

ИНФОРМИРОВАННОСТЬ РОДИТЕЛЕЙ О СИСТЕМЕ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ ПРИ ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ДЕТЯМ

© *Вера Васильевна Соколова*

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет»
Минздрава России. 194100, г. Санкт-Петербург, ул. Литовская, 2

Контактная информация: Вера Васильевна Соколова — ассистент кафедры общественного здоровья и здравоохранения. E-mail: vera-sokol@inbox.ru

РЕЗЮМЕ: С целью оценки уровня информированности родителей о системе обязательного медицинского страхования и правах ребенка в сфере охраны здоровья было проведено выборочное медико-социальное исследование в детских поликлиниках и стационарах г. Санкт-Петербурга. Исследование показало, что низкая информированность родителей в защите прав и интересов ребенка в системе обязательного медицинского страхования связана не только с недоступностью информации, но и с низкой активностью населения в ее получении. Каждый третий респондент не знал название страховой медицинской организации, где застрахован их ребенок, и каким образом можно обратиться в страховую медицинскую организацию, а каждый пятый не имел представления об обязанности страховой медицинской организации по защите прав и законных интересов застрахованных. Основная часть родителей ($75,3 \pm 1,1$) не знала о существовании страховых представителей в детских стационарах Санкт-Петербурга. Менее всего были информированы по данным вопросам родители с начальным образованием, неработающие, имеющие детей до трех лет, имеющие двух и более детей. В случае необходимости готовность обратиться в страховую медицинскую организацию выразили только $36,9 \pm 1,3$ из 100 родителей. В качестве основных причин низкой правовой активности родители отметили экономию личного времени, инертность, недоверие и низкую информированность об обязанностях страховых медицинских организаций по защите прав и законных интересов граждан, страх мести со стороны администрации и других медицинских работников, желание защищать свои интересы иначе. Однако большинство родителей ($76,1 \pm 1,1$ из 100) высказали интерес в получении необходимой информации по этим вопросам, основанный на адресном подходе.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: информированность родителей; обязательное медицинское страхование; права ребенка; дети; правовая активность родителей; защита прав детей; страховые медицинские организации; информирование населения.

INFORMATION OF PARENTS ABOUT THE SYSTEM OF MANDATORY MEDICAL INSURANCE IN THE PROVISION OF MEDICAL HELP TO CHILDREN

© *Vera V. Sokolova*

Saint-Petersburg State Pediatric Medical University. Litovskaya str., 2. Saint-Petersburg, Russia, 194100

Contact Information: Vera V. Sokolova — assistant of the Department of Public Health and Healthcare. E-mail: vera-sokol@inbox.ru

ABSTRACT: To assess the level of parents' awareness of the mandatory health insurance system and the rights of the child in the field of health care, a selective medical and social study was conducted in children's polyclinics and hospitals of St. Petersburg. The study showed that low awareness of parents in protecting the rights and interests of the child in the system of compulsory health insurance is associated not only with the inaccessibility of information, but also with the low activity of the population in obtaining it. Every third respondent did not know the name of the insurance medical organization where their child is insured, and how to apply to an insurance medical organization, and every fifth had no idea of the obligation of the insurance medical organization to protect the rights and legitimate interests of the insured. The bulk of the parents (75.3 ± 1.1) did not know about the existence of insurance representatives in children's hospitals in St. Petersburg. The least informed on these issues were parents with primary education, unemployed, having children under three years old, having two or more children. If necessary, only 36.9 ± 1.3 out of 100 parents expressed their readiness to apply to the medical insurance organization. As the main reasons for the low legal activity, parents noted savings in personal time, inertia, mistrust and low awareness of the duties of insurance medical organizations to protect the rights and legitimate interests of citizens, fear of reprisal by the administration and other medical workers, the desire to protect their interests in some other ways. However, the majority of parents (76.1 ± 1.1 out of 100) expressed interest in obtaining the necessary information on these issues, based on the targeted approach.

KEY WORDS: awareness of parents; compulsory medical insurance; the rights of the child; children; legal activity of parents; protection of children's rights; insurance medical organizations, informing the public.

Стратегическое направление государства по охране здоровья детского населения имеет обширную законодательную базу и способствует оптимизации системы здравоохранения на оказание доступной и качественной медицинской помощи детям [2, 5].

На степень удовлетворенности населения качеством медицинской помощи (КМП), оказанной детям, в первую очередь влияет уровень информированности родителей о системе обязательного медицинского страхования (ОМС) в целом и о правах ребенка в частности [4, 12].

Дефицит знаний у родителей об ОМС и о правах ребенка в сфере охраны здоровья не позволяет им полноценно оценивать КМП, в том числе условия оказания медицинской помощи, объем и своевременность назначенных ребенку лечебно-диагностических мероприятий, соблюдение этики и деонтологии со стороны медицинского персонала, что может способствовать не только оказанию ребенку медицинской помощи ненадлежащего качества с риском развития осложнений и других негативных последствий болезни, но и нарушению прав и законных интересов несовершеннолетних [1, 3].

И наоборот, достаточная информированность родителей об ОМС, гарантированных видах, условиях и КМП служит объективным критерием оценки при получении медицинских услуг [8]. Активная правовая позиция родителей в системе ОМС способствует оказанию ребенку своевременной медицинской помощи

надлежащего качества, дает возможность защитить нарушенные законные интересы и права ребенка самостоятельно или с помощью вышестоящих структур, в том числе страховых медицинских организаций СМО [6].

Отсутствие у пациентов, а также их законных представителей, необходимых знаний и информации о системе медицинского страхования приводит к ограничению условий для реализации ими своих законных прав и интересов, а иногда и к подмене бесплатной медицинской помощи платными услугами [11]. Одновременно с этим, низкая информированность граждан сопровождается низкой правовой активностью [9, 10].

С принятием законодательства в сфере ОМС Федерального закона от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» еще более усилилась функция страховщика по проведению информирования граждан. В течение последнего десятилетия Территориальным фондом ОМС, СМО, медицинскими учреждениями, органами государственной власти и местного самоуправления проводился целый комплекс мероприятий по публичному и индивидуальному информированию граждан. Однако в настоящее время проблемы доступности и КМП до конца не решены и необходимость оптимизации информирования населения не вызывает сомнения.

По мнению А.В. Решетникова российское общество определенно нуждается в повышении

правовой грамотности населения, в целенаправленном информировании о правах застрахованных в системе ОМС, а также принципах практической реализации этих прав [7]. Проведение информационной компании должно охватывать родителей, основываясь на принципах адресности, что позволит в значительной степени повысить ее эффективность.

Таким образом, степень информированности родителей о системе ОМС и правах ребенка играет огромную роль в оценке КМП и уровне правовой активности граждан при защите прав и законных интересов лиц детского возраста.

ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ

Оценить уровень информированности родителей о системе ОМС и правах ребенка в сфере охраны здоровья.

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

Проведено анкетирование 1488 родителей детей, проходивших лечение в детских поликлиниках и 1497 в стационарах г. Санкт-Петербурга. Базами настоящего исследования являлись шесть детских поликлиник разных районов города: СПб ГБУЗ «Детская городская поликлиника № 44», СПб ГБУЗ «Детская городская поликлиника № 71», Детское поликлиническое отделение № 65 СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 91», Детское поликлиническое отделение № 64, СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 109», Детское поликлиническое отделение № 16 СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 114», СПб ГБУЗ «Детская городская поликлиника № 118»; и четыре многопрофильные больницы: СПб ГБУЗ «Детская городская больница № 1», СПб ГБУЗ «Детская городская больница № 2 Святой Марии Магдалины», СПб ГБУЗ «Детская городская клиническая больница № 5 им. Н. Ф. Филатова», СПб ГБУЗ «Детская городская больница № 19 им. К. А. Раухфуса» с обязательным уведомлением администрации ЛПУ и только с согласия родителей. Статистическая обработка данных проводилась с применением компьютерной программы Microsoft Office Excel 2013.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

В соответствии с действующими нормативно-правовыми актами ТФОМС, СМО и медицинскими организациями осуществляется большой объем работы по публичному и инди-

видуальному информированию населения. В рамках публичного информирования граждан об ОМС проводится издание публикаций информационного характера в средствах массовой информации, выступления на радио и телевидении, в коллективах застрахованных, размещение стендов в лечебно-профилактических учреждениях, создание сайтов СМО в сети «Интернет» с последующим их ежегодным обновлением.

Однако объем мероприятий СМО по информированию населения теряет свою значимость при отсутствии результатов этой деятельности. Проведенное исследование показало, что $41,6 \pm 1,3$ из 100 родителей оценили свой уровень знаний о системе ОМС в целом как очень низкий, а $11,6 \pm 0,8$ не знали о данном вопросе ничего. В основном имели представление об ОМС $34,3 \pm 1,2$ на 100 опрошенных и только $12,5 \pm 0,9$ были хорошо информированы. О правах своего ребенка в области ОМС ничего не знают $12,8 \pm 0,9$ из 100 респондентов, а треть ($34,3 \pm 1,2$) опрошенных — знают, но очень мало. При этом более трети родителей ($39,2 \pm 1,3$) не знали название СМО, где застрахован их ребенок.

Информацию о том, каким образом можно обратиться в СМО, в случае необходимости защиты прав ребенка, не имели более трети ($37,7 \pm 1,3$ из 100) респондентов, а $17,2 \pm 1,0$ — не имели представления об обязанности СМО по защите прав и законных интересов застрахованных.

Распределение родителей по полу показало, что ничего не знают или знают, но очень мало об обязательном медицинском страховании $60,8 \pm 3,3$ из 100 мужчин и $52,0 \pm 1,4$ из 100 женщин. О правах ребенка в системе ОМС не были информированы или были слабо информированы $52,7 \pm 3,3$ на 100 мужчин и $45,8 \pm 1,4$ на 100 женщин.

Родители детей в возрасте до 3 лет имели более низкий уровень знаний об ОМС и правах ребенка в сфере охраны здоровья по сравнению с родителями детей старшей возрастной группы 8–17 лет ($55,3 \pm 2,0$ и $50,0 \pm 2,0$ против $48,9 \pm 2,5$ и $40,2 \pm 2,4$ из 100 респондентов соответственно; $t > 2$).

Самооценка родителями своих знаний об ОМС в группах семей с одним ребенком и двумя и более была практически одинаковой: ничего не знали об ОМС или знали, но очень мало более трети респондентов — $40,6 \pm 1,9$ из 100 родителей, имеющие одного ребенка, и $40,1 \pm 1,7$, имеющие двух и более детей, соответственно. Однако свои знания о правах ре-

бенка в системе ОМС оценили несколько выше родители с одним ребенком в семье по сравнению с родителями, имеющими двух и более детей ($44,9 \pm 1,8$ против $36,4 \pm 1,6$ из 100 респондентов; $t > 2$).

Также было отмечено, что низкий уровень знаний об ОМС и о правах ребенка в сфере охраны здоровья имеют $65,6 \pm 3,3$ и $80,6 \pm 2,8$ из 100 респондентов с начальным образованием, а также $41,2 \pm 2,4$ и $58,4 \pm 2,4$ из 100 опрошенных со средним и средне-специальным образованием. Среди родителей с высшим или незаконченным высшим образованием таковых было лишь $24,4 \pm 1,5$ и $36,3 \pm 1,6$ из 100 родителей. Таким образом, чем выше уровень образования родителей, тем выше степень информированности в данных вопросах ($t > 2$).

Уровень недостаточной осведомленности родителей об ОМС и правах ребенка оказался статистически значимо выше среди родителей, относящихся к категории не работающих (учащиеся, состоящие на учете в центре занятости, домохозяйки, пенсионеры и инвалиды, находящиеся в декрете или в отпуске по уходу за ребенком), по сравнению с родителями имеющими постоянную работу (рабочие, служащие, лица занимающиеся предпринимательской деятельностью) — $57,0 \pm 1,9$ и $53,7 \pm 1,9$ против $39,6 \pm 1,8$ и $40,7 \pm 1,8$ из 100 респондентов соответственно ($t > 2$).

Не смотря на низкий уровень информированности была отмечена весьма высокая потребность родителей в получении дополнительных знаний по данным вопросам. Так, $76,1 \pm 1,1$ из 100 родителей высказали желание больше узнать об ОМС и правах ребенка в системе здравоохранения. Только $12,4 \pm 0,9$ из 100 опрошенных такое желание отрицали. Среди всех респондентов наименьшую заинтересованность в получении знаний об ОМС и правах ребенка в здравоохранении высказали родители с начальным образованием, работающие граждане, а также родители детей старше 8 лет.

Из всех родителей только $14,2 \pm 0,9$ из 100 респондентов по предыдущему опыту приходилось обращаться в СМО для консультации или разъяснения по факту нарушения прав их ребенка в области здравоохранения. Однако при нарушении прав своего ребенка большая часть родителей ($42,8 \pm 1,3$) предпочли куда не обращаться. В будущем только $36,9 \pm 1,3$ из 100 видит СМО в роли защитника нарушенных прав. Среди причин низкой правовой активности родителей можно выделить экономию личного времени, инертность, недоверие и низкую информированность населения

об обязанностях СМО по защите прав и законных интересов граждан. В ряде случаев боязнь возникновения конфликтных ситуаций с администрацией и другими медицинскими работниками, а также мести с их стороны при повторном обращении в ЛПУ с детьми.

В трех из четырех стационаров, где проводилось исследование, имелись страховые представители различных СМО. Однако $75,3 \pm 1,1$ из 100 опрошенных признались, что не знали о существовании страховых представителей вовсе или об их наличии в детских стационарах Санкт-Петербурга, что свидетельствует о крайне недостаточном информировании населения о данном направлении работы СМО.

ВЫВОДЫ

Выявлена низкая информированность родителей в защите прав и интересов ребенка в системе ОМС, что связано как с недоступностью информации, так и с низкой активностью населения в ее получении. Менее всего информированы родители с начальным образованием, не работающие, имеющие детей до 3 лет, имеющие двух и более детей. При необходимости готовность обратиться в СМО выразили только $36,9 \pm 1,3$ из 100 родителей. Свою низкую правовую активность родители связывают с экономией личного времени, инертностью, недоверием и низкой информированностью об обязанностях СМО по защите прав и законных интересов граждан, страхом мести со стороны администрации и других медицинских работников, желанием защищать свои интересы иначе. Однако большинство родителей ($76,1 \pm 1,1$ из 100) отметили потребность в получении необходимой информации по этим вопросам, основанную на адресном подходе.

ЛИТЕРАТУРА

1. Алексеева А. В., Хромцова Ю. А., Шакмаева М. А. Самолечение у детей, как медико-социальная проблема. Территория инноваций. 2017; 6 (10): 121–128.
2. Микиртичан Г. Л. Основные этапы развития отечественной педиатрии. История медицины. 2014; 1: 46–60.
3. Моисеева К. Е., Харбедия Ш. Д., Александрова М. Н. Оценка состояния и эффективности системы организации восстановительного лечения детей в условиях детской поликлиники. Исследования, разработки и методы в области медицины и фармации. I Международная научно-практическая конференция: материалы сборника научных трудов. 2017: 15–22.

4. Моисеева К.Е., Харбедия Ш.Д., Алексеев М.А. Оценка удовлетворенности инвалидов-колясочников оказываемой медицинской помощью. В мире науки и инновации: Сборник статей международной научно-практической конференции. Казань; 2017: 181–184.
5. Орел В.И., Середа В.М., Ким А.В., Шарафутдинова Л.Л., Беженар С.И., Булдакова Т.И., Рослова З.А., Орел В.В., Гурьева Н.А. Здоровье детей Санкт-Петербурга. Педиатр. 2017; 8 (1): 112–119.
6. Пузырев В.Г., Глущенко В.А. Создание эффективной системы контроля качества медицинской помощи в лечебно-профилактическом учреждении. Медицина и организация здравоохранения. 2016; 1 (1): 12–20.
7. Решетников А.В., Стадченко Н.Н., Соболев К.Э. Удовлетворенность Россиян качеством медицинской помощи в системе обязательного медицинского страхования. Социология медицины. 2015; 1: 19–25.
8. Сердюков А.Г., Тапаев А.Ш. Роль страховой медицинской организации в информировании населения об обязательном медицинском страховании. Современные проблемы науки и образования. Доступен по: https://mir.ismu.baikal.ru/src/downloads/d26bc01c_24060799.pdf (дата обращения 10.10.2017)
9. Соколова В.В. Анализ структуры обращений населения Санкт-Петербурга в страховую компанию по вопросам удовлетворенности качеством медицинской помощи. Проблемы городского здравоохранения. Сборник трудов: под ред. Н.И. Вишнякова. СПб.; 2016; Вып. 21: 108–111.
10. Соколова В.В. Анализ структуры обращений населения г. Санкт-Петербурга в страховую компанию по вопросам удовлетворенности качеством медицинской помощи, оказываемой детям. Сборник Scientific research-2016 Proceedings of articles the international scientific conference. 2016; 256–262.
11. Юрьев В.К., Соколова В.В. Оценка родителями порядка предоставления платных медицинских услуг в детском стационаре. Педиатр. 2017; 8 (3): 57–61.
12. Юрьев В.К., Тапаев А.Ш., Соколова В.В. Удовлетворенность застрахованных по ОМС качеством амбулаторно-поликлинической помощи. Сборник научных трудов «Проблемы городского здравоохранения». 2014; 19: 204–206.
- domestic Pediatrics]. Istoriya meditsiny. 2014: 46–60. (in Russian).
3. Moiseeva K.E., Kharbediya Sh.D., Aleksandrova M.N. Otsenka sostoyaniya i effektivnosti sistemy organizatsii vosstanovitel'nogo lecheniya detey v usloviyakh detskoy polikliniki. [Assessment of the status and effectiveness of the system of rehabilitation of children in the context of children's clinics]. Issledovaniya, razrabotki i metody v oblasti meditsiny i farmatsevtiki. Sbornik nauchnykh trudov po materialam I Mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii. 2017: 15–22. (in Russian).
4. Moiseeva K.E., Kharbediya Sh.D., Alekseev M.A. Otsenka udovletvorennosti invalidov-kolyasochnikov okazyvaemoy meditsinskoy pomoshch'yu. [Evaluation of satisfaction of persons in wheelchairs provide medical care]. V mire nauki i innovatsii: Sbornik statey mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii. Kazan'; 2017: 181–184. (in Russian).
5. Orel V.I., Sereda V.M., Kim A.V., Sharafutdinova L.L., Bezhenar S.I., Buldakova T.I., Roslova Z.A., Orel V.V., Gur'eva N.A. Zdorov'e detey Sankt-Peterburga. [The health of children in St. Petersburg]. Pediater. 2017; 8 (1): 112–119. (in Russian).
6. Puzyrev V.G., Glushchenko V.A. Sozдание effektivnoy sistemy kontrolya kachestva meditsinskoy pomoshchi v lechebno-profilakticheskom uchrezhdenii. [Creating an effective system of quality control of medical care in a health care setting]. Meditsina i organizatsiya zdavookhraneniya. 2016; 1 (1): 12–20. (in Russian).
7. Reshetnikov A.V., Stadchenko N.N., Sobolev K.E. Udovletvorennost' Rossiyan kachestvom meditsinskoy pomoshchi v sisteme obyazatel'nogo meditsinskogo strakhovaniya. [The satisfaction of Russians with the quality of care in the system of mandatory medical insurance]. Sotsiologiya meditsiny. 2015; 1: 19–25. (in Russian).
8. Serdyukov A.G., Tapaev A.Sh. Rol' strakhovoy meditsinskoy organizatsii v informirovani naseleniya ob obyazatel'nom meditsinskom strakhovanii. [The role of medical insurance organizations in informing the population about compulsory health insurance]. Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya. Available at: https://mir.ismu.baikal.ru/src/downloads/d26bc01c_24060799.pdf (accessed 10.10.2017). (in Russian).
9. Sokolova V.V. Analiz struktury obrashcheniy naseleniya Sankt-Peterburga v strakhovuyu kompaniyu po voprosam udovletvorennosti kachestvom meditsinskoy pomoshchi [Analysis of the structure of the appeals of the population of St. Petersburg to the insurance company on issues of satisfaction with quality of medical care]. Problemy gorodskogo zdavookhraneniya. Sbornik trudov: pod red. N.I. Vishnyakova. SPb.; 2016; Vyp. 21: 108–111. (in Russian)
10. Sokolova V.V. Analiz struktury obrashcheniy naseleniya g. Sankt-Peterburga v strakhovuyu kompaniyu po vo-

REFERENCES

1. Alekseeva A.V., Khromtsova Yu.A., Shakmaeva M.A. Samolechenie u detey, kak mediko-sotsial'naya problema. [Self-medication in children, as a health and social problem]. Territoriya innovatsiy. 2017: 121–128. (in Russian).
2. Mikirtichan G.L. Osnovnye etapy razvitiya otechestvennoy pediatrii. [The main stages of development of the

- prosam udovletvorennosti kachestvom meditsinskoj pomoshchi, okazyvaemoy detyam. [Analysis of the structure of the appeals of the population of St. Petersburg to the insurance company on issues of satisfaction with quality of medical care provided to children]. Sbornik Scientific research-2016 Proceedings of articles the international scientific conference. 2016; 256–262. (in Russian).
11. Yur'ev V. K., Sokolova V. V. Otsenka roditelyami poryadka predstavleniya platnykh meditsinskikh uslug v detskom statsionare. [The assessment of the parents of the procedure for granting of paid medical services in a children's hospital]. *Pediatr.* 2017; 8 (3): 57–61. (in Russian).
 12. Yur'ev V. K., Tapaev A. Sh., Sokolova V. V. Udovletvorennost' zastrakhovannykh po OMS kachestvom ambulatorno-poliklinicheskoy pomoshchi. [Satisfaction insured in the MHI quality of outpatient care]. Sbornik nauchnykh trudov «Problemy gorodskogo zdravookhraneniya». 2014; 19: 204–206. (in Russian).