

УДК 338.46

РУССКИХ ТАТЬЯНА НИКОЛАЕВНА

к.э.н., доцент кафедры «Алгебра и математические методы в экономике» ФГБОУ ВО
«Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева»,
e-mail: trusskih@rambler.ru

ТИНЯКОВА ВИКТОРИЯ ИВАНОВНА

д.э.н., профессор кафедры «Информатика и прикладная математика»
ФГБОУ ВО «Российский государственный социальный университет»,
e-mail: tviktoria@yandex.ru

ОЦЕНКА РЕАЛИЗАЦИИ ПАЦИЕНТ-ОРИЕНТИРОВАННОГО ПОДХОДА К ОКАЗАНИЮ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В РЕГИОНЕ

Аннотация. *Целью* исследования является оценка эффективности реализации клиент-ориентированного подхода к оказанию медицинских услуг в регионе. В статье предлагается комплексный нечетко-множественный подход к мониторингу удовлетворенности потребителей качеством и доступностью медицинских услуг в секторах бесплатной и платной медицины. **В результате** эмпирического исследования построена оценка общего уровня удовлетворенности потребителей качеством бесплатных услуг амбулаторно-поликлинических учреждений и услуг сектора коммерческой медицины на рынке г. Орла и Орловской области. Согласно проведенному мониторингу, удовлетворенность потребителей качеством платных медицинских услуг превышает удовлетворенность качеством бесплатных услуг АПУ даже по таким частным критериям, как доброжелательность, вежливость и внимательность врачей, среднего медицинского персонала, качество диагностики врача при осмотре, диагностики и объяснений специалистов при проведении обследований, доступность объяснений врача. Материалы исследования могут быть использованы для выявления направлений повышения эффективности организации медицинской помощи, прежде всего, муниципальных учреждений региона. **Методика и результаты** эмпирического исследования позволяют оценить эффективность реализации пациент-ориентированного подхода к оказанию медицинских услуг в секторах бесплатной и платной медицины.

Ключевые слова: медицинская услуга, критерии качества и доступности медицинских услуг, удовлетворенность потребителей, мониторинг.

TATYANA NIKOLAEVNA RUSSKIKH

Candidate of Sciences (Economics) Associate Professor, Department of Algebra and Mathematical Methods in Economics, Orel State University named after I.S. Turgenev FSBEI HE
E-mail: trusskih@rambler.ru

VIKTORIA IVANOVNA TINYAKOVA

Doctor of Economics (Economics) Professor, Department of Informatics and Applied Mathematics Russian State Social University FSBEI HE
E-mail: tviktoria@yandex.ru

EVALUATION OF CARRYING OUT A PATIENT-CENTERED APPROACH IN PROVIDING MEDICAL SERVICES IN THE REGION

Abstract. *The purpose* of the study is to evaluate the efficacy of the client-centered approach in providing medical services in the region. The article proposes a comprehensive fuzzy-multiple approach to monitoring customer satisfaction with respect to quality and availability of medical ser-

vices in the state-funded and private health care sectors. **As a result** of the empirical research, a model was built to estimate the overall level of customer satisfaction with respect to the quality of free services provided by ambulatories and polyclinics and paid services provided by private medical institutions in the market of Orel city and Orel region. Based on the monitoring results, the satisfaction of customers with respect to the quality of paid medical services exceeds the level of satisfaction with respect to the quality of free medical services provided by ambulatories and polyclinics based on specific criteria such kindness, politeness and care of doctors, nurses, the quality of doctor's diagnostics during the examination, diagnostics and explanations provided by professionals during medical examinations, clarity of interpretations and explanations provided by the doctor. The findings of the study can be used to identify the directions to increase the efficacy of health care institutions, specifically those ones that operate in municipalities of the Region. **The methodology** and outcomes of the empirical study enable to evaluate the efficacy of the patient-oriented approach in providing medical services in the state-funded and private health care sectors. **Keywords:** Medical service, criteria of quality and availability of medical services, customer satisfaction, monitoring

Введение. В условиях реализации пациент-ориентированного подхода к оказанию медицинских услуг одним из важнейших показателей их качества и доступности является уровень удовлетворенности пациентов или потребителей медицинских услуг. Низкий уровень удовлетворенности населения регионов качеством и доступностью бесплатных медицинских услуг обусловил развитие платной медицины и рост числа частных медицинских организаций [6]. По данным Росстата, в 2010 г. объем платных медицинских услуг составил 250474 млн руб., в 2016 г. объем платных медицинских услуг вырос до 572445 млн руб. [20]. По информации РБК по итогам 2017 г. объем сектора частных клиник составил 485,7 млрд руб. и увеличился на 2,9% по сравнению с 2016 г. При этом доля частных клиник в структуре рынка платных медицинских услуг к 2017 г. выросла до 32% [9].

В последние годы большее внимание уделяется проблеме мониторинга удовлетворенности потребителей качеством бесплатных медицинских услуг. В литературе возросло количество публикаций, содержащих эмпирические результаты мониторинга удовлетворенности [2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 12, 13, 18]. Разработанные Министерством здравоохранения РФ, министерствами, департаментами здравоохранения субъектов РФ методики мониторинга удовлетворенности потребителей качеством и доступностью медицинских услуг, авторские методики базируются на различных объективных и субъективных критериях качества и доступности бесплатных медицинских услуг. Отдельные аспекты независимой оценки качества медицинских услуг на рынке платной медицины приведены в работах [1, 6, 10, 14, 15].

В современных условиях развития системы здравоохранения с целью повышения эффективности и результативности функционирования ее подсистем требуется комплексный подход к анализу удовлетворенности потребителей качеством медицинских услуг на различных сегментах рынка. В работе [6] проведен анализ структуры потребления бесплатных и платных медицинских услуг, анализ удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в государственных, в частных медицинских организациях. Полученные результаты исследования, как отмечают авторы, свидетельствуют о востребованности населением каждого сектора рынка медицинских услуг и об усилении в будущем запроса на развитие возможностей смешанного, государственно-частного финансирования здравоохранения. Подобного рода исследования требуется проводить в разрезе региона с целью выявления приоритетных направлений развития различных сегментов регионального рынка медицинских услуг. Целью настоящей работы явился сравнительный анализ удовлетворенности потребителей качеством и доступностью бесплатных и платных медицинских услуг на одной выборке респондентов, проживающих на территории г. Орла и Орловской области.

Методы исследования. В литературе оценку удовлетворенности потребителей предлагается проводить по совокупности критериев, характеризующих квалификацию, профессионализм медицинских работников, отношение к пациенту врачей и медицинского персонала; критериев, характеризующих доступность медицинской помощи и организацию работы медицинских учреждений.

Для оценки уровня удовлетворенности качеством и доступностью услуг (бесплатных, платных) в настоящем исследовании предлагается использовать трехкомпонентный подход:

- ресурсы учреждения;
- процесс оказания медицинских услуг;
- результат предоставления медицинских услуг.

В качестве интегральных критериев удовлетворенности рассматриваются следующие [16, 17]:

1. Профессионализм медицинского персонала, отношение к пациенту — критерий K_1 .
2. Организационная доступность — критерий K_2 .
3. Ресурсы, материально-техническая оснащенность — критерий K_3 .
4. Результативность предоставляемых услуг — критерий K_4 .

Каждый интегральный критерий является обобщением частных критериев. Система частных критериев удовлетворенности приведена в работе [16]. Критерии K_1, K_2 отражают процесс оказания медицинских услуг, критерий K_3 — ресурсы медицинской организации, K_4 — результат предоставления медицинских услуг.

Обозначим K_{ij} — частные критерии интегрального критерия K_i (где $j = 1, \dots, n_{ij}$, n_{ij} — число частных критериев в группе);

$U_{P_m}(K_{i,j}), U_{P_m}(K_i)$ — уровни удовлетворенности потребителя P_m качеством услуг по соответствующему частному критерию $K_{i,j}$, интегральному критерию K_i .

Для построения оценки уровня удовлетворенности используется лингвистическая переменная $U(K)$ — «уровень удовлетворенности» с терм-множеством

$T = \{T^1, T^2, T^3, T^4, T^5\}$: T^1 — «очень низкий», T^2 — «низкий», T^3 — «средний», T^4 — «высокий», T^5 — «очень высокий». Термы описываются нечеткими треугольными [16].

Уровень удовлетворенности потребителя P_m качеством и доступностью услуг по интегральным критериям предлагается определять как средний уровень по совокупности частных критериев:

$$U_{P_m}(K_i) = \frac{1}{n_{ij}} \sum_j U_{P_m}(K_{i,j}) \quad (1)$$

Общий индивидуальный уровень удовлетворенности U_{P_m} потребителя качеством и доступностью услуг определяется в виде:

$$U_{P_m} = \sum_{i=1,4} \omega_{P_m}(K_i) U_{P_m}(K_i) \quad (2)$$

где $\omega_{P_m}(K_i)$ — весовой коэффициент относительной важности интегрального критерия K_i для потребителя P_m , определяемый на основе метода балльных оценок по шкале от 0 до 5. Весовые коэффициенты значимости интегральных критериев представляют собой нормированные балльные оценки.

Средние уровни удовлетворенности потребителей половозрастной группы G_l по частным критериям $U_{G_l}(K_{i,j})$, по интегральным критериям $U_{G_l}(K_i)$ определяются в виде:

$$U_{G_l}(K_{i,j}) = \frac{1}{N_l} \sum_{P_m \in G_l} U_{P_m}(K_{i,j}) \quad (3)$$

$$U_{G_i}(K_i) = \frac{1}{N_l} \sum_{P_m \in G_l} U_{P_m}(K_i) \quad (4)$$

где N_l — число респондентов в половозрастной группе G_l .

Результаты исследования. Рассмотрим результаты мониторинга удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг АПУ и платных медицинских услуг на примере г. Орла и Орловской области.

Для проведения комплексной оценки удовлетворенности потребителей была разработана анкета социологического опроса, включающая 4 раздела [16]: общие сведения о респонденте; оценка удовлетворенности респондентов качеством и доступностью медицинских услуг амбулаторно-поликлинических учреждений (далее АПУ); оценка удовлетворенности качеством и доступностью платных медицинских услуг; оценка значимости пяти интегральных критериев по балльной шкале от 0 до 5.

В социологическом опросе, организованном и проведенном июне-ноябре 2018 г., приняли участие 346 респондентов, проживающих на территории г. Орла и Орловской области, в возрасте от 16 лет и старше. При первичной обработке анкет было обнаружено некорректное заполнение разделов анкеты для отдельных респондентов, поэтому оценки 11 респондентов были исключены из дальнейшего рассмотрения.

Мониторинг удовлетворенности проводился для половозрастных групп респондентов G_l — G_1 : G_1 — женщины в возрасте от 16 до 35 лет; G_2 — мужчины в возрасте от 16 до 35 лет; G_3 — женщины в возрасте 36 лет и старше; G_4 — мужчины в возрасте 36 лет и старше.

Респондентам было предложено оценить качество и доступность медицинских услуг в одном самостоятельно выбранном АПУ и одной коммерческой клинике. В качестве основной причины обращения в конкретное АПУ респонденты всех половозрастных групп указали прикрепление к этому учреждению по месту жительства. Главными причинами выбора платных клиник явились экономия времени, более высокое качество медицинской помощи.

Согласно описанной методике мониторинга, вычислены нечеткие и дефазифицированные уровни удовлетворенности по каждому частному критерию (формула (3)). На рис. 1 приведены дефазифицированные средние уровни удовлетворенности респондентов качеством бесплатных услуг АПУ по частным критериям интегрального критерия — профессионализм медицинского персонала, отношение к пациенту.

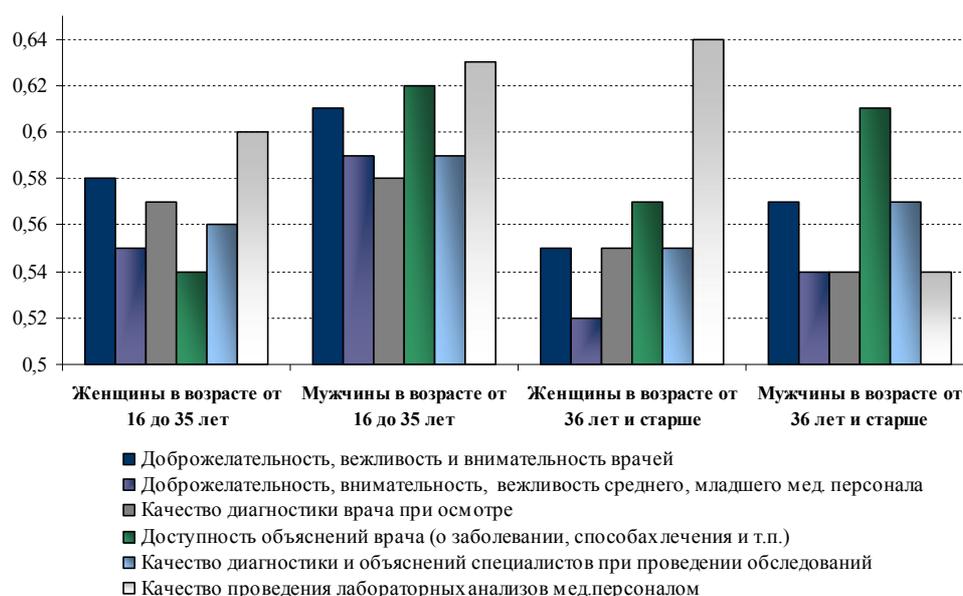


Рис. 1. Уровни удовлетворенности потребителей качеством бесплатных услуг АПУ по частным критериям (визуализировано авторами по результатам исследования)

Анализируя результаты (рис. 1), можно заключить, что в целом опрошенные респонденты удовлетворены качеством работы медицинского персонала АПУ. По всем частным критериям интегрального критерия — профессионализм медицинского персонала, отношение к пациенту уровни удовлетворенности превышают 0,5. При этом отмечается высокий уровень дифференциации оценок респондентов половозрастных групп по разным частным критериям — от 0,52 до 0,64.

На рис. 2 приведены дефазифицированные средние уровни удовлетворенности респондентов половозрастных групп для платных услуг по тем же частным критериям.

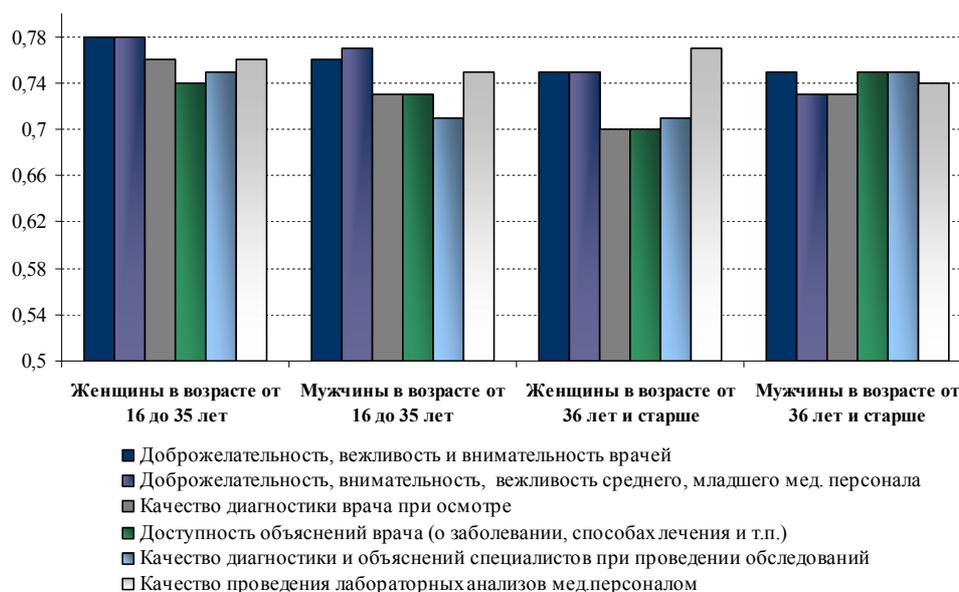


Рис. 2. Уровни удовлетворенности потребителей качеством платных услуг по частным критериям (визуализировано авторами по результатам исследования)

Для платных медицинских услуг получены более высокие оценки качества работы медицинского персонала, уровни удовлетворенности варьируются в диапазоне от 0,7 до 0,78. При этом для каждой половозрастной группы респондентов наблюдается меньший разброс оценок частных критериев.

Аналогично получены уровни удовлетворенности по другим частным критериям. Достаточно низкие оценки удовлетворенности респондентов доступностью бесплатных медицинских услуг получены для таких частных критериев, как работа регистратуры, время ожидания приема участкового врача в очереди перед кабинетом, условия пребывания в учреждении, график работы врачей-специалистов, своевременность записи к врачам-специалистам, время ожидания приема врача-специалиста в очереди перед кабинетом. Результаты социологического опроса, в первую очередь, свидетельствуют об отсутствии и неэффективности предварительной записи к участковому врачу и врачам-специалистам в регионе. Сравнивая уровни удовлетворенности для услуг АПУ и услуг коммерческих клиник, можно сделать очевидный вывод о более высоком качестве и доступности предоставленных респондентам медицинских услуг. Таким образом, можно утверждать, что пациент-ориентированный подход к оказанию медицинской помощи реализован в должной мере в секторе платной медицины. Из всей совокупности частных критериев низкие оценки получены для частного критерия — стоимость медицинских услуг.

По формуле (1) получены индивидуальные, по формуле (4) — групповые уровни удовлетворенности по интегральным критериям.

На рис. 3 приведены нечеткие и дефазифицированные групповые уровни удовлетворенности респондентов половозрастных групп качеством и доступностью бесплатных услуг АПУ по интегральным критериям, общие уровни удовлетворенности.

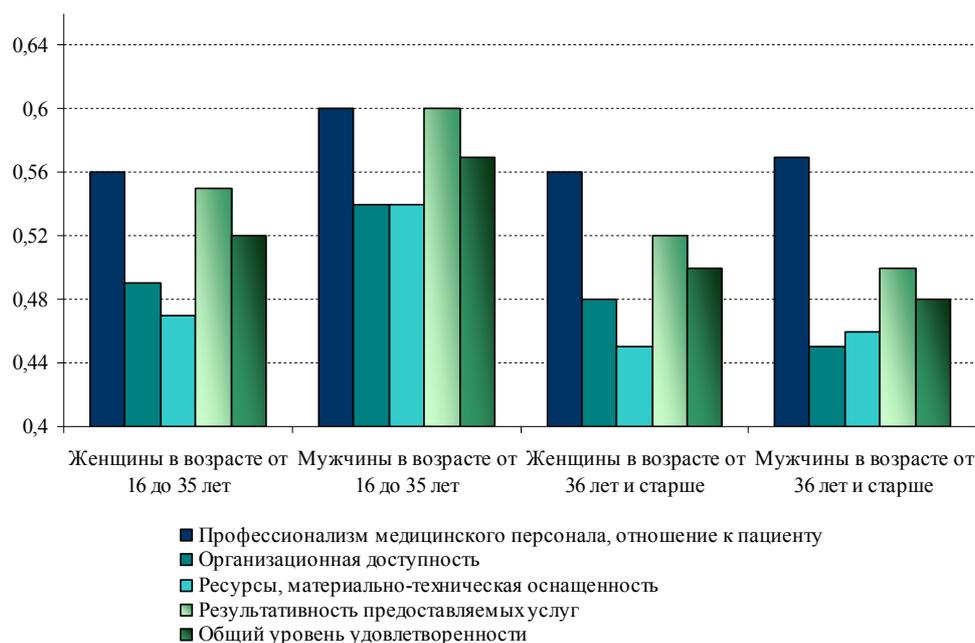


Рис. 3. Уровни удовлетворенности потребителей качеством бесплатных услуг по интегральным критериям (визуализировано авторами по результатам исследования)

Анализируя рис. 3, можно заключить, что для респондентов всех половозрастных групп наиболее высокие уровни удовлетворенностей получены для интегрального критерия — профессионализм медицинского профессионала, отношение к пациенту (от 0,56 до 0,6). Наиболее низкими оценками характеризуется интегральный критерий — ресурсы, материально-техническая оснащённость (от 0,45 до 0,54). Значения общих уровней удовлетворенности варьируются от 0,48 (мужчины в возрасте от 36 лет и старше) до 0,57 (мужчины в возрасте от 16 до 35 лет).

Нечеткие, дефазифицированные групповые уровни удовлетворенности респондентов половозрастных групп качеством и доступностью платных услуг по интегральным критериям, общие уровни удовлетворенности приведены на рис. 4.

По всем интегральным критериям уровни удовлетворенности качеством и доступностью платных услуг заключены в диапазоне от 0,71 до 0,8. Наиболее существенные различия в уровнях удовлетворенности опрошенных респондентов для бесплатных и платных услуг получены для интегрального критерия — ресурсы, материально-техническая оснащённость. Согласно проведенному социологическому опросу, это обусловлено, в первую очередь, менее комфортными условиями пребывания пациентов в АПУ.

Для наглядности на рис. 5 приведены дефазифицированные общие уровни удовлетворенности респондентов половозрастных групп качеством и доступностью бесплатных услуг АПУ и платных медицинских услуг.

Для респондентов всех половозрастных групп уровни удовлетворенности качества и доступности платных услуг значительно превышают соответствующие уровни удовлетворенности бесплатных услуг АПУ. Общий уровень удовлетворенности опрошенных респондентов качеством и доступностью бесплатных услуг АПУ можно оценить как «средний», платных услуг — как «высокий».

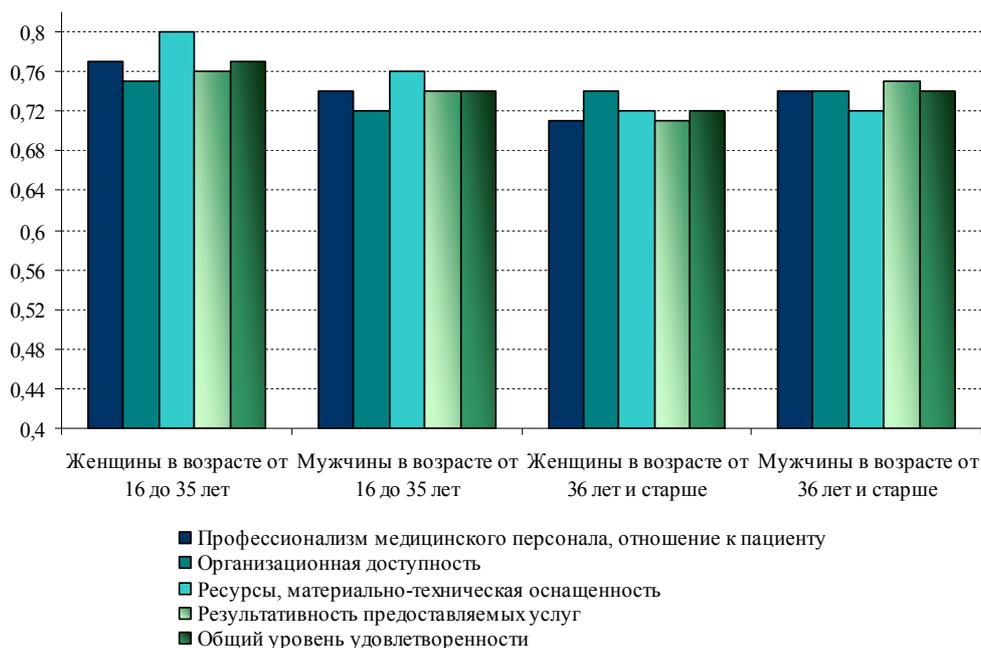


Рис. 4. Уровни удовлетворенности потребителей качеством платных услуг по интегральным критериям (визуализировано авторами по результатам исследования)

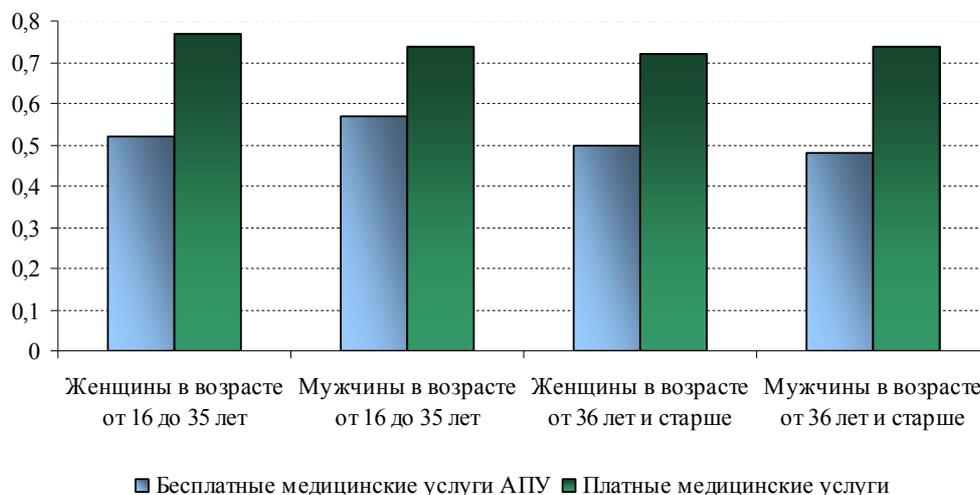


Рис. 5. Общие уровни удовлетворенности респондентов качеством и доступностью бесплатных услуг АПУ и платных медицинских услуг (визуализировано автором по результатам исследования)

Выводы и предложения. В настоящее время платная медицинская помощь фактически является не дополняющей, а замещающей бесплатную медицинскую помощь. Как показали результаты социологического опроса, основными причинами обращения пациентов за платной медицинской помощью выступает экономия времени и желание получить более качественные услуги. При этом в секторе бесплатной медицины пациенты обращаются в медицинские учреждения, следуя принципу прикрепления к этому учреждению по месту жительства.

В результате проведенного авторами исследования получена первичная информация об уровнях удовлетворенности потребителей качеством и доступностью бесплатных услуг АПУ

и платных услуг коммерческих клиник, осуществляющих свою деятельность на рынке г. Орла и Орловской области. Согласно проведенному мониторингу, можно заключить, что удовлетворенность потребителей качеством платных медицинских услуг превышает удовлетворенность качеством услуг АПУ даже по таким частным критериям, как доброжелательность, вежливость и внимательность врачей, среднего медицинского персонала, качество диагностики врача при осмотре, диагностики и объяснений специалистов при проведении обследований, доступность объяснений врача. Наиболее низко респонденты оценили качество работы регистратуры, условия пребывания в учреждении, время ожидания приема участкового врача, врача-специалиста в очереди перед кабинетом, график работы врачей-специалистов, своевременность записи к врачам-специалистам. Это свидетельствует о недостаточной эффективности решения поставленных перед системой здравоохранения задач в рамках реализации пациент-ориентированного подхода в секторе бесплатной медицины.

Литература

1. Бабенко, А. А. Маркетинговые исследования степени удовлетворенности потребителей платных медицинских услуг // *Наука и бизнес : пути развития*. 2015. № 11. С. 34–36.
2. Берсенева, Е. А., Мендель, С. А., Савостина, Е. А., Таирова, Р. Т. Результаты анкетирования пациентов с целью оценки организации процессов в медицинском учреждении // *Вестник современной клинической медицины*. 2018. № 1(2). С. 59–65.
3. Богатова, И. В., Шильникова, Н. Ф. Оценка эффективности первичной медико-санитарной помощи населению // *Здравоохранение Российской Федерации*. 2018. № 1. С. 24–29.
4. Вялков, А. И., Сквирская, Г. П., Сон, И. М., Серегина, И. Ф. Оценка эффективности и качества оказания первичной медицинской помощи населению // *Вестник Росздравнадзора*. 2016. № 5. С. 62–66.
5. Гостенина, В. И. Методология исследования и мониторинг качества медицинских услуг : эмпирические результаты на примере Брянской области // *Экономика. Социология. Право*. 2016. № 1. С. 66–71.
6. Грот, А. В., Сажина, С. В., Шишкин, С. В. Обращаемость за медицинской помощью в государственный и частный секторы здравоохранения (по данным социологических исследований) // *Социальные аспекты здоровья населения*. 2018. — URL : https://elibrary.ru/download/elibrary_36401886_87041299.pdf
7. Гудименко, Г. В., Кондрашова, Р. А. Удовлетворенность медицинскими услугами как фактор конкурентоспособности региональных учреждений здравоохранения // *Казанский медицинский журнал*. 2017. Т. 98 (2). С. 251–256.
8. Жилкина, В. А., Пэк, Т. Н., Яновская, Т. Э. Удовлетворенность пациентов как индикатор качества медицинских услуг (на материале Астраханской области) // *Инициативы XXI в.* 2015. № 3. С. 37–40.
9. Здравоохранение. — URL : www.rbcplus.ru/pdf/5bad67d47a8aa94a49b4ec45/rbcplus_10.pdf.
10. Калашиников, К. Н., Дуганов, М. Д. Платные медицинские услуги : бремя или альтернатива? // *Проблемы развития территории*. 2017. № 3(89). С. 109–127.
11. Карпова, О. В., Татарников, М. А. Удовлетворенность населения качеством стоматологической помощи // *Социология медицины*. 2014. № 1 (24). С. 38–41.
12. Климова, Л. В., Белкина, В. А. Региональный рынок медицинских услуг: социологический анализ // *Вестник Тамбовского университета. Серия Общественные науки*. 2017. № 3(11). С. 69–75.
13. Кобякова, О. С., Деев, И. А., Тюфилин, Д. С., Куликов, Е. С., Табакаев, Н. А., Воробьева, О. О. Удовлетворенность медицинской помощью : как измерить и сравнить? // *Социальные аспекты здоровья населения*. 2016. — URL : https://elibrary.ru/download/elibrary_26254871_37490212.pdf.
14. Кузнецова, Н. В. Исследование рынка платных медицинских услуг г. Магнитогорска : перспективы и возможности развития // *Экономика и политика*. 2016. № 2(8). С. 38–43.
15. Пузин, С. Н., Дудин, М. Н., Сертакова, О. В. Социально-экономический подход к анализу удовлетворенности населения качеством платных медицинских услуг // *МИР (Модернизация. Инновации. Развитие)*. 2016. Т. 7. № 4(28). С. 76–83.
16. Русских, Т. Н., Тинякова В.И. Мониторинг удовлетворенности потребителей качеством и доступностью медицинских услуг на сегментах рынка бесплатной и платной медицины // *Научные ведомости БелГУ*. 2018. Том 45. №4. С. 666-676.
17. Русских Т.Н., Тинякова, В. И. Мониторинг удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг амбулаторно-поликлинических учреждений: методические основы и эмпирические результаты // *Современная экономика : проблемы и решения*. 2016. № 11. С. 106–119.
18. Садовой, М. А., Кобякова, О. С., Деев, И. А., Куликов, Е. С., Табакаев, Н. А., Тюфилин, Д. С., Воробьева, О. О. Удовлетворенность качеством медицинской помощи : «всем не угодишь» или «пациент всегда прав»? // *Бюллетень сибирской медицины*. 2017. Т. 16 (1). С. 152–161.
19. URL : <http://orel.gks.ru>.
20. URL : <http://www.gks.ru/>.

References:

1. Babenko, A. A. Marketing researches of degree of satisfaction of consumers of paid medical services // *Science and business : ways of development*. 2015. No. 11. P.34-36.
2. Berseneva, E. A., Mendel, S. A., Savostina, E. A., Tairova, R. T. the Results of a survey of patients to assess

- the organization of processes in a medical institution // Bulletin of modern clinical medicine. 2018. No. 1(2). P. 59-65.*
3. Bogatova, I. V., Shilnikova, N. F. Evaluation of the effectiveness of primary health care // *Health of the Russian Federation. 2018. No. 1. P. 24-29.*
 4. Vyalkov, A. I., Skvirskaya, G. P., Son, I. M., Seregina, I. F. Evaluation of the effectiveness and quality of primary health care // *Vestnik Roszdravnadzor. 2016. No. 5. P. 62-66.*
 5. Gostenin, V. I. methodology of the study and monitoring of the quality of medical services : empirical results on the example of Bryansk region // *Economics. Sociology. Right. 2016. No. 1. Pp. 66-71.*
 6. Grot, A. V., Sazhina, S. V., Shishkin, S. V. Seeking medical care in the public and private health sectors (according to sociological studies) // *Social aspects of public health. 2018. - URL : https://elibrary.ru/download/elibrary_36401886_87041299.pdf*
 7. Gudimenko, G. V., Kondrashova, R. A. Satisfaction with medical services as a factor of competitiveness of regional healthcare institutions // *Kazan medical journal. 2017. Vol. 98 (2). P. 251-256.*
 8. Zhilkina, V. A., PEK, T. N., Yanovskaya, T. E. patient Satisfaction as an indicator of the quality of medical services (by the material of the Astrakhan region) // *Initiatives of the XXI century 2015. No. 3. P. 37-40.*
 9. Health. - URL : www.rbcplus.ru/pdf/5bad67d47a8aa94a49b4ec45/rbcplus_10.pdf
 10. Kalashnikov, K. N., Duganov, M. D. Medical Paid services : burden or alternative? // *Problems of development of the territory. 2017. № 3(89). P. 109-127.*
 11. Karpova, O. V., Tatarnikov, M. A. Satisfaction of the population with the quality of dental care // *Sociology of medicine. 2014. № 1 (24). P. 38-41.*
 12. Kilimov, L. V., Belkin, V. A. Regional market of medical services: a sociological analysis // *Bulletin of Tambov University. Series of Social Sciences. 2017. № 3(11). P. 69-75.*
 13. Kobayakov, A. S., Deev, I. A., Chuvilin, D. S., Kulikov, E. S., Tabakaev, N. A., Vorobyov, S. A. Satisfaction with medical care : how to measure and compare? // *Social aspects of public health. 2016. - URL : https://elibrary.ru/download/elibrary_26254871_37490212.pdf*
 14. Kuznetsova, N. B. market Research of paid medical services in Magnitogorsk : prospects and opportunities for development // *Economics and politics. 2016. № 2(8). P. 38-43.*
 15. Puzin S. N., Dudin, M. N., Sertakova, O. V. Socio-economic approach to the analysis of public satisfaction with the quality of paid medical services // *MIR (Modernization. Innovations. Development.) 2016. Vol. 7. № 4 (28). P. 76-83.*
 16. Russian, Tn, Tinyakova, I. Monitoring of customer satisfaction with the quality and availability of medical services in the market segments of free and paid medicine // *Scientific Bulletin of the BelSU. 2018. Volume 45. No. 4. P. 666-676.*
 17. Russian Tn, Tinyakova, V. I. Monitoring of customer satisfaction with the quality and availability of outpatient services: methodological foundations and empirical results. *Modern Economics : problems and solutions. 2016. No. 11. P. 106-119.*
 18. Garden, M. A., Kobayakov, A. S., Deev, I. A., Kulikov, E. S., Tabakaev, N. A., Chuvilin, D. S., Vorobyov, S. A. Satisfaction with quality of medical care : don't care"or patient is always right? // *Bulletin of Siberian medicine. 2017. Vol. 16 (1). P. 152-161.*
 19. URL : <http://orel.gks.ru>
 20. URL : <http://www.gks.ru/>