii: perspektivy i faktory rosta [Development of the paid medical services market in Russia: prospects and growth factors] / T.N. Subbotina, V.M. Bezrodnykh // Ekonomika i biznes: teoriya i praktika [Economics and Business: Theory and Practice]. — 2022. — № 12-2. — P. 175–178. [in Russian]
10. Khabibullin K.N. Meditsinskaya sotsiologiya [Medical Sociology] : textbook / K.N. Khabibullin. — St. Petersburg : St. Petersburg University Press, 2000. — 254 p. [in Russian]