

УДК 340.01

DOI: 10.24412/2713-1033-2022-4-15-23

**Е. Ф. Усманова**

Национальный исследовательский Мордовский  
государственный университет им. Н. П. Огарева,  
Саранск, Россия, e-mail: usmanowa\_ef@rambler.ru

**Д. А. Гусева**

Национальный исследовательский Мордовский  
государственный университет им. Н. П. Огарева,  
Саранск, Россия, e-mail: guseva@mail.ru

## **ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

В статье рассмотрены проблемы, возникающие при оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями. Оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями является одной из форм контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности. Несмотря на реформы, происходящие в здравоохранении, недовольство качеством оказываемых медицинских услуг и условиями их предоставления продолжает существовать. При этом речь идет не только о государственной медицине, но и о частной. В связи с тем, что качество условий оказания медицинских услуг напрямую влияет на уровень развития общества, законодательно усиливаются меры контроля за качеством, создается не только нормативная база для оказания квалифицированной помощи, но и наделяются полномочиями ведомственные органы, осуществляющие оценку качества условий оказания медицинских услуг.

Проведенное исследование позволяет утверждать, что независимая оценка является обязательной для государственных и муниципальных учреждений. В случае желая частной клиники в отношении нее может быть проведена независимая оценка. Для частных клиник подобная оценка –важнейший маркетинговый ход для привлечения будущих клиентов, поскольку существование и количество полученной прибыли напрямую зависят от всесторонней оценки качества оказываемых услуг.

**Ключевые слова:** медицинские услуги, условия оказания услуг медицинскими организациями, оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями, субъекты независимой оценки

**E. F. Usmanova**

National Research Mordovia State University,  
Saransk, Russia, e-mail: usmanowa\_ef@rambler.ru

**D. A. Guseva**

National Research Mordovia State University,  
Saransk, Russia, e-mail: guseva@mail.ru

## **LEGAL ASPECTS OF ASSESSING THE QUALITY OF SERVICE PROVISION BY HEALTH CARE PROVIDERS**

The article considers the problems that arise when assessing the quality of conditions of health services. Assessment of the quality of conditions of service provision by medical organizations is one of the forms of control and is carried out in order to provide citizens with information about the quality of conditions of service provision by medical organizations, as well as to improve the quality of their activities. Despite the reforms taking place in health care, dissatisfaction with the quality of health care services continues to exist. This applies not only to public health care, but also to private health care. Due to the fact that the quality of conditions for the provision of medical services directly affects the level of development of society, quality control measures are strengthened by legislation, not only the regulatory framework for the provision of qualified care is created, but also empowered departmental bodies that assess the quality of conditions for the provision of medical services.

The study suggests that independent assessment is mandatory for state and municipal institutions. If a private clinic wishes, it may be subject to an independent assessment. For private clinics, such an assessment is an essential marketing ploy to attract future clients, as the existence and quantity of profits received directly depend on the assessment of the quality of services provided.

**Keywords:** health services, conditions of service provision by health care providers, quality assessment of conditions of service provision by health care providers, subjects of independent assessment

### **Введение**

Качество условий оказания услуг медицинскими организациями является определенным индикатором уровня развития государства, а система его оценки так или иначе интегрируется на международном уровне. В настоящее время качество условий оказания услуг медицинскими организациями влияет не только на удовлетворенность пациентов самими услугами, но и на то, будет ли поощрен медработник, или наоборот наказан за некачественное оказание медицинских услуг больному, и эффективна ли деятельность руководителя медицинской организации. Понятие качества является достаточно субъективной категорией, поэтому для его оценки необходимо применять конкретные критерии, которые смогут придать определенную объективность при оценке работы медицинской организации.

«Качество» состоит из всех элементов продукта, включая услуги, которые способствуют удовлетворению интересов потенциального клиента. Забота о здоровье человека требует высочайшего качества на каждом уровне предоставляемых услуг. Принимая во внимание определения ВОЗ, качество оказываемых медицинских услуг должно характеризоваться высочайшей профессиональной компетентностью и самоотверженностью, отвечающими интересам и ожиданиям пациента [Jonkisz, Karniej, Krasowska, 2021].

Стоит отметить, что оценка конкретного медработника или организации здравоохранения не полностью коррелирует с квалификацией, а скорее является дополнительным стимулом для того, чтобы более квалифицированно оказывать медицинские услуги. Некоторые медработники выражают свое несогласие при оценке качества их работы, поскольку иногда цель спасения жизни и здоровья пациента является выполненной, но деятельность работника при этом не соответствует нормативным критериям качества.

Правовое регулирование оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями установлено законодательно в Федеральном законе от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»<sup>5</sup>, подробно раскрывается в Приказе Минздрава России от 4 мая 2018 г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка»<sup>6</sup> и других нормативных актах.

### **Методы**

Решение поставленных научно-исследовательских задач потребовало привлечения комплекса методов: формально-юридический, сравнительно-правовой, системный, логический и др.

### **Результаты и обсуждение**

На данный момент в системе здравоохранения существует независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями, которая фактически является возможностью общества контролировать условия оказания таких услуг. Данные мероприятия несут в себе, главным образом, информационную и контрольную функцию, поскольку население получает информацию о всех достоинствах и недостатках оказания медицинских услуг в той или иной организации, а контролирующие органы могут применить ряд мер в случае отрицательных результатов оценки. Зачастую применение мер контролирующими органами носит явно чрезмерный и несоответствующий степени опасности деяния характер, поскольку лица, расследующие

---

<sup>5</sup> Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» // СПС «Консультант Плюс».

<sup>6</sup> Приказ Минздрава России от 4 мая 2018 г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» // СПС «Консультант Плюс».

правонарушения в данной сфере, часто не знакомы со спецификой медицинской работы и применяют нормы права без учета специфики деятельности медработников [Усманова, Честнов, 2022: 35].

Критерии независимой оценки закреплены Приказом Минздрава России от 4 мая 2018 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка». Среди них можно выделить такие критерии, как доступность, достоверность и открытость информации о деятельности медицинской организации; комфортность условий предоставления медицинских услуг, в том числе доступность записи на прием к врачу, время, необходимое для ожидания исполнения данной медицинской услуги; проявление личных качеств работников медицинской организации, таких как доброжелательность, вежливость; общая удовлетворенность пациентов медицинскими услугами, а также доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья [Алхимова, Баврина, Бурова, Филимонова, 2020: 64]. При этом закон прямо говорит о том, что независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями не осуществляется в целях контроля качества и безопасности медицинской деятельности, а также экспертизы и контроля качества медицинской помощи.

Безусловно, некоторые критерии оценки являются слишком субъективными (пациенты по-разному оценивают коммуникацию с врачом, время ожидания оказания услуги и пр.). Немаловажную роль играет и гендерный фактор: между пациентом и врачом могут сложиться неприязненные отношения, которые в дальнейшем могут оказать влияние на мнение пациента об оказании услуг в данной организации, хотя, по сути, это больше мнение о личности врача, чем о его профессионализме.

Немаловажно обеспечивать участие представителей медицинского сообщества в процессах унификации и выработки вышеуказанных критериев, поскольку именно медицинский персонал хорошо знает проблемы и возможности при оказании услуг медицинскими организациями. К сожалению, практикующим врачам трудно совмещать свою работу и нормотворческую деятельность, поэтому иногда нормативные критерии плохо коррелируют с реальными аспектами оказания медицинских услуг.

Также важно обратить внимание на систему органов, в компетенцию которых входит проведение оценки качества услуг. К ним относятся:

1. Общественный совет при Минздраве РФ;
2. Общественные советы при органах исполнительной власти субъектов РФ;
3. Различные общественные объединения, осуществляющие деятельность в сфере здравоохранения.

Согласно нормам закона, оценка качества условий оказания услуг медицинской организации может осуществляться общественными советами каждые три года, но не более одного раза в год.

Одним из первых критериев оценки качества является критерий информационной доступности медицинских учреждений. Многие пациенты при опросах отмечали невозможность дозвониться до больницы с целью записи на прием, и некоторым приходилось лично приходить для записи к врачу в отсутствие информационного контакта с больницей [Москвичева, Кремлев, Щепилина, 2018: 25]. Впрочем, с учетом того, что сегодня компьютеры и смартфоны есть у большинства людей, необходимость личной записи на прием постепенно отпадает. Безусловно, само наличие технической возможности записи на прием дистанционно уже является высоким показателем качества оказания медицинских услуг. Внедрение системы ЕМИАС положительно влияет на данный процесс, хоть и эта система не лишена недостатков.

Очень часто пациенты отмечают важность доступности многопрофильного перечня услуг, поскольку не всегда готовы платить деньги за отдельные услуги, их быстрое проведение, проезжать большие расстояния до медицинских учреждений, имеющих необходимое оборудование. Безусловно, невозможно обеспечить полную доступность всех видов услуг в каком-либо небольшом поселении, однако при оценке качества не стоит забывать и об экономической целесообразности медицинских услуг. Так, например, вряд ли будет экономически целесообразно содержание комплекса МРТ для небольшого села. Таким образом, законодателю необходимо обратить внимание на корректирование такого критерия, как доступность медицинской услуги в большинстве медицинских организаций [Кадыров, 2015: 11]. Проблема отсутствия доступности проведения диагностических исследований должна быть решена совместно органами управления здравоохранением с ФОМС. [Москвичева, Кремлев, Щепилина, 2016: 8].

Одним из важнейших субъектов контроля являются сами пациенты. На основе предоставляемых ими сведений и формируется общая оценка оказания медицинских услуг. При этом важно проводить опросы значительного числа пациентов, поскольку для оценки каждой организации здравоохранения нужно учитывать разнополярные точки зрения. В связи с этим стоит обратить внимание на статистические данные, получаемые при социологических опросах пациентов о качестве оказываемых медицинских услуг. Так, при проведении опроса среди пациентов больниц одним из важнейших критериев оценки являлось время ожидания услуги, что, с учетом больших очередей в российских государственных учреждениях здравоохранения, неудивительно. Разные пациенты по-разному оценивают время, проведенное в медицинской организации. Для кого-то десять минут, проведенные в ожидании медицинской услуги, будут значительным ожиданием, а для кого-то полчаса ожидания – это приемлемое время [Бутова, Данилина, Белобородов, Хамардюк, 2017: 7].

Необходимо отметить, что население должно быть проинформировано как о проведении независимой оценки при помощи различных мероприятий или через средства массовой информации, так и о результатах независимой оценки путем размещения информации на официальных сайтах медицинских организаций.

Немаловажно отметить целевое назначение оценки качества. Одной из основных целей такой оценки является получение объективных данных об оказываемых услугах, но при этом наличие заинтересованности самих медицинских организаций в высоком качестве также не стоит отрицать. После проведения оценки составляются различные рейтинги медицинских организаций, с которыми может ознакомиться любой желающий. Это является стимулом для сотрудников медицинских организаций внимательнее подходить к выполнению своих обязанностей, что фактически улучшает качество оказываемых услуг. Более того, указанные рейтинги позволяют будущим пациентам ориентироваться на отзывы других посетителей, учитывать их, а также выбирать конкретную медицинскую организацию под те запросы, которые важны для конкретного человека [Вечорко, 2017: 71].

Важно отметить, что независимая оценка является обязательной для государственных и муниципальных учреждений. В случае желаний частной клиники в отношении нее может быть проведена независимая оценка. В таком случае клиника предоставляет данные о своей деятельности в органы, непосредственно занимающиеся независимой оценкой. Наличие независимой оценки частной клиники может способствовать привлечению клиентов, следовательно, такая оценка – один из важнейших параметров, которые следует учитывать при управлении частной клиникой. Независимая оценка производится за счет сбора мнений пациентов. Чем гибче клиника реагирует на них, тем более клиентоориентированный сервис может предложить [Lee, Lim, Kim, 2020].

Еще одной проблемой является то, что современная нормативно-правовая база в области здравоохранения имеет некоторые элементы правовой неопределенности, по отдельным вопросам отсутствует единообразный понятийный аппарат, что связано с необходимостью разработки соответствующих нормативных актов. Систематическое обновление действующего законодательства в области здравоохранения в сочетании с правоприменительной практикой позволит разрабатывать и применять новые подходы и к оценке качества оказываемых услуг.

### **Заключение**

Подводя итог, стоит отметить важность осуществления независимой оценки в целях усиления мотивации оказания качественных услуг, а также повышения информированности населения о медицинских услугах. Оценивая конкретного медработника важно понимать, что низкое качество его работы, выявленное с применением установленных критериев, не должно вести к увольнению работника или немедленному наложению дисциплинарных взысканий. Каждый подобный случай должен оцениваться индивидуально, а работнику должна быть предоставлена возможность высказать свою позицию относительно данной ему оценки. Безусловно, система независимой оценки качества оказания услуг не лишена определенных недостатков, однако с ее функционированием многие недостатки так или иначе устраняются, а само качество условий оказания медицинских услуг населению возрастает. При этом

стоит помнить, что подобная оценка – лишь один из многих факторов, влияющих на деятельность конкретной медицинской организации.

В качестве предложений к совершенствованию системы оценки можно отметить необходимость обеспечения единообразного понятийного аппарата, сочетания количественных и качественных методик оценки, а также поиск новых актуальных критериев оценки качества медицинских услуг. В целом, результаты проведенных проверок указывают на недостаточность правовой грамотности медицинских работников и необходимость освоения норм и правил реализации прав пациентов при оказании медицинских услуг.

### *Список литературы (References)*

1. Алхимова К.В., Баврина А.Е., Бурова Е.Г., Филимонова О.Л. Сравнительная независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями в условиях стационара в Брянской и Смоленской областях // Актуальные вопросы общей и социальной гигиены: сборник материалов научно-практической конференции с международным участием. Смоленск: Межрегиональный центр инновационных технологий в образовании, 2020. С. 63-66.

Alkhimova K.V., Bavrina A.E., Burova E.G., Filimonova O.L. (2020) Sravnitel'naya nezavisimaya otsenka kachestva u sloviy okazaniya uslug meditsinskimi organizatsiyami v usloviyakh statsionara v Bryanskoj i Smolenskoj oblastiakh (Comparative independent assessment of the quality of services provided by medical organizations in inpatient care in Bryansk and Smolensk regions). *Actual issues of general and social hygiene: collection of materials of scientific and practical conference with international participation*. Smolensk: Interregional Center for Innovative Technologies in Education. P. 63-66. (In Russ.)

2. Бутова Т.Г., Данилина Е.П., Белобородова Ю.С., Белобородов А.А., Хамардюк М.Е. Качество медицинского обслуживания: методологические проблемы практической оценки // Современные проблемы науки и образования. 2015. № 5. С. 31-35.

Butova T.G., Danilina E.P., Beloborodova Y.S., Beloborodov A.A., Hamardyuk M.E. (2015) Kachestvo meditsinskogo obsluzhivaniya: metodologicheskiye problem prakticheskoy otsenki (Quality of medical care: methodological problems of practical assessment). *Modern problems of science and education*. No. 5. P. 31-35. (In Russ.)

3. Бутова Т.Г., Данилина Е.П., Белобородов А.А., Хамардюк М.Е. Оценка качества медицинских услуг в современных условиях: проблемы и пути решения // Современные проблемы науки и образования. 2017. № 6. С. 1-8.

Butova T.G., Danilina E.P., Beloborodov A.A., Hamardyuk M.E. (2017) Otsenka kachestva meditsinskikh uslug v sovremennykh usloviyakh: problemy i puti resheniya (Assessing the quality of medical services in modern conditions: problems and solutions). *Modern problems of science and education*. No. 6. P. 1-8. (In Russ.)

4. Вечорко В.И. Контроль качества медицинской помощи с использованием критериев оценки качества // Проблемы городского здравоохранения: сборник научных трудов. СПб., 2017. Вып. 22. С. 71-75.

Vechorko V.I. (2017) Kontrol' kachestva meditsinskoj pomoshchi s ispol'zovaniyem kriteriyev otsenki kachestva (Quality control of medical care using quality assessment criteria). *Problems of urban health care: a collection of scientific papers*. Saint Petersburg. Issue 22. P. 71-75. (In Russ.)

5. Кадыров Ф.Н. Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями // Менеджер здравоохранения. 2015. № 12. С. 11-14.

Kadyrov F.N. (2015) Nezavisimaya otsenka kachestva okazaniya uslug meditsinskimi organizatsiyami (Independent assessment of the quality of service delivery by medical organisations). *Health Care Manager*. No. 12. P. 11-14. (In Russ.)

6. Москвичева М.Г., Кремлев С.Л., Щепилина Е.С. Качество медицинской помощи глазами пациента // Южно-уральский медицинский журнал. 2016. № 1. С. 4-8.

Moskvicheva M.G., Kremlev S.L., Shepilina E.S. (2016) Kachestvo meditsinskoj pomoshchi glazami patsiyenta (Quality of medical care through the eyes of the patient). *South Ural Medical Journal*. No. 1. P. 4-8. (In Russ.)

7. Москвичева М.Г., Кремлев С.Л., Щепилина Е.С. Управление качеством оказания медицинских услуг на основании изучения мнения пациентов (по результатам анализа независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями) // Непрерывное медицинское образование и наука. 2018. № 1. С. 25-28.

Moskvicheva M.G., Kremlev S.L., Shepilina E.S. (2018) Upravleniye kachestvom okazaniya meditsinskikh uslug na osnovanii izucheniya mneniya patsiyentov (po rezul'tatam analiza nezavisimoy otsenki kachestva usloviy okazaniya uslug meditsinskimi organizatsiyami) (Managing the quality of medical services based on the study of patients' opinions (based on the analysis of independent assessment of the quality of service provision by medical organizations)). *Continuing Medical Education and Science*. No. 1. P. 25-28. (In Russ.)

8. Усманова Е.Ф., Честнов В.А. Анализ судебной практики по защите прав медицинских организаций и медицинского персонала // Контентус. 2022. № 10. С. 34-42.

Usmanova E.F., Chestnov V.A. (2022) Analiz sudebnoy praktiki po zashchite prav meditsinskikh organizatsiy i meditsinskogo personala (Analysis of judicial practice to protect the rights of medical organizations and medical personnel). *Kontentus*. No. 10. P. 34-42. (In Russ.)

9. Jonkisz A., Karniej P., Krasowska Do. (2021) Servqual method as an «Old New» Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. No. 18. 10758. DOI 10.3390/ijerph182010758.



10. Lee T., Lim H., Kim D. (2020) Relationships between the motivation of medical tourists and the quality of medical services. *International Journal of Tourism Research*. No. 22. DOI 10.1002/jtr.2366.

**Сведения об авторах:**

**Усманова Елена Фанильевна** – кандидат юридических наук, доцент, доцент кафедры правовых дисциплин юридического института ФГБОУ ВО «Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарева». Область научных интересов: проблемы теории права, правовая культура, правоприменительная практика. Автор более 200 научных и учебно-методических работ.

**E-mail:** usmanowa\_ef@rambler.ru

**Гусева Дарья Александровна** – студент медицинского института ФГБОУ ВО «Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарева». Область научных интересов: проблемы оказания медицинских услуг.

**E-mail:** guseva@mail.ru

**About the authors:**

**Usmanova Elena Fanilevna** – Candidate of Law, associate Professor, associate Professor of the Department of Legal Disciplines of the Faculty of Law of National Research Mordovia State University. Research interests: problems of the theory of law, legal culture. The author of over 200 scientific and educational works.

**E-mail:** usmanowa\_ef@rambler.ru

**Guseva Daria Aleksandrovna** – student of the Medical Institute of National Research Mordovia State University. Research interests: problems of medical care.

**E-mail:** guseva@mail.ru

Поступила 13.12.2022; одобрена после рецензирования 24.12.2022; принята к публикации 29.12.2022