



УДК 614.2: 369.06

DOI: 10.47619/2713-2617.zm.2024.v.5i3;179-184

Страховая медицинская грамотность и ее влияние на удовлетворенность пациентов качеством оказания медицинской помощи

А.С. Абубакиров¹, А.И. Гусев²

¹ Национальный научно-исследовательский институт общественного здоровья им. Н.А. Семашко, Россия, г. Москва, ул. Воронцово Поле, д. 12

² Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы, 115184, Россия, г. Москва, ул. Шарикоподшипниковская, д. 9

Аннотация

Введение. Страховая медицинская грамотность является важным аспектом здоровья населения и функциональности системы здравоохранения. Практическая значимость страховой медицинской грамотности подтверждается данными, указывающими на значительные объемы средств, направляемых на оплату медицинской помощи в системе обязательного медицинского страхования, в том время как опросы показывают, что уровень страховой медицинской грамотности у пациентов ниже по сравнению с их общей медицинской грамотностью.

Цель работы. Рассмотреть основные аспекты страховой медицинской грамотности и ее значимость для обеспечения удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи.

Материалы и методы. Авторами был проведен анализ научной литературы по вопросам грамотности населения в вопросах страхования, медицинского страхования, медицинской помощи и пр. Методом анкетирования были опрошены 80 человек в Москве и 80 человек в Сургуте с целью выяснения самооценки уровня страховой медицинской грамотности. Также была проведена серия полуструктурированных интервью среди врачей тех же поликлиник.

Результаты. Страховая медицинская грамотность – это знание и практическое использование информации о возможностях компенсации рисков здоровья и покрытия расходов на лечение за счет соответствующих финансовых институтов. Страховая медицинская грамотность является конструируемой системой компетенций и требует системного подхода к ее формированию. Повышение страховой медицинской грамотности пациентов выступает важной задачей организации здравоохранения, решение которой существенно повысит уровень удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи и в целом – здоровья населения.

Ключевые слова: медицинская помощь; грамотность населения в вопросах здоровья; страховая грамотность; страховая медицинская грамотность; обязательное медицинское страхование

Для цитирования: Абубакиров, А.С. Страховая медицинская грамотность и ее влияние на удовлетворенность пациентов качеством оказания медицинской помощи / А.С. Абубакиров, А.И. Гусев // Здоровье мегаполиса. – 2024. – Т. 5. – вып. 3. – С. 179–184. – DOI: 10.47619/2713-2617.zm.2024.v.5i3;179-184

© Авторы сохраняют за собой авторские права на эту статью.

© Это произведение доступно по лицензии Creative Commons Attribution-ShareAlike («Атрибуция-СохранениеУсловий») 4.0 Всемирная.

UDC 614.2: 369.06
DOI: 10.47619/2713-2617.zm.2024.v.5i3;179-184

Health Insurance Literacy and Its Impact on Patient Satisfaction with the Quality of Medical Care

Abubakirov A.S.¹, Gusev A.²

¹ N.A. Semashko National Research Institute of Public Health, 12, Vorontsovo Pole ul., Moscow, 105064, Russian Federation

² Research Institute for Healthcare Organization and Medical Management of Moscow Healthcare Department,
9, Sharikopodshipnikovskaya ul., Moscow, 115088, Russian Federation

Abstract

Introduction. Health insurance literacy is an important aspect of population health that contributes to the functioning of the healthcare system. The significance of health insurance literacy is underscored by data showing substantial financial resources dedicated to medical care through the compulsory health insurance system (CHI). However, surveys reveal that patients' health insurance literacy is generally lower than their overall medical literacy, leading to several issues.

Purpose. The study aims to examine the main aspects of health insurance literacy and its importance for ensuring patient satisfaction with the quality of medical care.

Materials and methods. The authors analyzed scientific literature on population literacy in insurance, health insurance, medical care, etc. 80 participants in Moscow and 80 participants in Surgut were asked to fill out a questionnaire on self-assessment of their level of health insurance literacy. A series of semi-structured interviews were also conducted among doctors of the polyclinics visited by study participants.

Results. Health insurance literacy is the knowledge and practical use of information about mitigating health risks and covering treatment costs through relevant financial institutions. Health insurance literacy is a structured system of competencies that requires a systematic approach. Improving the health insurance literacy of patients is an important task of any healthcare organization, as it can significantly increase the level of patient satisfaction with the quality of medical care and, consequently, the health of the general population.

Keywords: medical care; health literacy of the population; insurance literacy; health insurance literacy; compulsory medical insurance

For citation: Abubakirov A.S., Gusev A.I. Health Insurance Literacy and Its Impact on Patient Satisfaction with the Quality of Medical Care. *City Healthcare*, 2024, vol. 5, iss. 3, pp. 179-184. – DOI: 10.47619/2713-2617.zm.2024.v.5i3;179-184

Введение

Страховая медицинская грамотность является важным аспектом здоровья населения и функциональности системы здравоохранения. Она охватывает знание и умение использовать информацию о страховых продуктах и услугах для компенсации рисков и покрытия расходов на лечение, проявляется не только как вид страховой деятельности, но и как форма социальной защиты населения в сфере охраны здоровья.

Исследования показывают, что страховая медицинская грамотность влияет на качество и доступность медицинской помощи. Практическая значимость страховой медицинской грамотности подтверждается данными, указывающими на значительные объемы средств, направляемых на оплату медицинской помощи в системе обязательного медицинского страхования (ОМС), в том время как опросы показывают, что уровень страховой медицинской грамотности у пациентов ниже по сравнению с их общей медицинской грамотностью, что приводит к ряду проблем, включая низкую удовлетворенность качеством медицинского обслуживания.

Таким образом, страховая медицинская грамотность представляет собой важную систему компетенций, требующую системного подхода к ее формированию и повышению, и является задачей организации здравоохранения.

Цель работы – рассмотреть основные аспекты страховой медицинской грамотности и ее значимость для обеспечения удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи.

Материалы и методы

В рамках работы над темой авторами был проведен анализ научной литературы по вопросам грамотности населения в вопросах страхования, медицинского страхования, медицинской помощи и пр.

Кроме того, авторами было проведено пилотное медико-социологическое исследование, направленное на оценку уровня страховой медицинской грамотности пациентов медицинских организаций поликлинического типа. Методом анкетирования были опрошены 80 человек в Москве и 80 человек в Сургуте. Также была проведена серия полуструктурированных интервью среди врачей тех же поликлиник (общее число проинтервьюированных – 20).

Результаты и обсуждение

В современной научной литературе сформировались подходы к определению страховой меди-

цинской грамотности. Так, например, Лаврентьева Л.В. указывает на то, что общая грамотность в вопросах страхования представляет собой «своеобразную модель психологического восприятия страховых услуг и рынка страхования населением страны» [1].

По мнению Закировой О.В., страховую грамотность следует определять как «осведомленность, совокупность знаний и умений, формирующих поведенческую модель на основе восприятия страхования как способа защиты от непредвиденных финансовых потерь и позволяющую принимать правильные решения по заключению договоров страхования, грамотно действовать при наступлении страхового случая, а также защищать свои права потребителя страховых услуг» [2].

Аргументируя, что страховая грамотность является одним из факторов развития российского страхового рынка, и конкретизируя непосредственно сферу медицинского страхования, Калайда С.А., Ганенко М.В. отмечают: «Система знаний, умений и навыков восприятия, выбора и пользования страховых услуг и продуктов. Относительно медицинского страхования это означает умение ориентироваться в широком спектре предложений в рамках ОМС и ДМС и выбирать продукты, наиболее полно отвечающие целям сохранения здоровья и финансовой оптимальности» [3].

Мы определяем страховую медицинскую грамотность как знание и практическое использование информации о возможностях компенсации рисков здоровья и покрытия расходов на лечение за счет соответствующих финансовых институтов.

Исследуя практику обязательного медицинского страхования (ОМС), российские ученые отмечают, что «одним из основных принципов осуществления ОМС является создание условий для надлежащего качества медицинской помощи (КМП), оказываемой застрахованным гражданам» [4]. Понимание принципов работы страховой медицины и компетентность в вопросах медицинского страхования – значимая часть общей медицинской грамотности гражданина. В своей работе Berkman N. D. с соавт. отмечают: «Хотя грамотность в области медицинского страхования частично совпадает с медицинской грамотностью, она отличается необходимостью понимания того, как структурируются пособия по медицинскому страхованию, а также понимания и оценки ответственности за совместное несение расходов. Как грамотность в области медицинского страхования, так и грамотность в области здравоохранения требуют знания медицинских услуг и состояния здоровья человека, а также умения использовать эту информацию для принятия решений» [5].

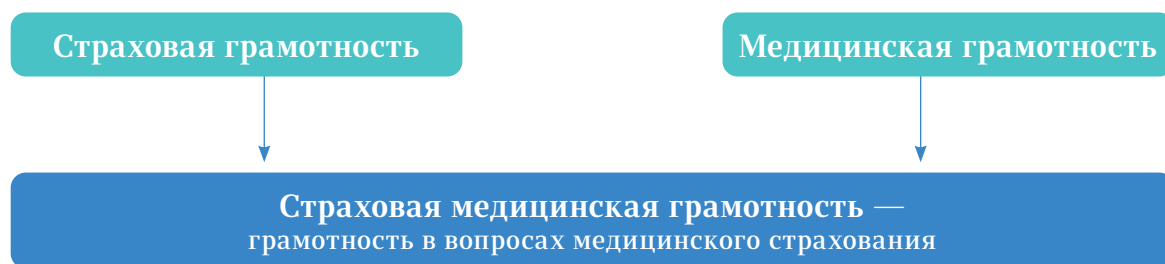


Рисунок 1 – Сущность страховой медицинской грамотности
Figure 1 – The structure of health insurance literacy

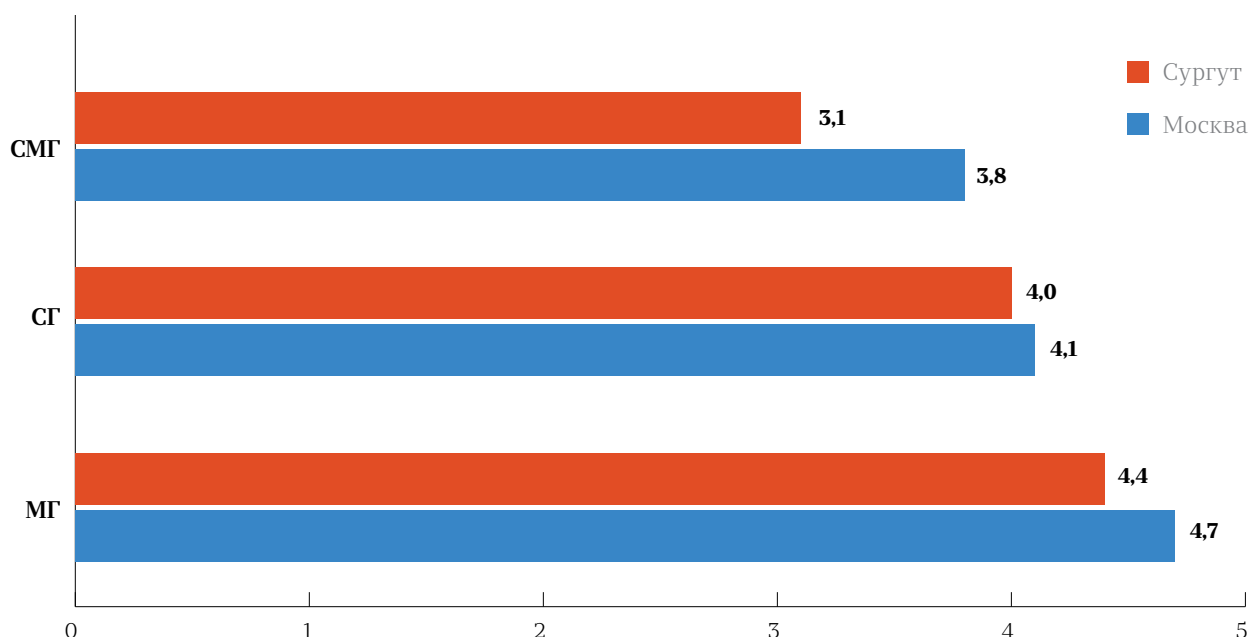


Рисунок 2 – Самооценка пациентами уровня медицинской, страховой и страховой медицинской грамотности
Figure 2 – Self-assessment of health, insurance and health insurance literacy among patients

Таким образом, страховая медицинская грамотность и компетенции в области медицинского страхования лежат на пересечении двух блоков: страховой грамотности и медицинской грамотности (рис. 1).

Согласно данным Банка России, приведенным в работе Ушаковой Т.Н., Зыковой Н.В., Худяковой О.Н., Малининой Е.С. и Четвериковой Т.Н., «общий объем средств, выделенных на оплату медицинской помощи в системе ОМС в 2022 году, сократился на 1,4% в сравнении с 2021 годом и составил 2,696 трлн руб. 92,4% от общей этой суммы (или 2,492 трлн руб.) направлялось за счет территориального фонда ОМС. Количество лиц, застрахованных в рамках ОМС, в 2022 году в России составило 144,2 млн человек. 91,2% всех застрахованных ОМС лиц пришелся на 10 крупнейших медицинских страховщиков» [6].

Опрос пациентов поликлиник Москвы и Сургута показал, что пациенты достаточно высоко оценивают уровень своей медицинской грамотности (МГ) по сравнению с уровнем страховой (СГ) и страховой медицинской грамотности (СМГ) (рис. 2).

Средний уровень страховой медицинской грамотности пациентов-москвичей на 0,9 балла ниже уровня медицинской грамотности. У жителей Сургута эта разница еще значительнее – 1,3 балла.

Медицинские работники, участвовавшие в исследовании, отметили, что основными последствиями низкого уровня страховой медицинской грамотности пациентов, влияющими на процесс оказания/получения медицинской помощи, являются:

- завышенные ожидания от перечня доступных (бесплатных) медицинских услуг,

оказываемых медицинской организацией в рамках обязательного медицинского страхования;

- несвоевременное обращение за медицинской помощью, что усложняет процесс дальнейшего лечения и делает его более дорогостоящим для пациента;
- неспособность и неготовность пациентов придерживаться комплексного лечения, особенно в той части, которая касается дополнительных расходов на лекарственные средства, дополнительные диагностические процедуры и пр.;
- низкий уровень удовлетворенности качеством оказания медицинской помощи.

Заключение

Проведенное пилотное исследование показало:

- страховая медицинская грамотность является совокупностью компетенций пациента в области страхования и медицинской помощи и представляет собой знание и практическое использование информации о воз-

можностях компенсации рисков здоровья и покрытия расходов на медицинскую помощь за счет соответствующих финансовых институтов, прежде всего – страховых организаций;

- уровень страховой медицинской грамотности пациентов низкий по сравнению со страховой и медицинской грамотностью;
- недостаток компетенций в вопросах медицинского страхования приводит к снижению качества оказываемой медицинской помощи, не способствует эффективности лечения и понижает удовлетворенность пациентов медицинской помощью.

Таким образом, можно сделать вывод, что страховая медицинская грамотность является конструируемой системой компетенций и требует системного подхода к ее формированию. Повышение страховой медицинской грамотности пациентов выступает важной задачей организации здравоохранения, решение которой существенно повысит уровень удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи и в целом – здоровья населения.

Список литературы

1. Лаврентьева Л.В. К вопросу о повышении страховой грамотности различных слоев населения России / Л.В. Лаврентьева, Е.В. Яшкова // КНЖ. 2017. № 4 (21). С. 237-240.
2. Закирова О.В. Страховая грамотность населения: оценка составляющих / О.В. Закирова, Е.Р. Мингазина // Вестник НГИЭИ. 2020. № 9 (112). С. 126-136.
3. Калайда С.А., Ганенко М.В. Страховая грамотность как один из факторов развития российского страхового рынка // Страховое дело, 2019. № 12. С. 3-11.
4. Данилов А.В., Каташина Т.Б., Исаенкова Е.А. Механизмы обеспечения защиты прав и законных интересов застрахованных граждан при оказании медицинской помощи (на примере Воронежской области). В сборнике: Исследование и практика в социально-экономической и гуманитарной сфере. сборник избранных статей Всероссийской (национальной) научно-практической конференции. Санкт-Петербург, 2020. С. 34-36.
5. Berkman N. D., Sheridan S. L., Donahue K. E. et al. Low health insurance literacy and health outcomes: An updated systematic review. *Annals of Internal Medicine*. 2011;(155):97–107. DOI: 10.7326/0003-4819-155-2-201107190-00005.
6. Ушакова Т.Н., Зыкова Н.В., Худякова О.Н., Малинина Е.С., Четверикова Т.Н. К вопросу формирования и оценки страховой медицинской грамотности населения в условиях существующей российской системы медицинского страхования (на примере МО «город Архангельск»). Экономика и предпринимательство. 2023. № 8 (157). С. 1226-1232. DOI: 10.34925/EIP.2023.157.8.231

References

1. Medical insurance [Text]: textbook. stipend: FGOS 3 generations / O.A. Tsyganova, I.V. Ivshin. – Moscow: INFRA-M, 2015.
2. Lavrentieva L.V. On the issue of increasing insurance literacy of various segments of the Russian population / L.V. Lavrentieva, E.V. Yashkova // *KNZH*. 2017. No. 4 (21). p. 237-240 (In Russ.).
3. Zakirova O.V. Insurance literacy of the population: assessment of components / O. V. Zakirova, E. R. Mingazinova // *Bulletin of the NGIEI*. 2020. No. 9 (112). p. 126-136 (In Russ.).
4. Kalaida S.A., Ganenko M.V. Insurance literacy as one of the factors of the development of the Russian insurance market // *Insurance business*, 2019. No. 12. p. 3-11 (In Russ.).
5. Danilov A.V., Katashina T.B., Isaenkova E.A. Mechanisms for ensuring the protection of the rights and legitimate interests of insured citizens in the provision of medical care (on the example of the Voronezh region). In the collection: *Research and practice in the socio-economic and humanitarian spheres. Collection of selected articles of the All-Russian (national) scientific and practical conference*. St. Petersburg, 2020. p. 34-36 (In Russ.).
6. Berkman N.D., Sheridan S.L., Donahue K.E. et al. Low health insurance literacy and health outcomes: An updated systematic review. *Annals of Internal Medicine*. 2011;(155):97-107. DOI: 10.7326/0003-4819-155-2-201107190-00005.
7. Ushakova T.N., Zykova N.V., Khudyakova O.N., Malinina E.S., Chetverikova T.N. On the issue of formation and assessment of insurance medical literacy of the population in the conditions of the existing Russian health insurance system (on the example of the Ministry of Health "The city of Arkhangelsk"). *Economics and entrepreneurship*. 2023. No. 8 (157). p. 1226-1232. DOI: 10.34925/EIP.2023.157.8.231 (In Russ.).

Информация о статье

Конфликт интересов: авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Финансирование: исследование не имело спонсорской поддержки.

Article info

Conflict of interest: the authors declare no conflict of interest.

Funding: the study had no sponsorship.

Информация об авторах

Абубакиров Андрей Султангалеевич – аспирант, ГБУ «Национальный научно-исследовательский институт общественного здоровья им. Н.А. Семашко», Москва, Российская Федерация; <https://orcid.org/0000-0003-0546-1714>

Гусев Александр Игоревич – аспирант ГБУ «Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы»; <https://orcid.org/0009-0008-9588-0085>

About authors

Andrey S. Abubakirov– Graduate Student of N.A. Semashko National Research Institute of Public Health, <https://orcid.org/0000-0003-0546-1714>

Alexander I. Gusev– Graduate Student of the Research Institute for Healthcare Organization and Medical Management of Moscow Healthcare Department, <https://orcid.org/0009-0008-9588-0085>

Для корреспонденции

Абубакиров Андрей Султангалеевич
asabubakirov@yandex.ru

Corresponding author

Andrey S. Abubakirov
asabubakirov@yandex.ru