

Дополнительная информация

Дисклеймер. Опросный инструмент, представленный в данной статье, не может быть использован без согласования с авторским коллективом и надлежашего цитирования.

Источник финансирования. Исследования выполнены, рукопись подготовлена и публикуется за счет финансирования по месту работы авторов.

Конфликт интересов. Авторы данной статьи подтвердили отсутствие конфликта интересов, о котором необходимо сообщить.

Участие авторов. Л.Д. Чаргазия — концепция и дизайн исследования, участие в реализации проекта, получение, анализ и интерпретация данных, написание текста;

Д.А. Шелегова — участие в реализации проекта, получение, анализ и интерпретация данных, написание текста; В.С. Выскочков — концепция и дизайн исследования, участие в реализации проекта, получение, анализ и интерпретация данных, написание текста; Д.С. Тюфилин — концепция и дизайн исследования, участие в реализации проекта, получение, анализ и интерпретация данных, написание текста; И.П. Шибалков — участие в реализации проекта, получение, анализ и интерпретация данных, написание текста; И.А. Деев — концепция и дизайн исследования, участие в реализации проекта, редактирование; О.С. Кобякова — концепция и дизайн исследования, участие в реализации проекта, получение, анализ и интерпретация данных, редактирование.

ЛИТЕРАТУРА

- Hudak PL, Hogg-Johnson S, Bombardier C, et al. Testing a new theory of patient satisfaction with treatment outcome. *Med Care*. 2004;42(8):726–739. doi: <https://doi.org/10.1097/01.mlr.0000132394.09032.81>
- Donabedian A. The quality of care. How can it be assessed? *JAMA*. 1988;260(12):1743–1748. doi: <https://doi.org/10.1001/jama.260.12.1743>
- Pascoe GC. Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis. *Eval Program Plann*. 1983;6(3–4):185–210. doi: [https://doi.org/10.1016/0149-7189\(83\)90002-2](https://doi.org/10.1016/0149-7189(83)90002-2)
- Wolosin RJ. The voice of the patient: A national, representative study of satisfaction with family physicians. *Qual Manag Health Care*. 2005;14(3):155–164.
- Risser NL. Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care settings. *Nurs Res*. 1975;24(1):45–52.
- Mpinga EK, Chastonay P. Patient Satisfaction Studies and the Monitoring of the Right to Health: Some Thoughts Based on a Review of the Literature. *Global Journal of Health Science*. 2011;3(1). doi: <https://doi.org/10.5539/gjhs.v3n1p64>
- Myburgh NG, Solanki GC, Smith MJ, et al. Patient satisfaction with health care providers in South Africa: The influences of race and socioeconomic status. *Int J Qual Health Care*. 2005;17(6):473–477. doi: <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzi062>
- Linder-Pelz SU. Toward a theory of patient satisfaction. *Soc Sci Med*. 1982;16(5):577–582. doi: [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(82\)90311-2](https://doi.org/10.1016/0277-9536(82)90311-2)
- Кобякова О.С., Деев И.А., Тюфилин Д.С., и др. Удовлетворенность медицинской помощью: как измерить и сравнить? // *Социальные аспекты здоровья населения*. — 2016. — Т. 49. — № 3. [Kobyakova OS, Deev IA, Tyufilin DS, et al. Satisfaction with Health Care: How to Measure and Compare? *Social Aspects of Population Health*. 2016;49(3).] doi: <https://doi.org/10.21045/2071-5021-2016-49-3-5>. Available from: <http://vestnik.mednet.ru/content/view/753/30/lang.ru/> (accessed: 27.06.2022).
- Ware JE. *Development and Validation of Scales to Measure Patient Satisfaction with Health Care Services. Volume II, Perceived Health and Patient Role Propensity*. Southern Illinois University, School of Medicine; National Technical Information Service, 1976.
- Ware JE, Jr, Snyder MK, Wright WR. Development and validation of scales to measure patient satisfaction with health care services: Volume I of a Final Report Part A: Review of literature, overview of methods, and results regarding construction of scales. NTIS No. PB 288-329. Springfield, VA: National Technical Information Service; 1976.
- Al-Abri R, Al-Balushi, A. Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman Med J*. 2014;29(1):3–7. doi: <https://doi.org/10.5001/omj.2014.02>
- Keller S, O'Malley AJ, Hays RD, et al. Methods used to streamline the CAHPS Hospital Survey. *Health Serv Res*. 2005;40(6Pt2):2057–2077. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1475-6773.2005.00478.x>
- Jenkinson C, Coulter A, Bruster S. The Picker Patient Experience Questionnaire: development and validation using data from in-patient surveys in five countries. *Int J Qual Health Care*. 2002;14(5):353–358. doi: <https://doi.org/10.1093/intqhc/14.5.353>
- Comrey AL, Lee HB. *A first course in factor analysis*. 2nd ed. Lawrence Erlbaum Associates, Inc.; 1992.
- Preacher KJ, MacCallum RC. Repairing Tom Swift's Electric Factor Analysis Machine. *Understanding Statistics*. 2003;2(1):13–43. doi: https://doi.org/10.1207/S15328031US0201_02
- Hair JF, Anderson RE, Tatham RL, et al. *Multivariate data analysis*. 5th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall; 1998.
- Hu LT, Bentler PM. Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria versus New Alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*. 1999;6(1):1–55. doi: <https://doi.org/10.1080/10705519909540118>
- Awang Z. *A Handbook on SEM Structural Equation Modelling: SEM Using AMOS Graphic*. 5th ed. Kota Baru: Universiti Teknologi Mara Kelantan; 2012.
- Taber KS. The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education. *Res Sci Educ*. 2018;48(6):1273–1296. doi: <https://doi.org/10.1007/s11165-016-9602-2>

Приложение. Опросник «Удовлетворенность населения медицинской помощью»

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов
1	Укажите Ваш пол	1. Мужской 2. Женский
2	Укажите Ваш возраст (количество полных лет)	Указывается со слов респондента
3	Ваш населенный пункт и регион	Указывается со слов респондента
4	В каких медицинских организациях Вы обычно получаете медицинскую помощь?	1. Только в государственных (муниципальных) 2. Преимущественно в государственных (муниципальных) 3. Преимущественно в частных 4. Только в частных

Приложение. Продолжение

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов
<p>Пожалуйста, отвечайте на следующие вопросы, исходя из того типа медицинских организаций, которыми Вы пользуетесь чаще. То есть, если Вы получаете медицинскую помощь преимущественно в государственных (муниципальных) организациях, оценивайте Ваш опыт посещения государственной (муниципальной) организации, если в частных — частной</p>		
5	Как давно Вы в последний раз получали медицинскую помощь?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Менее 1 месяца назад 2. От 1 до 3 месяцев назад 3. От 4 до 6 месяцев назад 4. От 7 до 12 месяцев назад 5. Более 12 месяцев назад
6	Насколько Вы согласны с утверждением, что сейчас Вы можете записаться к врачу в удобное для Вас время?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Абсолютно не согласен 2. По большей части не согласен 3. Скорее не согласен 4. Скорее согласен 5. По большей части согласен 6. Абсолютно согласен
7	Насколько Вы удовлетворены временем ожидания медицинской услуги с момента возникновения потребности в медицинской помощи до момента ее получения?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Абсолютно не удовлетворен 2. По большей части не удовлетворен 3. Скорее не удовлетворен 4. Скорее удовлетворен 5. По большей части удовлетворен 6. Абсолютно удовлетворен
8	Насколько Вы удовлетворены временем ожидания приема врача-специалиста (непосредственно перед кабинетом)?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Абсолютно не удовлетворен 2. По большей части не удовлетворен 3. Скорее не удовлетворен 4. Скорее удовлетворен 5. По большей части удовлетворен 6. Абсолютно удовлетворен
9	Насколько комфортным было Ваше пребывание в медицинской организации (комфортность зон ожидания, комфортное перемещение внутри медицинской организации)?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Абсолютно некомфортным 2. По большей части некомфортным 3. Скорее некомфортным 4. Скорее комфортным 5. По большей части комфортным 6. Абсолютно комфортным
10	Насколько Вы удовлетворены отношением к Вам со стороны медицинских работников (врачей, медицинских сестр, регистраторов, санитаров)?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Абсолютно не удовлетворен 2. По большей части не удовлетворен 3. Скорее не удовлетворен 4. Скорее удовлетворен 5. По большей части удовлетворен 6. Абсолютно удовлетворен
11	Удовлетворены ли Вы тем, как врач объяснял Вам, зачем назначены то или иное лечение, лекарственный препарат, диагностическая процедура?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Абсолютно не удовлетворен 2. По большей части не удовлетворен 3. Скорее не удовлетворен 4. Скорее удовлетворен 5. По большей части удовлетворен 6. Абсолютно удовлетворен
12	Насколько результат Вашего обращения в медицинскую организацию соответствовал Вашим ожиданиям?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Абсолютно не соответствовал 2. По большей части не соответствовал 3. Скорее не соответствовал 4. Скорее соответствовал 5. По большей части соответствовал 6. Абсолютно соответствовал
13	Была ли решена Ваша медицинская проблема?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить
14	Столкнулись ли Вы с осложнениями болезни в ходе лечения или после выписки?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить
15	Вы бы посоветовали близким друзьям или родственникам обращаться за медицинской помощью в медицинскую организацию, в которой Вы получаете медицинскую помощь?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ни в коем случае не посоветовал бы 2. Не посоветовал бы 3. Скорее не посоветовал бы 4. Скорее посоветовал бы 5. Посоветовал бы 6. Обязательно посоветовал бы

Приложение. Окончание

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов
16	Оцените, насколько в целом Вы удовлетворены медицинской помощью?	1. Абсолютно не удовлетворен 2. По большей части не удовлетворен 3. Скорее не удовлетворен 4. Скорее удовлетворен 5. По большей части удовлетворен 6. Абсолютно удовлетворен
17	Что Вы можете назвать наибольшей проблемой в процессе получения медицинской помощи?	Указывается со слов респондента
18	Скажите, пожалуйста, показались ли Вам какие-то вопросы сложными или непонятными?	Указывается со слов респондента

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Шелегова Дарья Алексеевна, ведущий специалист [*Daria A. Shelegova*, Leading Specialist]; **адрес:** 127254, Москва, ул. Добролюбова, д. 11 [**address:** 11, Dobrolybova str., 127254, Moscow, Russia]; **e-mail:** shelegova@mednet.ru, **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-1167-9760>

Чаргазия Лаша Демуриевич, младший научный сотрудник [*Lasha D. Chargaziya*, Junior Research Assistant]; **e-mail:** chargaziyal@mednet.ru, **SPIN-код:** 5078-4694, **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-8033-6377>

Высочков Владимир Сергеевич, главный специалист [*Vladimir S. Vyskochkov*, Main Specialist]; **e-mail:** vyskochkovvs@mednet.ru, **SPIN-код:** 3919-1738, **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-5338-4760>

Тюфилин Денис Сергеевич, начальник управления [*Denis S. Tyufilin*, Head of Department]; **e-mail:** tyufilinds@mednet.ru, **SPIN-код:** 7995-1025, **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-9174-6419>

Шибалков Иван Петрович, к.э.н., ведущий научный сотрудник [*Ivan P. Shibalkov*, MD, PhD, Leading Researcher]; **SPIN-код:** shibalkovip@mednet.ru, **SPIN-код:** 6341-3247, **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-4255-6846>

Деев Иван Анатольевич, д.м.н., заместитель директора по организации здравоохранения [*Ivan A. Deev*, MD, PhD, Deputy Director for Healthcare Organization]; **e-mail:** deevia@mednet.ru, **SPIN-код:** 2730-0004, **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-4449-4810>

Кобякова Ольга Сергеевна, д.м.н., директор [*Olga S. Kobyakova*, MD, PhD, Director]; **e-mail:** kobyakovaos@mednet.ru, **SPIN-код:** 1373-0903, **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-0098-1403>