УДК 616-082+614.2

Analysis of public health care quality according to data of sociological survey among physicians

L.M.Danielyan, M.A.Mardiyan, A.A.Shakaryan, M.Z.Narimanyan

Yerevan State Medical University after M.Heratsi ,

Department of Public Health and Health Care, Family Medicine, Medical Part

375025, Yerevan, Koryun str.2

Key words: general practitioners, out-patient care, medical insurance, quality of medical care

Fundamental changes in the socio-economic life of the republic in the recent years have had great impact on the health sphere of RA. They have had both positive and negative influence on the health care providers as well as patients.

Material and Methods

The study of physicians' attitude plays an essential role in the assessment of the public health care quality. A sociological survey was carried out in order to meet the objective of the study. The sample used in the study was composed of 591 physicians working in different medical facilities in Shirak, Kotayk regions and in Yerevan city. An interviewer-administered questionnaire which included 21 questions was used to collect information.

Results and Discussion

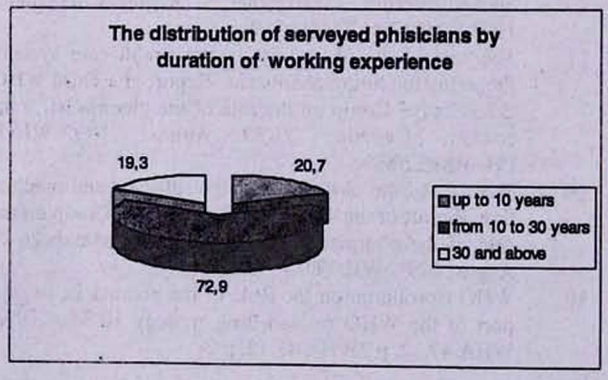
591 physicians participated in the survey, 21,2% (n=125) of them were males, 78,8% (n=466) females. The age distribution of the respondents was as follows: 17,4% of them were in the age group up to 30 years old, 72,9% 30–50, and 9,6% older than 60 years old. 20.7% of the respondents had nearly 10 years' working experience, 72,9% - from 10 to 30, and 19.3% – 30 years and more. 27,4% of physicians worked at district polyclinics, 41,8% in hospitals, 22,5% and 8,1% correspondingly at family physicians' offices and other medical settings.

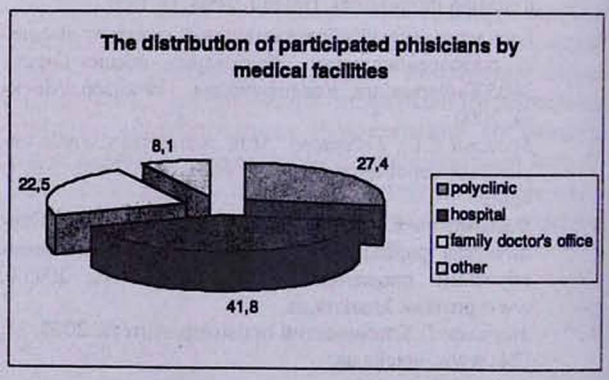
It's important to reveal how physicians assess the role of ambulatory clinics in delivering primary health care to population [1].

It has been shown that 91,9% of respondents considered the role of the mentioned facilities as very important and only 7,8% considered it not obligatory.

According to the results of the study 48,7% of respondents considered district polyclinics as the most effective way for providing primary health care, and 50,6% mentioned family physicians' offices. To the question "Is the role of specialists-physicians essential in increasing the effectiveness of ambulatory clinics' work?" 74,8% of physicians answered positively, 25,2% considered that specialists-physicians limit the functions of general practitioners and lead to additional financial expenditures.

It is well known that the accessibility of medical care is one of the most important criteria for assessment of quality of medical care [2]. It has been found out that 24,2% of physicians consider that patients apply for medical care at the early stage of the disease, 71,1% mention that the majority of patients seeking medical care have already advanced cases, and 4,7% mention that patients apply at both stages. 71,7% of physicians relate the low





rate of visits for medical care to the population's insolvency, 14% mention that it's associated with the low medical culture of the population.

Medical facilities functioning in our republic have different level of equipping. In this case it's too important to know physicians' opinion about their working conditions, wage and policy regarding reconstruction of health care system. To the question „Are you satisfied with your working conditions?„ only 25% of respondents answered positively, 48,9%, which is almost half of the respondents, were not satisfied, and for 25,7% it was difficult to answer. 72,4% of respondents considered that the average wages of physicians should be from 150 to 200 thousand drams, 20,8% mentioned from 100 to150 thousand drams and only 6,4% agreed to the wages 50–100 thousand drams.

The 61,8% of physicians estimated the volume of medical care provided by them as satisfactory, 25.4% as good, 2,9% as bad, and 9% of respondents couldn't estimate. As a reason of low quality of medical care 39,9% mentioned the absence of the necessary diagnostic equipment and materials, 21,5% high prices of medicines, and 23,2% high prices of medical care services. The 10.8% of respondents estimated the providing of their medical facilities with equipment as good, 39,8% as satisfactory, 38,6% as bad, 9,6% couldn't estimate it, and 1,2% didn't answer to the question.

Nearly one third of respondents (31,0%) reported that patients were provided with medicines by medical facility, 23% mentioned that they were provided by themselves, 6,1% thought that provision with medicines was physicians' business, and 26.6% mentioned that there were other sources.[3]

The results of the conducted survey have shown that medical care isn't accessible yet for the population because of its adverse social characteristics, thus 85,1% of physicians thought that there should be absolutely free of charge hospitals, where low-income patients could be treated, 6,1% were of opinion that there is no need for such medical facilities, and 8,5% couldn't answer to this question.

One of the ways of making the medical care more accessible is the implementation of obligatory medical insurance system. We studied the physicians' attitude towards the implementation of insurance medicine. 71,4% of them agreed to the implementation of that system, 6,9% had negative attitude to it and 21,5% couldn't answer. Only 46% of them would like to work at a medical facility working on such principle, and for 43,5% it was difficult to answer. Taking into account the social conditions of the population, 28,9% of them thought that insurance payment should be about 1000 drams, 51,4% – from1000 to 5000 drams, and 16,1% – 5000 drams and more.

In the judgment of 27,2% of physicians it would be more appropriate to implement medical insurance system into the ambulatory clinics, 13,4% considered that it should be implemented into the family physicians' offices, 35,9% pointed to the hospitals, 11,2% to the emergency service, and 12,4% thought that all mentioned units might be included.

So, based on the results of the conducted survey it can be concluded that physicians of the republic are of middle age, and they have up to 30 years' working experience. The physicians consider the role of primary medical care very important, but still don't entrust this function to a family physician. According to the physicians' opinion, the population is insolvent and apply for medical care at the late stages of diseases. The medical care is expensive enough and of low quality, as the medical facilities aren't equipped enough with materials and modern equipment, the provision of patients with medicines isn't satisfactory. Thus, it's desirable to have hospitals with absolutely free medical service for low-income patients [4].

Not only medical care and service are on a low level in the republic, but also the working conditions and wages of physicians aren't satisfactory. Consequently, the majority of physicians are of the opinion that the implementation of obligatory medical insurance might have positive influence on the patients' outcomes, as well as on the health care providers.

Поступила 29.05.06

Բժիշկների շրջանում կատարած սոցիոլոգիական հարցման տվյալների հիման վրա բնակչության բուժօգնության կազմակերպման եւ որակի գնահատման վերլուծություն

Լ.Մ.Դանիելյան, Մ.Ա.Մարդիյան, Ա.Ա.Շաքարյան, Մ.Ջ.Նարիմանյան

Բնակչության բուժօգնության որակի արդյունավետության գնահատման հարցում կարևոր նշանակություն ունի առողջապահության տարբեր օղակներում աշխատող բժիշկների կարծիքի ուսումնասիրությունը:

Հարցման ենթարկված բժիշկների 91,9%-ը կարևորում է առաջնային օղակի դերը բնակչության առողջության պահպանման և ամրապնդման գործում: 48,7%-ը ԱԱՊ առավել արդյունավետ օղակ է համարում տարածքային պոլիկլինիկան:

Բուժօգնության որակի կարևոր չափանիշներից

մեկն է հանդիսանում բուժօգնության մատչելիությունը: Այսպես՝ հարցման ենթարկված բժիշկների 71,1%-ը նշում է, որ բնակչությունը բուժօգնության է դիմում արդեն հիվանդության բարդացած վիճակում և միայն 24,2%-ը՝ հիվանդության սկզբնական փուլում: 71,7%-ի կարծիքով ցածր դիմելիության պատճառը կապված է հիվանդների անվճարունակության, 14%-ի կարծիքով՝ բնակչության վատ իրազեկության հետ:

Հարցվածների 39,9%-ը գտնում է, որ որակի ապահովման կարևոր չափանիշ է առաջնային օղակում բարձր տեխնոլոգիաների ներդրումը, 44,7%-ի կարծիքով՝ անհրաժեշտ է մշակել և ներդնել բուժման ստանդարտներ, ինչը և կհստակեցնի ծառայությունների գինը:

Բժիշկների 40,6%-ի կարծիքով պարտադիր բժշկական ապահովագրական համակարգը անհրաժեշտ է ներդնել առաջնային օղակում (տեղամասային պոլիկլինիկա կամ ընտանեկան բժշկի գրասենյակ), 35,9%-ի կարծիքով՝ ստացիոնար օղակում, իսկ միայն 11,2%-ը այն ավելի արդյունավետ է համարում ներդնել այն շտապ և անհետաձգելի օգնության օղակում:

Այսպիսով,ըստ մեր հետազոտության արդյունքների, սոցիոլոգիական հարցման ենթարկված բժիշկների մեծամասնության կարծիքով բնակչության առողջության պահպանման, բուժօգնության մատչելիության, որակի ապահովման համար անհրաժեշտ է հզորացնել և ընդլայնել առողջապահության առաջնային օղակի դերը՝ առողջության պահպանման և հիվանդությունների կանխարգելման գործում:

Анализ организации и качества медицинской помощи населению по данным социологического опроса среди врачей

Л.М.Даниелян, М.А.Мардиян, А.А.Шакарян, М.З.Нариманян

В вопросе оценки эффективности качества медицинского обслуживания населения важное значение имеет изучение мнения врачей, работающих в различных звеньях здравоохранения.

Подавляющее большинство опрошенных врачей (91,9%) подтверждают значимость первичного звена в деле охраны и укрепления здоровья населения. При этом 48,7% врачей считают наиболее эффективным звеном первичной охраны здоровья территориальную поликлинику.

Одним из важнейших критериев качества медицинского обслуживания населения является его доступность. Так, 71,1% опрошенных врачей подчеркивают, что большинство населения обращается за медицинской помощью с уже далеко зашедшими формами заболеваний и только 24,2% – в начальной стадии заболевания. Среди причин низкого уровня обращаемости населения за медицинской помощью 71,7% опрошенных врачей указали на неплатежеспособность больных, 14% врачей связывают это с низкой культурой населения.

Основными предпосылками обеспечения населения высококачественной медицинской помощью 39,9% опрошенных считают внедрение высоких технологий в первичное звено здравоохранения и 44,7% опрошенных указывают на необходимость разработки и внедрения стандартов оказания медицинской помощи, что позволит уточнить цены на предоставляемые медицинские услуги.

40,6% врачей указали на целесообразность внедрения системы обязательного медицинского страхования в первичное звено (участковая поликлиника или офис семейного врача), 35,9% – в стационарное звено и только 11,2% нашли, что она будет эффективнее при внедрении в звено скорой неотложной помощи.

Таким образом, по мнению врачей, для охраны здоровья населения, повышения качества и доступности медицинской помощи необходимо расширить и усилить функции первичного звена здравоохранения.

References

1. *Parkhouse J., Ellin D.J., Parkhouse H.F.* The views of doctors on management and administration, Community Medicine, 1988, 10,1, p.19.
2. *Donabedian A.* The quality of care. How can be assessed? J.Amer.Med.Ass., 1988, 260, p.1743–1748.
3. *Sutherland H.J.* Measuring satisfaction with health care, Soc. Sci. Med.,1989, 28, 1, p.55–58.
4. *Camilleri D.* and O'Callaghan M. Comparing public and private hospital care service quality, Int.J.of Health Care Quality Assurance, 1998, 11, 4, p. 127–133.