

УДК 614.2

*Башкуева Е.Ю.  
Bashkueva E.Yu.*

**Удовлетворенность населения  
качеством медицинской помощи  
(по материалам Республики Бурятия)**

**Satisfaction of the population with the quality of medical care  
(based on materials of the Republic of Buryatia)**

---

В статье рассмотрены методики и нормативно-правовая база по изучению удовлетворённости качеством медицинской помощи, выполнен анализ удовлетворённости населения Республики Бурятия данным показателем на основе ведомственных материалов Территориального фонда обязательного медицинского страхования Республики Бурятия и экспедиционных обследований Баргузинского и Заиграевского районов Республики Бурятия, проведённых в 2014-2015 гг. сотрудниками Бурятского научного центра СО РАН. Выявлен низкий уровень удовлетворённости в ряде районов Республики Бурятия, в том числе по такому показателю, как «оснащённость медицинским оборудованием».

**Ключевые слова:** *здравоохранение, медицинская помощь, качество, удовлетворенность, методика, анкетный опрос, Фонд обязательного медицинского страхования (ФОМС), Республика Бурятия, Баргузинский район, Заиграевский район*



In article the methodology s and legal base on studying of satisfaction with the quality of medical care are considered, the analysis of satisfaction of the population of the Republic of Buryatia by the quality of medical care on the basis of departmental materials of Territorial fund of obligatory medical insurance of the Republic of Buryatia and expeditionary surveys of the Barguzin and Zaigraevsky districts of the Republic of Buryatia which are carried out in 2014-2015 by the staff of the Buryat Scientific Center of the Siberian Branch of the Russian Academy of Science is made. Low level of satisfaction in a number of districts of the Republic of Buryatia, including on such indicator as "Provision of the medical equipment", is revealed.

**Key words:** *health care, medical care, quality, satisfaction, technique, questionnaire, the Mandatory Health Insurance Fund (MHIF), Republic of Buryatia, Barguzin district, Zaigraevsky district*

---

Одной из первостепенных целей реформирования российского здравоохранения является повышение качества медицинской помощи, оказываемой населению. Следует отметить, что единое согласованное определение понятия «качество медицинской помощи» в отечественной науке до сих пор отсутствует. Представляется наиболее ёмким определение, сформулированное российскими исследователями Н.Ю. Перепёлкиной, В.А. Боевым и А.М. Боевым: «под качеством медицинской помощи (далее – КМП) понимают совокупность медицинских технологий, соответствующих медицинским стандартам применяемых с целью

---

**БАШКУЕВА Елена Юрьевна**, к.и.н., младший научный сотрудник Бурятского научного центра СО РАН (г. Улан-Удэ).

получения положительного лечебно-диагностического результата» [2, с. 642]. Одним из главных критериев оценки качества оказания медицинской помощи является удовлетворённость пациентов. Этот критерий характеризует степень социальной эффективности деятельности учреждений здравоохранения [2].

Исследования и методики оценки удовлетворённости качеством медицинской помощи

Анализ специальной научной литературы по данной теме свидетельствует о широком разнообразии применяемых авторами методик для изучения удовлетворённости пациентов качеством медицинской помощи, методологической основой которых служат общественное здоровье и здравоохранение, социология медицины и социальная психология.

Изучение оценок качества медицинской помощи в социологическом аспекте проводится в России и за рубежом достаточно активно. Социолог О.И. Лузгарева, систематизировала весь массив отечественных исследований по удовлетворённости КМП, выделив работы по общим вопросам данной проблематики (Л.М. Астафьев, А.Л. Линденбратен, О.М. Разумникова, А.В. Решетников, Е.В. Тихонова, И.А. Тогунов, Р.А. Хисамутдинов, А.С. Чумаков, Е.В. Зайцева, Ю.М. Токарева, Т.В. Виноградова, Т.Г. Светличная и др.) и публикации о социологических исследованиях удовлетворённости качеством медицинского обслуживания:

- со стороны населения (социологи: И. Пиетиля, Л.С. Шилова, И.В. Журавлёва и др.; медики: Л.С. Агаларова, Р.С. Гаджиев, А.А. Лобжанидзе, Е.В. Малышева, Т.А. Сибурина и др.; зарубежные исследователи);

- со стороны пациентов медицинских учреждений (Н.Л. Антонова, С.Л. Вардосанидзе, Л.П. Вишневская, Н.И. Вишняков, О.А. Гусев, М.В. Жукова, Н.В. Комаров, О.Е. Коновалов, Ж.Б. Набережная, И.В. Силуянова и др.);

- со стороны медработников (Б.Г. Азизова, И.Г. Новокрещенова, Н.О. Садрадинова, А.Г. Саркисян, Г.В. Фёдорова, О. Юлдашев и др.) [1, с. 4].

Установлено, что сложной проблемой остаётся формирование состава параметров удовлетворённости КМП и определение значимости (приоритетности) каждого из них в общей оценке удовлетворённости. Поскольку медицинская помощь разделяется на стационарную и амбулаторно-поликлиническую, существует своя специфика в оценке удовлетворённости качеством этих видов медицинской помощи. Так, исследователи Т.А. Сибурина, Г.Н. Барскова и Л.В. Лактионова в статье «Методологические подходы к исследованию удовлетворённости пациентов высокотехнологичной медицинской помощью» систематизировали структурные составляющие показателя удовлетворённости стационарной помощью, используемые различными авторами с учётом приоритетности их влияния на общий показатель удовлетворённости (или неудовлетворённости) медицинской помощью. По результатам исследования установлено, что выбор параметров оценки удовлетворённости медицинской помощью даже относительно одного вида помощи (стационарной) существенно различается как по составу используемых параметров, так и по неоднозначности их влияния на общую оценку удовлетворённости [6, с. 3].

В 2010 г. сотрудники Северного государственного медицинского университета (г. Архангельск) Т.Г. Светличная, О.А. Цыганова, Е.Л. Борчанинова опубликовали методические рекомендации «Методика анализа удовлетворённости населения качеством медицинской помощи», разработанные на основе компаративного анализа методологических и методических подходов к изучению удовлетворённости потребителей медицинских услуг в экономически развитых странах. Несомненным до-

стоинством данной работы является предложенная авторами методика проведения социологического опроса потребителей медицинских услуг [5].

Несмотря на высокий научный интерес к проблеме удовлетворённости медицинской помощью, её практическая реализация до сих пор сопряжена с весьма серьёзными трудностями, связанными с наличием объективных сложностей в разработке точных критериев для оценки медицинской деятельности на основе социальных представлений и субъективных оценок потребителей.

Нормативно-правовая база по изучению удовлетворённости качеством медицинской помощи на федеральном и региональном уровнях

Установлено, что в целях унификации подходов к оценке удовлетворённости КМП на федеральном уровне были разработаны следующие документы: Приказ ФФОМС от 29 мая 2009г. № 118 «Об утверждении Методических рекомендаций «Организация проведения социологического опроса (анкетирования) населения об удовлетворённости доступностью и качеством медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования» и «Типовые методические рекомендации для муниципальных контрольно-счётных органов по осуществлению аудита эффективности оказания высокотехнологичной медицинской помощи населению Российской Федерации». [3; 7].

О значимости удовлетворённости качеством медицинской помощи, как одном из показателей эффективности деятельности органов местного самоуправления, свидетельствует тот факт, что в Указе Президента РФ от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и в распоряжении правительства РФ от 11 сентября 2008 г. № 1313-р в списке среди семи указанных показателей, основанных на результатах социологического опроса населения городского округа (муниципального района), удовлетворённости населения медицинской помощью отведено первое место [8].

Критерии доступности и качества медицинской помощи закреплены в Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Республики Бурятия на 2014 год и на плановый период 2015 и 2016 годов. В данном документе отмечается, что критериями доступности и качества медицинской помощи являются удовлетворённость населения медицинской помощью (процентов от числа опрошенных) – 49%, в том числе городского – 49%, сельского населения 49%. Таким образом, установлен нижний порог удовлетворённости КМП в государственных учреждениях здравоохранения РБ [4].

Оценка удовлетворённости населения Республики Бурятия качеством медицинского обслуживания по отчётным данным ТФОМС по Республике Бурятия за 2010-2012 гг.

Во исполнение Приказа ФФОМС от 29 мая 2009г. № 118 «Об утверждении методических рекомендаций «Организация проведения социологического опроса (анкетирования) населения об удовлетворённости доступностью и качеством медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования» ТФОМС по Республике Бурятия каждое полугодие проводит социологический опрос населения на предмет удовлетворённости доступностью и качеством медицинской помощи. На основе данных опросов проведена оценка удовлетворённости населения Республики Бурятия качеством медицинского обслуживания по отчётным данным ТФОМС по Республике Бурятия за 2010-2012 гг. (табл.1).

По данным таблицы 1, наиболее высокий уровень удовлетворённости населения качеством, доступностью медицинской помощи, по мнению опрошенных респондентов по результатам трёх лет анкетирования, выявлен в Гусиноозёрской и Кижингинской центральных районных больницах (ЦРБ). В учреждениях здравоохранения города Улан-Удэ – Отделенческой клинической больнице (ОКБ) на ст. Улан-Удэ. Низкий уровень удовлетворённости населения был отмечен респондентами в Прибайкальской и Закаменской ЦРБ, а также в Городской поликлинике № 6 г. Улан-Удэ. За истёкшие три года смогли существенно повысить уровень удовлетворённости населения качеством медицинской помощи Мухоршибирская, Нижнеангарская, Тункинская, Кабанская, Баунтовская ЦРБ. Вместе с тем, общий уровень удовлетворённости КМП по Республике Бурятия с 2010 г. по 2012 г. снизился на 7,7%.

Оценка удовлетворённости населения Баргузинского и Заиграевского районов Республики Бурятия качеством медицинского обслуживания (на основе анкетного опроса).

В марте 2014 г. и мае 2015 г. сотрудниками БНЦ СО РАН проведено анкетирование жителей Баргузинского и Заиграевского районов Республики Бурятия с целью оценки качества жизни населения данного района и выявления факторов, влияющих на его повышение. В анкетировании приняли участие 350 жителей Баргузинского и 228 – Заиграевского районов. В Баргузинском районе из общего числа опрошенных 2/3 респондентов составили женщины и 1/3 мужчины; в Заиграевском – женщин и мужчин было равное количество. Одной из задач проведённого опроса было изучение удовлетворённости граждан качеством оказанной медицинской помощи в медицинских учреждениях Баргузинского и Заиграевского районов, работающих в системе обязательного медицинского страхования, поэтому в анкету был включён блок вопросов по данной тематике. Удовлетворённость населения качеством медицинской помощи выявлялась по четырём градациям: «удовлетворён полностью», «скорее удовлетворён», «скорее не удовлетворён», «не удовлетворён». Изучались и оценивались удовлетворённость следующими показателями: 1) медицинского характера: квалификация участкового врача (фельдшера), медицинских сестёр; отношение участкового врача (фельдшера), медицинских сестёр; доступность объяснений врача (фельдшера) по поводу заболевания, соблюдение врачебной тайны. 2) организационного характера: график работы участкового врача (фельдшера), медицинских сестёр оснащённость медицинским оборудованием, санитарное состоянием ФАП. Коэффициент удовлетворённости рассчитан по сумме положительных ответов минус сумма отрицательных ответов.

Рассмотрим наиболее важные показатели удовлетворённости КМП. Так, уровень удовлетворённости населения Баргузинского и Заиграевского районов квалификацией врача (фельдшера) в учреждениях района оценивается неоднородно, коэффициент удовлетворённости по этому показателю выше в Баргузинском районе (табл.2).

Результаты анкетирования показали, что коэффициент удовлетворённости населения в обследованных районах неодинаков и по такому показателю, как отношение участкового врача (фельдшера). При этом в сёлах Баргузинского района данный коэффициент значительно выше, чем в сёлах Заиграевского района (табл.3).

Проанализируем ещё один важный показатель медицинского обслуживания – доступность объяснений врача по поводу заболевания (табл.4). И вновь коэффициент удовлетворённости жителей Баргузинского района по данному показателю выше аналогичного показателя «заиграевцев».

Таблица 1. Уровень удовлетворённости качеством медицинской помощи в разрезе медицинских организаций за 2010-2012 гг.

ЛПУ	Количество респондентов			Удовл. КМП (%)			Неудовл. КМП (%)		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
<b>Всего</b>	27 173	35 456	40 226	82,9	74,3	75,2	16,0	8,9	8,3
<b>Баргузинская ЦРБ</b>	508	405	567	64,5	84,4	78,1	7,1	8,9	2,8
<b>Курумканская ЦРБ</b>	183	1175	829	69,9	73,9	68,2	2,2	1,5	6,9
<b>Еравнинская ЦРБ</b>	596	1200	812	73,3	76,3	75,0	11,4	4,5	9,2
<b>Бичурская ЦРБ</b>	802	950	1230	80,5	75,9	80,9	10,3	8,4	4,2
<b>Иволгинская ЦРБ</b>	546	2002	1772	55,6	74,8	68	22,3	3,9	12,1
<b>Мухоршибирская ЦРБ</b>	507	1297	1329	64,6	68,2	87,7	14,7	3,0	6,9
<b>Нижнеангарская ЦРБ</b>	230	815	726	63,4	83,2	85,5	23,0	8,5	2,0
<b>НУЗ на ст. Северобайкальск</b>	45	815	1086	82,2	60,0	74,2	2,2	5,6	15,7
<b>Тарбагатайская ЦРБ</b>	693	1048	589	68,5	66,8	77,1	2,9	18,3	9,9
<b>Тункинская ЦРБ</b>	623	1376	1326	51,5	52,5	79,8	33,8	10,0	9,5
<b>Хоринская ЦРБ</b>	885	569	726	74,1	72,2	76,5	11,2	32,2	8,2
<b>Гусиноозерская ЦРБ</b>	647	1444	2542	93,5	96,1	89,9	1,7	6,0	2,8
<b>Закаменская ЦРБ</b>	576	1500	1104	76,2	67,5	67,9	8,3	6,0	6,6
<b>Кижингинская ЦРБ</b>	500	1200	1108	87,8	88,8	90,2	4,6	9,0	3,6
<b>Кяхтинская ЦРБ</b>	900	1525	1451	73,8	66,8	83,7	16,9	2,4	4,3
<b>Заиграевская ЦРБ</b>	512	1674	1216	77,1	79,3	81,2	13,7	14,5	5,1

Окинская ЦРБ	305	453	232	80,9	76,2	75,8	2,9	10,5	6,8
Прибайкальская ЦРБ	671	583	815	69,0	75,3	57,9	1,9	2,5	17,9
Кабанская ЦРБ	1504	1615	2487	70,3	71,6	79,4	18,5	2,5	4,8
РКБ им.Н.А.Семашко	1342	1498	2543	86,4	88,1	86,3	9,1	12,3	1,9
Петропавловская ЦРБ	655	476	763	75,9	56,6	82,3	6,7	5,8	6,6
Баунтовская ЦРБ	971	329	1046	76,2	86,6	85,9	1,3	5,3	8,3
Гор. пол-ка № 2	613	796	1721	70,6	56,0	75,2	16,9	8,0	15,9
Гор. пол-ка № 3	1022	1107	1804	68,0	69,0	70,7	14,1	13,7	7,9
Гор. б-ца № 4	1475	909	2707	71,9	75,5	77,5	17,4	7,0	7,3
Гор.б-ца № 5	882	637	1500	85,8	56,7	86,9	11,6	9,1	8,0
Гор. пол-ка № 6	759	245	1305	77,9	31,0	64,9	7,2	15,3	16,3
Гор. пол-ка № 1	583	1047	1534	72,6	61,0	75,2	12,7	33,7	10,9
Гор. б-ца № 1	41	-	114	78,0	-	86,0	19,5	11,1	14,0
БСМП	2213	1665	2260	92,5	77,0	70,0	6,2	-	3,0
Гор. инф.б-ца	56	-	132	39,3	-	81,1	25,0	8,0	9,1
Дет.гор.клин.б-ца	42	-	-	69,0	-	-	9,5	-	-
БРОД	131	101	150	65,6	83,2	73,3	10,7	-	16,7
НУЗ ОКБ на ст.У-У	358	86	796	91,3	91,0	83,8	7,0	0,6	6,7

Источник: данные ТФОМС Республики Бурятия

**Таблица 2. Распределение респондентов по степени удовлетворенности квалификацией врача (фельдшера) в целом, % от количества опрошенных в районе**

№ п/п	Район	Варианты ответов				Коэффициент удовлетворенности
		Полностью	Скорее удовлетворены	Скорее не удовлетворены	Не удовлетворены	
1	<i>Баргузинский</i>	34	35	8	14	47
2	<i>Заиграевский</i>	34	34	13	16	39

**Примечание:** Здесь и далее сумма ответов меньше 100, так как не включены варианты «затрудняюсь ответить».

**Таблица 3. Распределение респондентов по степени удовлетворенности населения отношением участкового врача (фельдшера) в целом, % от количества опрошенных в районе**

№ п/п	Район	Варианты ответов				Коэффициент удовлетворенности
		Полностью	Скорее удовлетворены	Скорее не удовлетворены	Не удовлетворены	
1	<i>Баргузинский</i>	40	36	10	8	58
2	<i>Заиграевский</i>	31	38	12	15	39

**Таблица 4. Распределение респондентов по степени удовлетворенности населения доступностью объяснений врача (фельдшера) по поводу заболевания в целом, % от количества опрошенных в районе**

№ п/п	Район	Варианты ответов				Коэффициент удовлетворенности
		Полностью	Скорее удовлетворены	Скорее не удовлетворены	Не удовлетворены	
1	<i>Баргузинский</i>	35	34	10	13	46
2	<i>Заиграевский</i>	28	40	14	16	38

**Таблица 5. Распределение респондентов по степени удовлетворенности населения соблюдением врачебной тайны в целом, % от количества опрошенных в районе**

№ п/п	Район	Варианты ответов				Коэффициент удовлетворенности
		Полностью	Скорее удовлетворены	Скорее не удовлетворены	Не удовлетворены	
1	<i>Баргузинский</i>	32	34	10	11	45
2	<i>Заиграевский</i>	33	35	12	17	39



**Таблица 6.** Распределение респондентов по степени удовлетворённости населения оснащённостью медицинским оборудованием в целом, % от количества опрошенных в районе

№ п/п	Район	Варианты ответов				Коэффициент удовлетворенности
		Полностью	Скорее удовлетворены	Скорее не удовлетворены	Не удовлетворены	
1	<i>Баргузинский</i>	12	20	22	38	-28
2	<i>Заиграевский</i>	16	31	22	30	-5

**Таблица 7.** Распределение респондентов по степени удовлетворённости медицинским обслуживанием в целом, % от количества опрошенных в районе

№ п/п	Район	Варианты ответов				Коэффициент удовлетворенности
		Полностью	Скорее удовлетворены	Скорее не удовлетворены	Не удовлетворены	
1	<i>Баргузинский</i>	21	41	20	16	26
2	<i>Заиграевский</i>	23	40	21	15	27

Установлено, что уровень удовлетворённости населения Баргузинского и Заиграевского районов соблюдением врачебной тайны различается незначительно – опять же в Баргузинском районе коэффициент удовлетворённости немного выше (*табл.5*).

Анкетирование показало, что наибольшую неудовлетворённость среди всех параметров медицинского обслуживания у жителей Баргузинского и Заиграевского районов имеет показатель «оснащённость медицинским оборудованием». Коэффициенты удовлетворённости по данному показателю в обоих районах имеют отрицательное значение (*табл.6*). Мнения респондентов полностью подтверждаются отчётами данными обследованных ЦРБ и данными экспертных интервью с медицинскими работниками. Так, в обследованном Баргузинском районе износ медицинского оборудования для оказания медпомощи в соответствии с современными требованиями составляет 57,2%. В ряде обследованных ФАПов данного района нет простейшего медицинского оборудования – в частности, сухожарового шкафа для стерилизации медицинских инструментов (ФАП с. Хилгана), медицинских весов (ФАП с. Бодон) и т.д.

В таблице 7 представлена общая оценка удовлетворённости населения Баргузинского и Заиграевского районов медицинским обслуживанием. Характерно, что данный показатель имеет в обоих районах одинаковое значение. Сравнительный анализ результатов нашего анкетирования с результатами анкетирования ТФОМС РБ (*табл.1*) показал, что удовлетворённость КМП, выявленная ТФОМС РБ незначительно превышает результаты исследования БНЦ СО РАН. Это может быть связано разницей в методиках исследования и совокупной выборке.

Таким образом, результаты анкетирования показали, что наиболее слабым параметром системы здравоохранения обследованных районов является оснащённость медицинским оборудованием, поэтому мо-



дернизация здравоохранения района должна быть направлена, прежде всего, на укрепление материальной базы медицинских учреждений. По результатам работы была подготовлена аналитическая записка, направленная в Министерство здравоохранения Республики Бурятия. Поскольку удовлетворённость КМП является чрезвычайно сложным и многоплановым социальным явлением, требующим многоуровневой и многокомпонентной системы оценки и постоянного мониторинга, планируем продолжить аналитическую работу в данном направлении, с охватом большего количества районов Республики Бурятия.



---

### Литература

1. Лузгарева О.И. Социологическая оценка качества медицинской помощи в системе управления здравоохранением региона: автореф. дис. ... канд. соц. наук. Чита, 2011. 23 с.

2. Перепелкина Н.Ю., В.А. Боев, А.М. Боев. Об удовлетворенности населения качеством скорой медицинской помощи в Оренбурге // Казанский медицинский журнал. Т. 88. № 6. 2007. С. 642.

3. Приказ ФФОМС от 29.05.2009 N 118 (ред. от 26.04.2012) "Об утверждении Методических рекомендаций "Организация проведения социологического опроса (анкетирования) населения об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования. [Электронный ресурс]. URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?base=EXR&n=530154&req=doc> (дата обращения: 01.08.2015 г.).

4. Программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Республики Бурятия на 2014 год и на плановый период 2015 и 2016 годов. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.minzdravrb.ru/important/guaranty.php> (дата обращения: 01.08.2015 г.).

5. Сибурина Т.А. , Барскова Г.Н., Лактионова Л.В. Методические подходы к исследованию удовлетворенности пациентов высокотехнологичной медицинской помощью // Социальные аспекты здоровья населения. Т. 29. 2013. № 1. С. 3.

6. Светличная, Т. Г. Методика анализа удовлетворенности населения качеством медицинской помощи: методические рекомендации. – Архангельск: Изд-во СГМУ, 2010. 51 с.

7. Типовые методические рекомендации для муниципальных контрольно-счетных органов по осуществлению аудита эффективности оказания высокотехнологичной медицинской помощи населению Российской Федерации [Электронный ресурс]. URL: <http://pandia.ru/text/78/523/20625.php> (дата обращения: 01.08.2015 г.).

8. Указ Президента РФ от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и в распоряжении правительства РФ от 11 сентября 2008 г. № 1313-р [Электронный ресурс]. URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=116895> (дата обращения: 01.08.2015 г.).

**Транслитерация по ГОСТ 7.79-2000 Система Б**

1. Luzgareva O.I. Sotsiologicheskaya otsenka kachestva meditsinskoj pomoshhi v sisteme upravleniya zdavookhraneniem regiona: avtoref. dis. ... kand. sots. nauk. CHita, 2011. 23 s.

2. Perepelkina N.YU., V.A. Boev, A.M. Boev. Ob udovletvorennosti naseleniya kachestvom skoroy meditsinskoj pomoshhi v Orenburge // Kazanskij meditsinskij zhurnal. T. 88. № 6. 2007. S. 642.

3. Prikaz FFOMS ot 29.05.2009 N 118 (red. ot 26.04.2012) "Ob utverzhenii Metodicheskikh rekomendatsij "Organizatsiya provedeniya sotsiologicheskogo oprosa (anketirovaniya) naseleniya ob udovletvorennosti dostupnost'yu i kachestvom meditsinskoj pomoshhi pri osushhestvlenii obyazatel'nogo meditsinskogo strakhovaniya. [EHlektronnyj resurs]. URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?base=EXP&n=530154&req=doc> (data obrashheniya: 01.08.2015 g.).

4. Programma gosudarstvennykh garantij besplatnogo okazaniya grazhdanam meditsinskoj pomoshhi na territorii Respubliki Buryatiya na 2014 god i na planovyy period 2015 i 2016 godov. [EHlektronnyj resurs]. URL: <http://www.minzdravrb.ru/important/guaranty.php> (data obrashheniya: 01.08.2015 g.)

5. Siburina T.A. , Barskova G.N., Laktionova L.V. Metodicheskie podkhody k issledovaniyu udovletvorennosti patsientov vysokotekhnologichnoj meditsinskoj pomoshh'yu // Sotsial'nye aspekty zdorov'ya naseleniya. T. 29. 2013. № 1. S. 3.

6. Svetlichnaya, T. G. Metodika analiza udovletvorennosti naseleniya kachestvom meditsinskoj pomoshhi: metodicheskie rekomendatsii. – Arkhangel'sk: Izd-vo SGMU, 2010. 51 s.

7. Tipovye metodicheskie rekomendatsii dlya munitsipal'nykh kontrol'no-schetnykh organov po osushhestvleniyu audita ehffektivnosti okazaniya vysokotekhnologichnoj meditsinskoj pomoshhi naseleniyu Rossijskoj Federatsii [EHlektronnyj resurs]. URL: <http://pandia.ru/text/78/523/20625.php> (data obrashheniya: 01.08.2015 g.).

8. Ukaz Prezidenta RF ot 28 aprelya 2008 g. № 607 «Ob otsenke ehffektivnosti deyatel'nosti organov mestnogo samoupravleniya gorodskikh okrugov i munitsipal'nykh rajonov» i v rasporyazhenii pravitel'stva RF ot 11 sentyabrya 2008 g. № 1313-r [EHlektronnyj resurs]. URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=116895> (data obrashheniya: 01.08.2015 g.).