

АНАЛИЗ ФАКТОРОВ, ПОВЫШАЮЩИХ ДОВЕРИЕ ПАЦИЕНТОВ К ЛАБОРАТОРНЫМ ИССЛЕДОВАНИЯМ

Бабанаева Э.Ф.

Медицинский университет «Астана», Казахстан, г. Астана

Введение. Лабораторные услуги являются важным компонентом систем здравоохранения. В настоящее время управление качеством клинических лабораторных исследований играет ключевую роль в медицинском обслуживании, поскольку клиническая лабораторная диагностика представляет собой основную часть медицины, обеспечивающую точную диагностику и эффективное лечение.

Цель исследования: оценка менеджмента при оказании лабораторных услуг и выявление факторов, влияющих на их качество.

Материалы и методы. В рамках исследования проведен двухэтапный анализ: 1 этап: анализ веб-сайтов- были изучены информативность веб-ресурсов лабораторий разных форм собственности (государственных и частных). Проведена оценка доступности информации о качестве предоставляемых услуг. 2 этап: анкетирование пациентов, пользовавшихся услугами лабораторий. Анкета включает 12 вопросов с 5-балльной шкалой оценки и открытый вопрос для комментариев. Результаты анализа веб-сайтов и анкетирования обработаны статистическими методами.

Результаты. Анализ анкет 30 пациентов показал, что не все веб-сайты лабораторий содержат полную и достоверную информацию о качестве услуг. Анкетирование выявило ряд проблем, с которыми сталкиваются пациенты: длительное ожидание результатов, неудобный график работы, недостаточная информационная поддержка, недоверие к качеству исследований, а также повышение информативности веб-сайтов лабораторий.

Выводы. Необходимо постоянно улучшать качество оформления веб-сайтов и информативность веб-ресурсов лабораторий с целью повышения лояльности и доверия пациентов.