

DOI:10.26104/NNTIK.2023.56.97.027

Шабыкеева А.Э.

**КЫРГЫЗ РЕСПУБЛИКАСЫНДАГЫ АЛЫСКЫ ЧЕТ ӨЛКӨЛӨРДҮН
ЧЕТ ӨЛКӨЛҮК ЖАРАНДАРЫНА СТОМАТОЛОГИЯЛЫК
КЫЗМАТ КӨРСӨТҮҮНҮН САПАТЫН ИЗИЛДӨӨ**

Шабыкеева А.Э.

**ИССЛЕДОВАНИЕ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ
УСЛУГ ИНОСТРАННЫМ ГРАЖДАНАМ ДАЛЬНЕГО ЗАРУБЕЖЬЯ
В КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ**

A. Shabykeeva

**RESEARCH OF THE LEVEL OF PROVIDING DENTAL CARE TO FOREIGN
CITIZENS FROM FAR ABROAD IN THE KYRGYZ REPUBLIC**

УДК: 616.31

Бул макалада бүгүнкү күндө актуалдуу болуп жаткан алыскы чет өлкөлөрдөн келген чет өлкөлүк жарандарыны Кыргыз Республикасындагы стоматологиялык медициналык кызматын денгээлин изилдөө каралган. Ушуга байланыштуу Кыргыз Республикасынын аймагында убактылуу жашаган алыскы чет өлкөлүк жарандарга стоматологиялык жардам көрсөтүү маселелерин изилдөө учурдун олуттуу багыты болуп саналат, себеби Кыргыз Республикасынын Улуттук статистикалык комитетинин маалыматы боюнча акыркы тогуз айдын ичинде гана алыскы чет өлкөлөрдөн келген чет элдик жарандардын саны 96 миң адамды түзгөн. Ар бир Кыргызстанга келген чет өлкөлүк жарандары медициналык жана анын ичинде стоматологиялык көзөмөлдө болушу зарыл, макалада сурамжылоонун негизинде алынган стоматологиялык кызматты көрсөтүү денгээлин баалоонун натыйжасы чагылдырылган.

Негизги сөздөр: стоматологиялык жардам, чет элдик жарандар, калктын канааттануусу, өнүгүү стратегиясы, медициналык технологиялар, изилдөө кызматы, кызматтын сапаты.

В данной статье рассмотрены актуальные вопросы качества оказания стоматологических услуг иностранным гражданам дальнего зарубежья в Кыргызской Республике. В связи с этим в данном направлении проведено исследование среди иностранных граждан дальнего зарубежья, временно проживающих на территории Кыргызской Республики, так как по данным Национального статистического комитета количество иностранных граждан дальнего зарубежья за последние девять месяцев составило 96 тысяч человек. И так как каждый иностранный гражданин дальнего зарубежья, временно проживающий на территории Кыргызской Республики, должен быть на медицинском, в том числе стоматологическом контроле и в статье путем анкетирования было проведено исследование качества оказания стоматологических услуг иностранным гражданам дальнего зарубежья.

Ключевые слова: стоматологическая помощь, иностранные граждане, удовлетворенность населения, стратегия развития, медицинские технологии, исследование услуг, качество услуг.

This article discusses topical issues of the quality of dental services provided to foreign citizens from far abroad in the Kyrgyz Republic. In this regard, a study was conducted among foreign citizens from far abroad, temporarily residing on the territory of the Kyrgyz Republic, because according to the National Statistical

Committee, the number of foreign citizens from far abroad over the past nine months has amounted to 96 thousand people. And since every foreign citizen of far abroad, temporarily residing in the territory of the Kyrgyz Republic, must be under medical, including dental control, and in the article, by means of a questionnaire, a study was conducted of the quality of dental services provided to foreign citizens of far abroad

Key words: dental care, foreign citizens, population satisfaction, development strategy, medical technologies, research of services, quality of services.

Целью данной статьи является изучения качества оказания стоматологической помощи иностранным гражданам дальнего зарубежья, временно проживающих на территории Кыргызской Республики. Прежде всего это связано с большим потоком иностранных граждан в Кыргызскую Республику.

Каждый иностранный гражданин, временно проживающий на территории Кыргызской Республики, имеет право на медицинское, в том числе стоматологическое обслуживание, которое закреплено Постановлением Правительства Кыргызской Республики от 15 июня 2000 года №346 «Постановление Правительства Кыргызской Республики О медицинском обслуживании иностранных граждан» [1]. В свою очередь это свидетельствует о том, что иностранные граждане имеют право выбора врача и лечашего учреждения, способствующие повышению конкуренции среди поставщиков медицинских, в том числе стоматологических услуг.

Имеющиеся в свободном доступе оригинальные исследования и аналитические материалы десятилетней давности свидетельствуют о низкой удовлетворенности населения качеством медицинских услуг. Основные причины неудовлетворенности качеством медицинской помощи: невнимательность медицинского персонала, длительное ожидание и низкое качество лечения и ухода [2]. В свою очередь это связано с бурным развитием медицинских технологий и внедрением новых методов диагностики и лечения различных заболеваний.

Как показывает международный опыт, ожидания

пациентов относительно способности системы здравоохранения удовлетворять их запросы возрастают пропорционально повышению уровня технического оснащения и профессиональной подготовки персонала, развития медицинской науки, распространенности информационных технологий и эффективности организационных решений [3].

Общественное течение системы здравоохранения Кыргызской Республики описывает цель дальнейшего эффективного преобразования, в результате целенаправленности на наибольшее удовлетворение потребностей населения касательно помощи в медицинской среде.

Изучение удовлетворенности медицинской помощью позволяет формировать стратегию развития лечебного учреждения, дает возможность сравнивать между собой популярность отдельных лечебных программ, деятельность отдельных медицинских учреждений [4].

Способ изучения точки зрения обратившихся пациентов относительно уровня медицинской, включая помощи в области стоматологии, кроется в осуществлении социального опроса. Кроме того, с ростом популярности социальных сетей стали распространены публикуемые онлайн-комментарии и отзывы о больницах и врачах, с учетом мнений пациентов стали формироваться интернет-рейтинги [5]. В этой связи было проведено анкетирование среди 46 иностранных граждан дальнего зарубежья, временно проживающих на территории Кыргызской Республики, для определения уровня оказания стоматологической помощи в стране. Анкетирование иностранных граждан проводилось исключительно на добровольной и анонимной основе.

В ходе исследования было выявлено, что доминирующую часть опрошенных составили мужчины (63%), женщины составили 37% (рис. 1).

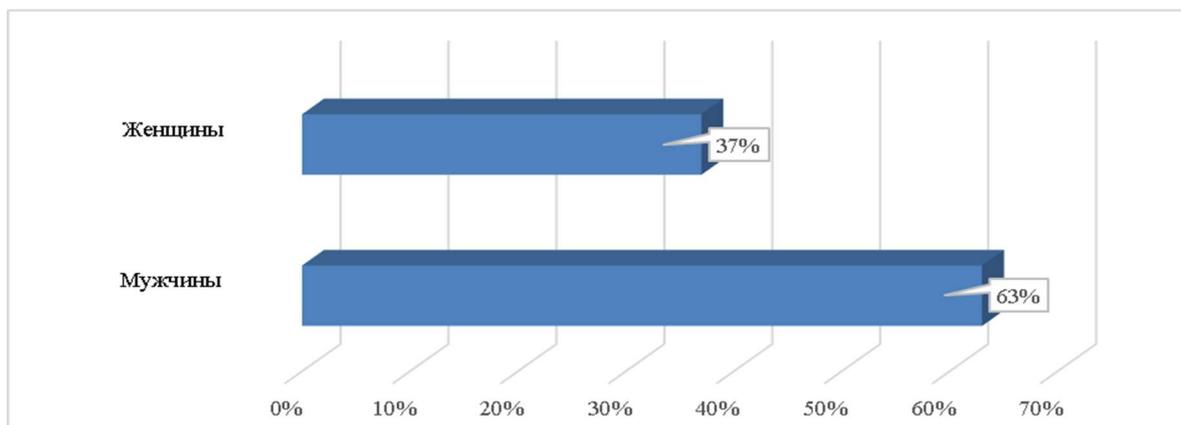


Рис. 1. Распределение участников по полу, %.

Из числа участников преобладали лица в возрасте: 21-23 лет (33%); 24-26 лет (27%); 27-29 лет (17%); лица в возрасте 30 лет и старше и 18-20 лет составили 15% и 9%, соответственно, (рис. 2).

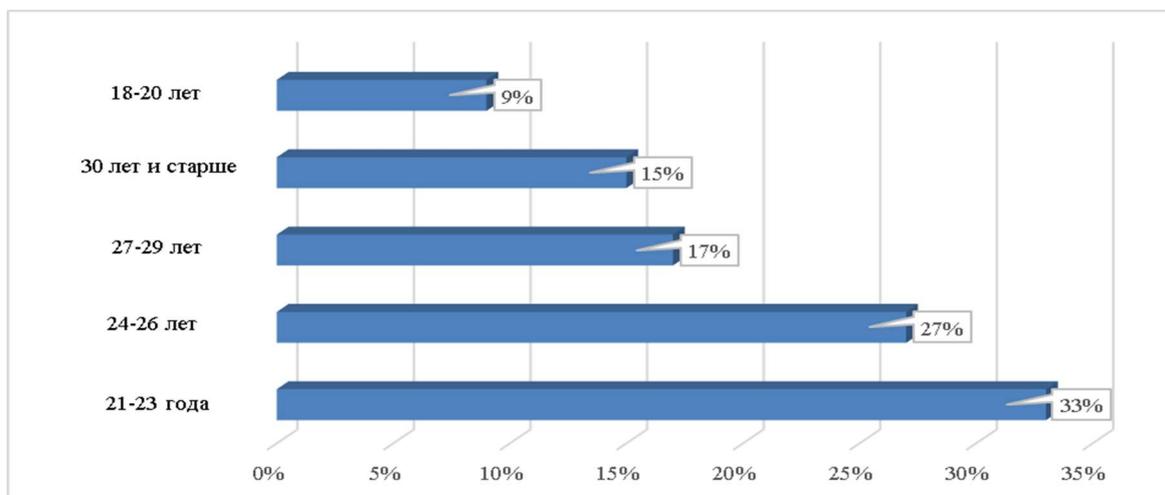


Рис. 2. Распределение участников по возрасту, %.

На вопрос «Как долго Вы находитесь на территории Кыргызской Республики?», процент опрошенных расположился следующим образом: 28% иностранных граждан находятся на территории Кыргызской Республики от 2 до 3 лет; 26% иностранных граждан находятся 3 года и больше; 24% иностранных граждан находятся от 1 до 2 лет и 22 % иностранных граждан находятся до 1 года (рис. 3).

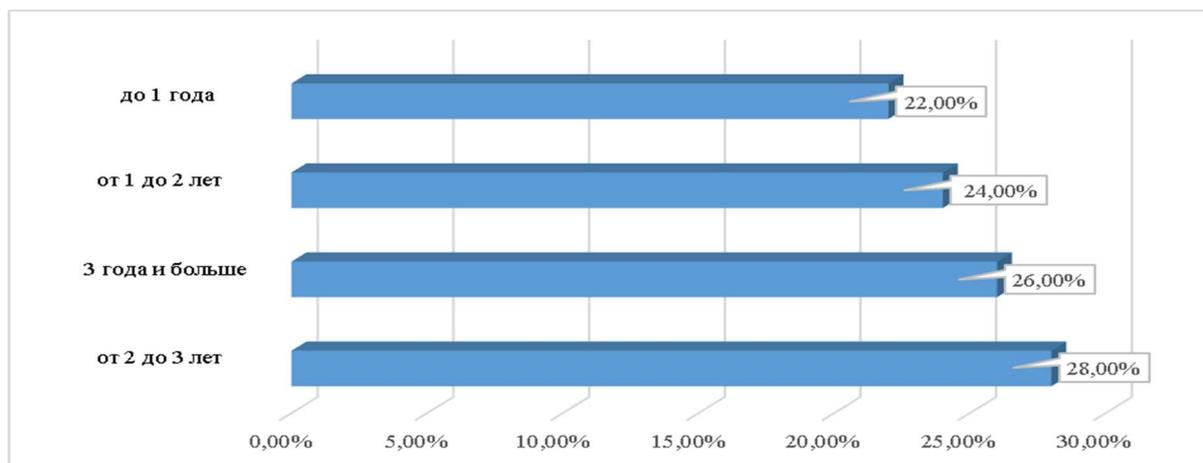


Рис. 3. Распределение ответов опрошенных на вопрос «Как долго Вы находитесь на территории Кыргызской Республики?», %.

Из числа опрошенных 15% иностранных граждан не обращались за стоматологической помощью в Кыргызской Республике и 85% иностранных граждан обращались за стоматологической помощью в Кыргызской Республике (рис. 4).

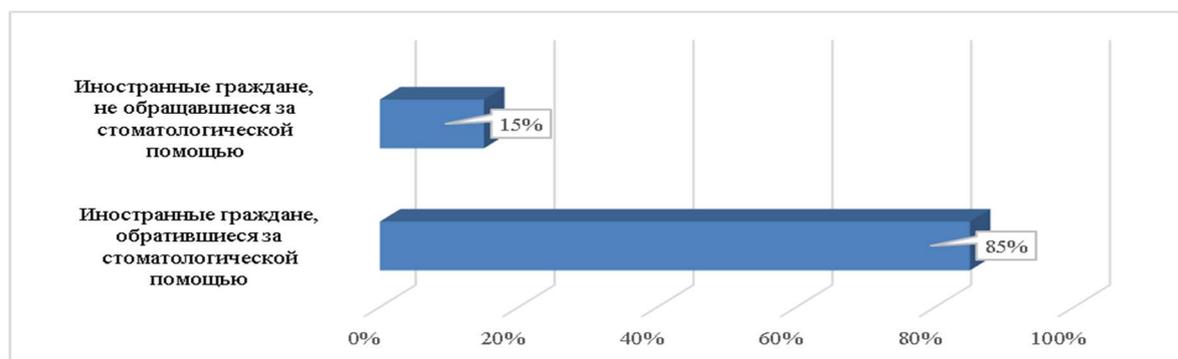


Рис. 4. Распределение ответов опрошенных на вопрос «Обращались ли Вы за стоматологической помощью в Кыргызской Республике?», %.

Доминирующая часть иностранных граждан, а именно 74% – обращалась в частные стоматологические клиники и 26% – обращались в государственные стоматологические клиники, соответственно (рис. 5).

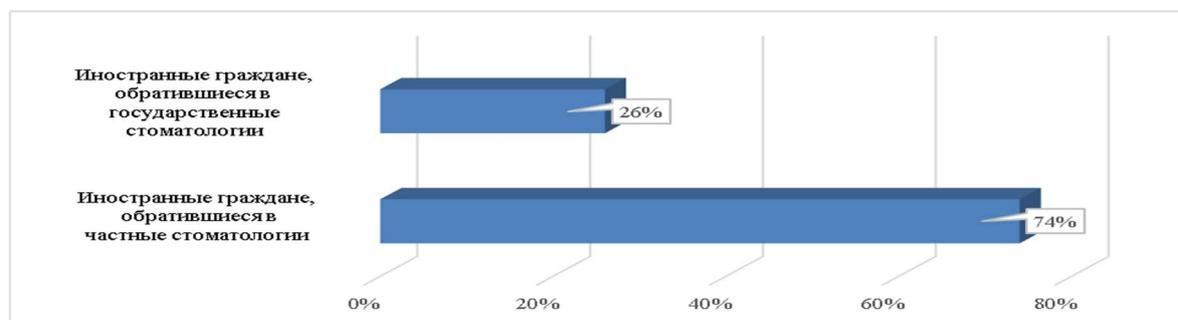


Рис. 5. Распределение ответов опрошенных на вопрос «Если Вы обращались за стоматологической помощью в Кыргызской Республики, то...», %.

На вопрос «С какими проблемами Вы обращались за стоматологической помощью в Кыргызской Республике?», процент опрошенных расположился следующим образом: 31% опрошенных – обратились по поводу кариеса или замены пломбы; 26% – обратились в связи с плановым осмотром; 20% – обратились по поводу лечения каналов зубов (пульпит или периодонтит); 18% – обратились по поводу лечения зубочелюстных аномалий (ЗЧА) и 5% – обратились по поводу ортопедического лечения (протезирование) (рис. 6).

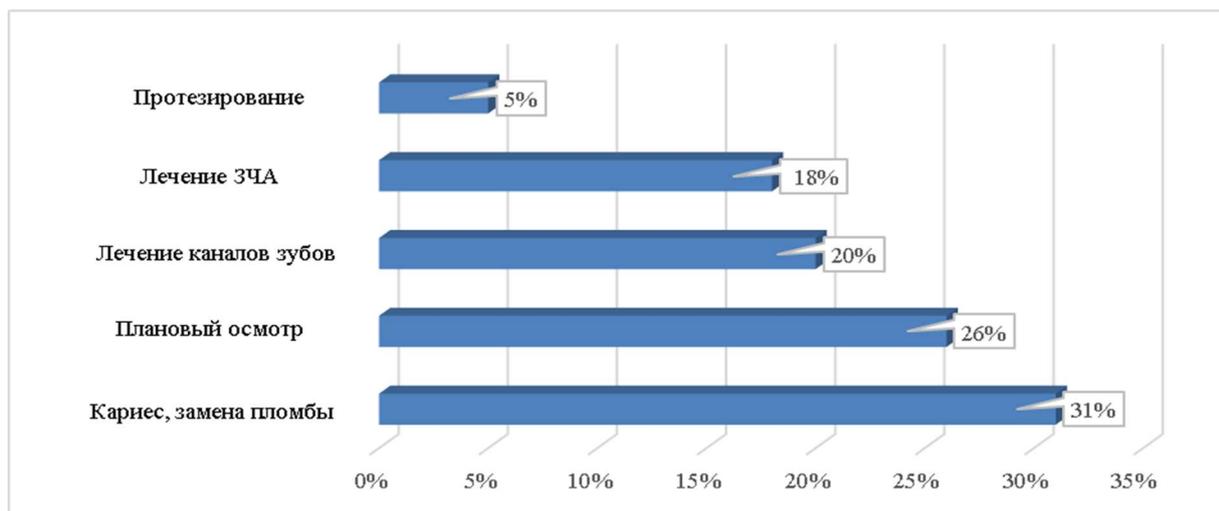


Рис. 6. Распределение ответов опрошенных на вопрос «С какими проблемами Вы обращались за стоматологической помощью в Кыргызской Республике?», %.

При получении стоматологической помощи в Кыргызской Республике, большая часть иностранных граждан столкнулись с языковыми проблемами (врач не знает иностранного языка) (77%), 17% опрошенных имели материальные проблемы при получении стоматологической помощи и 6% опрошенных имели иные проблемы (рис. 7).

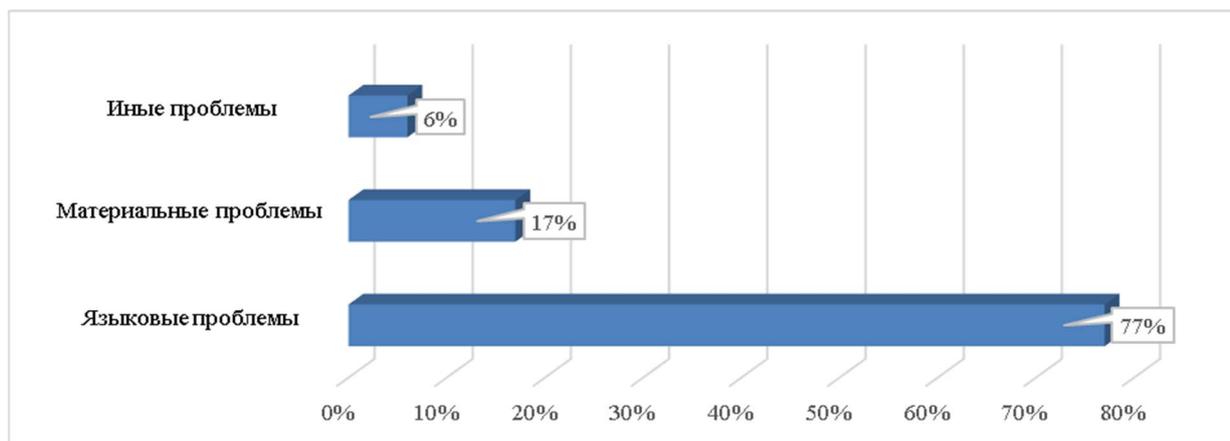


Рис. 7. Распределение ответов опрошенных на вопрос «С какими проблемами Вы столкнулись при получении стоматологической помощи в Кыргызской Республике?», %.

На вопрос «Остались ли Вы довольны предоставленной стоматологической помощью в Кыргызской Республике?» процент опрошенных расположился следующим образом: 89% опрошенных остались довольны полученной стоматологической помощью и 11% опрошенных остались недовольны полученной стоматологической помощью (рис. 8).

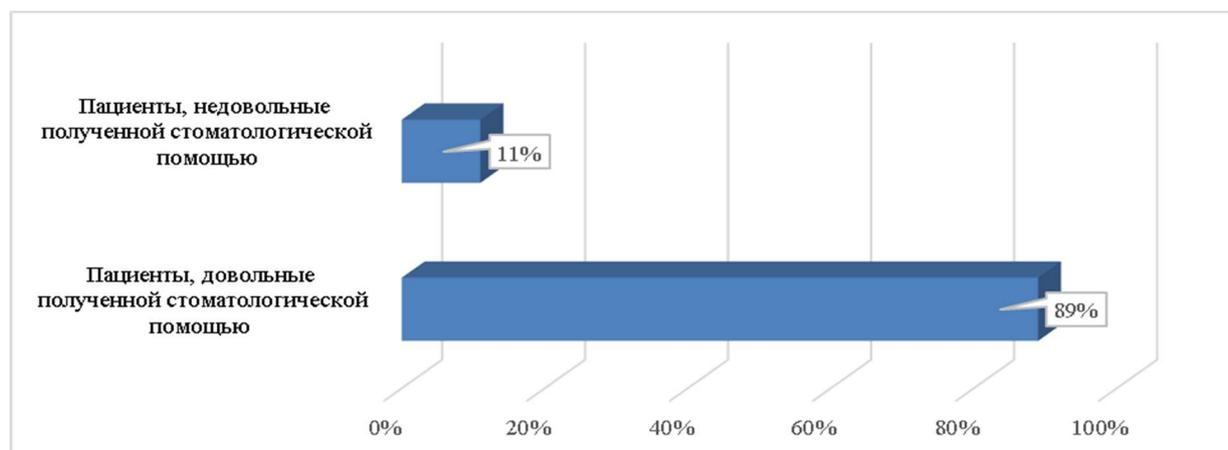


Рис. 8. Распределение ответов опрошенных на вопрос «Остались ли Вы довольны предоставленной стоматологической помощью в Кыргызской Республике?», %.

Вывод. Согласно проведенному исследованию, можно сделать вывод что качество оказываемой стоматологической помощи иностранным гражданам дальнего зарубежья, временно проживающих на территории Кыргызской Республики находится на должном уровне. Только подавляющая часть врачей-стоматологов (а именно 77%) не владеют иностранными языками, поэтому иностранные граждане вынуждены пользоваться переводчиками при получении стоматологических услуг.

Рекомендации. После исследования данной тематики стоматологическим учреждениям были даны следующие рекомендации:

- 1) Открытие стоматологических кабинетов на базе стоматологических поликлиник с персоналом, владеющим иностранным (английским) языком для оказания квалифицированной стоматологической помощи иностранным гражданам дальнего зарубежья;
- 2) Проведение аттестации, сертификации и аккредитации стоматологических учреждений и персонала;
- 3) Прохождение негосударственного постдипломного образования медицинским персоналом (конференции, мастер-классы и др.);
- 4) Выработка корпоративной этики и профессиональной установки на качественное лечение и профилактику;
- 5) Требование и контроль за наличием плана лечения и его исполнения для каждого пациента;
- 6) При проведении лечения врачи-стоматологи должны придерживаться клинических протоколов;
- 7) Проведение оценки и рекомендаций любых видов стоматологического оборудования, инструментов, материалов;
- 8) Осуществление внутреннего аудита на пред-

мет установления неблагоприятных причин, воздействующих на пациентов при получении стоматологической помощи с дальнейшим их исправлением;

9) Улучшить организацию приема пациентов, т.е. время ожидания, длительность ожидания стоматологической помощи после записи, приемлемости диагностических методов обследования и стоматологической помощи врачей-стоматологов;

10) Введение системы гарантий на лечение.

В дальнейшем планируется продолжить исследование данной тематики для более углубленного изучения проблем, возникающих при получении стоматологических услуг иностранными гражданами дальнего зарубежья в Кыргызской Республике и выработки методов их решений.

Литература:

1. Постановление Правительства Кыргызской Республики О медицинском обслуживании иностранных граждан - Кыргызская Республика от 15 июня 2000 года N346.
2. Байсугурова В.Ю. Удовлетворенность населения медицинской помощью как показатель ее качества / Г.Т. Кашафудинова, Г.Е. Аимбетова, М.А. Рамазанова, М.К. Кошимбеков, С.Б. Калмаханов. / Вестник КазНУ. - Республика Казахстан, 2014 - №1. - С. 393-395.
3. Фоменко А.Г. Удовлетворенность пациентов качеством медицинской помощи и их ожидания относительно перспектив развития здравоохранения / А.Г. Фоменко. // Медицинские новости. - Республика Беларусь, 2011. - №11. - С.31-38.
4. Артемьева М.А. Удовлетворенность пациентов медицинской помощью в различных условиях ее представления. / М.А. Артемьева. // Наука молодых. - Российская Федерация, 2017 – №3. – С.389-394.
5. Забелина О.В. Качество медицинской помощи глазами пациентов: итоги независимого онлайн-опроса. Часть I / О.В. Забелина // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. - Российская федерация, 2022 - №2. - С. 342-358.