Эрүүл мэндийн даатгалын сангаас хөнгөлөлттэй үнийн эмээр үйлчлүүлж буй Улаанбаатар хотын иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгаа

Г.Нямаасүрэн[1], С.Мөнхбат[2]

[1]Монос ХХК
[2]АШУҮИС, Эмзүйн сургууль
Цахим хаяг: nyamaasuren@monos.mn, Утас: 99360011

Түлхүүр үг:

Эмийн үнийн хөнгөлөлт
Тусламж үйлчилгээний чанар

Товч утга:

Үндэслэл: Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг үнэлэхэд үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн байдлыг судлах зайлшгүй шаардлага байдаг[1]. **Зорилго:** Эрүүл мэндийн даатгалын сангаас хөнгөлөлттэй үнийн эмээр үйлчлүүлж буй Улаанбаатар хотын иргэдийн сэтгэл ханамжийг тодорхойлох. **Арга аргачлал:** Сэтгэл ханамжийн судалгааг эмийн сангаар үйлчлүүлж байгаа эмийн үнийн хөнгөлөлт эдэлж байгаа иргэдээс ЭМС-ийн 2014 оны 13 дугаар тоот тушаалаар батлагдсан аргачлал, A.Parasuraman, нарын (1988) загварт тулгуурлан урьдчилан боловсруулсан 5 бүлэг 35 хувьсагч бүхий асуумжаар авч, үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг Лайкетрын 5 хэмжээсээр үнэлсэн. **Үр дүн:** 1. Эмийн үнийн хөнгөлөлт эдэлж буй иргэдийн судалгаа: Эрүүл мэндийн даатгалын сан (ЭМДС)-аас эмийн үнийн хөнгөлөлтийн үйлчилгээнд 2012 онд давхардсан тоогоор 706 мянган даатгуулагчдад 4.8 тэрбум төгрөгийн зардлыг зарцуулж байсан бол 2019 онд 42.4 тэрбум төгрөг батлагдсан бөгөөд улсын хэмжээнд давхардсан тоогоор 1.5 сая даатгуулагчийн эмийн үнийн хөнгөлөлтийн зардалд 40.6 тэрбум төгрөг зарцуулагдсан байна. **Дүгнэлт:** 1. Эрүүл мэндийн даатгалын сангаас гаргадаг оношийн бүлгийн зардал, эмийн үнийн хөнгөлөлтийн жагсаалтад багтах эмийг сонгохдоо Монгол улсад зонхилон тохиолдох өвчлөлийн байдалтай уялдсан, хэрэглэгчийн эрэлт хэрэгцээнд нийцсэн байна. 2. Эрүүл мэндийн даатгалын сангаас эмийн үнийн хөнгөлөлт эдлэхэд тулгарч байгаа бэрхшээлүүд нь тухайн эмийн санд эм олгохоор баталсан төсөв болон жагсаалтанд байгаа эмийн хангамж, хүртээмжээс шалтгаалж сэтгэл ханамжгүй байхад нөлөөлсөн байна. 3. Улаанбаатар хотын эмийн санд хувьд эрүүл мэндийн даатгалын жорын дагуу эмийн үнийн хөнгөлөлтөөр үйлчлүүлж байгаа хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн байдал нь I шатны судалгаагаар 3.634 буюу 72.688% байгаа бол II шатны судалгаагаар 3.912±0.50 буюу 78.248% байна.

Үндэслэл: Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг үнэлэхэд үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн байдлыг судлах зайлшгүй шаардлага байдаг[1]. Жил бүр манай гаригийн 150 сая хүн эрүүл мэндийн тусламж авах үедээ хувиасаа шууд төлбөр төлж, үүнээс үүдэн санхүүгийн дарамтанд ордог бөгөөд түүний 100 сая нь ядуурч байгаа талаар Дэлхийн Эрүүл Мэндийн Байгууллага (ДЭМБ)-ын 2010 оны илтгэлд онцлон тэмдэглэж, бүх нийтийг эрүүл мэндийн тусламжид хамруулан эрүүл мэндтэй холбоотой санхүүгийн эрсдэлээс хамгаалахыг төр засгийн байгууллагаас анхаарч ажиллахыг чухалчлах ёстой[2]. Эрүүл мэндийн талаар төрөөс баримтлах бодлогод эрүүл мэндийн чанартай тусламж, үйлчилгээг худалдан

авч байхаар эрүүл мэндийн даатгалын үр дүн, үр ашиг бүхий санхүүжилтэд бүрэн шилжүүлж бүх нийтийг эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээнд хамруулахаар тусгасан[3]. Манай улсын хувьд эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн өнөөгийн байдал нь хүн амын эрэлт хэрэгцээнд бүрэн нийцэж чадахгүй байна хэмээн үзэж байгаа ба эрүүл мэндийн салбарын тусламж, үйлчилгээний талаар 2013 онд хийсэн үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаагаар үйлчлүүлэгчдийн 62.4 хувь нь дундаас доош үнэлгээ өгсөн байна[4]. Харин эрүүл мэндийн даатгалаар хөнгөлөлттэй эм олгох үйл ажиллагааны талаар үйлчлүүлэгчээс авсан сэтгэл ханамжийн судалгаа ховор байна. Эрүүл мэндийн даатгалаар хөнгөлөлттэй эм олгох үйл ажиллагаа нь хэрэглэгчдийн эрүүл мэндийн хэрэгцээ шаардлага, төсөв санхүүгийн хүчин чадлаас шалтгаалан өөрчлөгдөж байдаг ба энэхүү шинэчлэлтэд үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн байдал, түүнд нөлөөлдөг хүчин зүйлийг харгалзан үзэх зайлшгүй шаардлага байгаа нь судалгаа хийх үндэслэл болсон юм.

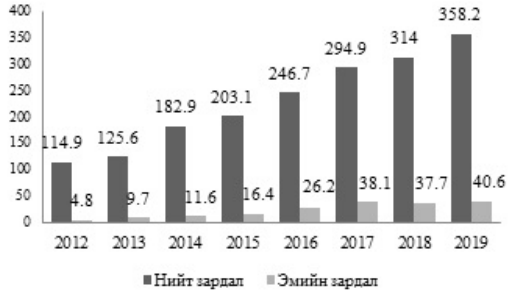
Зорилго, зорилт: Эрүүл мэндийн даатгалын сангаас хөнгөлөлттэй үнийн эмээр үйлчлүүлж буй Улаанбаатар хотын иргэдийн сэтгэл ханамжийг тодорхойлох зорилго тавьсан бөгөөд энэхүү зорилгоо биелүүлэхийн тулд дараах зорилтуудыг дэвшүүллээ.

1. Эрүүл мэндийн даатгалын сангаас үнийн хөнгөлөлт үзүүлэх эмийн жагсаалтад багтсан эмүүд нь хэрэглэгчийн эрэлт хэрэгцээнд нийцэж буй эсэхийг судлах
2. Эрүүл мэндийн даатгалын сангаас хөнгөлөлттэй үнийн эмээр үйлчлүүлж буй Улаанбаатар хотын иргэдийн сэтгэл ханамжид нөлөөлж буй хүчин зүйлүүдийг үнэлэх
3. Эрүүл мэндийн даатгалын жороор үйлчлүүлж буй иргэдийн сэтгэл ханамжийн түвшинг тодорхойлох.

Арга аргачлал: Сэтгэл ханамжийн судалгааг эмийн сангаар үйлчлүүлж байгаа эмийн үнийн хөнгөлөлт эдэлж байгаа иргэдээс ЭМС-ийн 2014 оны 13 дугаар тоот тушаалаар батлагдсан аргачлал, A.Parasuraman, V.A Zeithaml, L.L.Berry нарын боловсруулсан SERVQUAL (1988) загварт тулгуурлан урьдчилан боловсруулсан 5 бүлэг 35 хувьсагч бүхий асуумжаар авч, үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг Лайкетрын 5 хэмжээсээр үнэлсэн.

Үр дүн:

1. Эмийн үнийн хөнгөлөлт эдэлж буй иргэдийн судалгаа: Эрүүл мэндийн даатгалын сан (ЭМДС)-аас эмийн үнийн хөнгөлөлтийн үйлчилгээнд 2012 онд давхардсан тоогоор 706 мянган даатгуулагчдад 4.8 тэрбум төгрөгийн зардлыг зарцуулж байсан бол 2019 онд 42.4 тэрбум төгрөг батлагдсан бөгөөд улсын хэмжээнд давхардсан тоогоор 1.5 сая даатгуулагчийн эмийн үнийн хөнгөлөлтийн зардалд 40.6 тэрбум төгрөг зарцуулагдсан байна.



Зураг 1. Эрүүл мэндийн зардал дах эмийн зардлын эзлэх хэмжээ

ЭМДС-ийн нийт зардалд эмийн үнийн хөнгөлөлт нь сүүлийн 8 жилийн байдлаар 4%-13%-ийг эзэлж байсан ч, сүүлийн 2 жил эзлэх хувь хэмжээ 2%-аар буурсан байна. 2014-2019 оны эрүүл мэндийн статистикийн улсын тайлангаас Монгол улсын хүн амын дунд зонхилон тохиолдох өвчнүүдийг олон улсын өвчний Х ангилал (ICD-10)-ын дагуу эрхтэн тогтолцооны өвчнүүдийг бүлэглэн, бодит тоогоор түүвэрлэн авч, сүүлийн жилүүдийн байдлаар амьсгалын эрхтэн тогтолцооны өвчин 10000 хүн амд-1712.4, хоол боловсруулах тогтолцооны өвчин 10000 хүн амд-1548.4, зүрх судасны тогтолцооны өвчин 10000 хүн амд-1149.5 ноогдож байв. Сүүлийн жилүүдээр дээрх өвчнүүд нь жилд дунджаар 2.3-3.8%-ийн өсөлттэй байгаа бөгөөд цаашид ч өсөх хандлага ажиглагдаж байгаа бөгөөд ЭМД-д хамгийн их зардал гаргадаг оношийг судлав.

Хүснэгт 1. Эрүүл мэндийн даатгалын сангаас хамгийн өндөр зардал гаргаж буй 10 оношийн бүлгийн судалгаа (2015-2019 он)

Он	2015		2016		2017		2018		2019	
Оношийн бүлэг	Хүний тоо (М.Х*)	Мөнгөн дүн (Т.₮**)	Хүний тоо (М.Х*)	Мөнгөн дүн (Т.₮**)	Хүний тоо (М.Х*)	Мөнгөн дүн (Т.₮**)	Хүний тоо (М.Х*)	Мөнгөн дүн (Т.₮**)	Хүний тоо (М.Х*)	Мөнгөн дүн (Т.₮**)
Уушгины үрэвсэл	33.4	7.9	48.4	11.5	46.6	11.1	46.8	11.1	49.0	13.1
Даралт ихсэх өвчнүүд	36.2	9.1	37.7	9.5	40.0	10.0	41.1	10.7	43.2	11.2
Бөөр, шээсний замын үрэвсэл, нефрит	40.2	8.8	40.5	8.8	41.0	8.9	40.3	8.8	40.5	8.8
Элэгний С вирүсийн ачаалал тоолох	13.6	3.1	13.7	3.1	62.7	6.6	65.3	6.8	64.9	6.7
Амьсгалын замын үрэвсэлт өвчнүүд	19.9	4.6	24.8	5.6	25.8	5.9	26.2	6.0	26.8	6.1
Мэдрэлийн тогтолцооны бусад эмгэг	21.6	4.5	21.8	4.5	23.2	4.7	-	-	-	-

Үе мөчний бусад мэс засал	8.3	3.8	8.8	4.0	9.1	4.2	9.3	4.3	9.7	5.0
Чихрийн шижин, хоол тэжээлийн ба бодисын солилцооны эмгэг	-	-	-	-	13.1	3.9	-	-	13.3	4.0
Зүрхний шигдээс, ишеми эмболизм, перикардит	14.7	3.6	14.3	3.6	14.9	3.7	-	-	15.0	3.7
Тархины судасны эмгэг, инсульт, түүний үлдэц	-	-	-	-	13.5	3.2	-	-	13.8	3.3

М.Х* - мянган хүн
Т.₮- тэрбум төгрөг

Эмийн үнийн хөнгөлөлт үзүүлэх жагсаалт нь Хүснэгт 1-ээс дүгнэн үзэхэд хатгаа буюу уушгины үрэвсэл өвчний эмчилгээнд 2015 онд 7.9 тэрбум төгрөг зарцуулж, 3-р байранд байсан бол 2018 онд 11.1, 2019 онд 13.1 тэрбум төгрөг зарцуулан тэргүүлэх болсон байна. Даралт ихсэх өвчнүүд нь 2015-2019 онуудад 9.1–11.2 тэрбум төгрөг тогтмол зарцуулсан бол, Чихрийн шижин, хоол тэжээлийн ба бодисын солилцооны эмгэг нь 2015-2016 онуудад өндөр зардал гаргадаг оношийн эхний 10 бүлэгт ороогүй боловч 2017 оны байдлаар 13.1 мянган хүн өвдөж, 3.9, 2019 онд 4.0 тэрбум төгрөг зарцуулах болжээ. Мөн бөөр, шээсний замын өвчинд жил бүр 8.9 тэрбум төгрөг зарцуулж байна.

2. Эмийн үнийн хөнгөлөлтийн үйлчилгээний байдалд хийсэн судалгааны дүн. Судалгаанд хамрагдсан иргэдийн мэдээлэл дескриптив шинжилгээ хийхэд 20-29 насны бүлэгт 2%(n=9) үүний 6 нь эрэгтэй, 3 эмэгтэй, 30-39 насны бүлэгт 3.3%(n=14) үүний 5 нь эрэгтэй, 9 эмэгтэй, 40-49 насны бүлэгт 14.8%(n=68) үүний 25 нь эрэгтэй, 43 нь эмэгтэй, 50-59 насны бүлэгт 28.3%(n=130) үүний 50 нь эрэгтэй, 80 нь эмэгтэй, 60-69 насны бүлэгт 28.6%(n=133) үүний 74 нь эрэгтэй, 59 нь эмэгтэй, 70-79 насны бүлэгт 20%(n=92) үүнээс эрэгтэй 45, эмэгтэй 47, 80-аас дээш насны бүлэгт 3% (n=14) үүнээс эрэгтэй 5, эмэгтэй 9 үйлчлүүлэгч хамрагдсан байна. Нийт судалгаанд хамрагдагсдын 60.2% нь эрүүл мэндийн хөнгөлөлтийн жороор тогтмол үйлчлүүлдэг байлаа. Нийт судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 45.4% эрэгтэй, 54.6% эмэгтэйчүүд эзэлж байв.

Ажил эрхлэлтийн байдлыг үзэхэд 43% нь тэтгэвэрт, 25.5% нь хувийн хэвшилд ажилладаг бол 23 хүн буюу судалгаанд хамрагдагсдын 5% нь оюутан, малчин, ажилгүй иргэн байна.

Харин судалгаанд хамрагдсан нийт иргэдийн 48.25% нь тэтгэврийн насны иргэд байгаа бол Налайх, Багануур, СБД-т хамгийн их хувьтай байна. Хувиараа бизнес эрхлэгчдийн дундаж нь 26.63% байгаа ба ХУД-ийн хувьд нийт судалгаанд хамруулсан иргэдийн 40%-ийг эзэлж хамгийн өндөр байв.



Зураг 2. Эмийн үнийн хөнгөлөлт эдлэхэд тулгарч буй бэрхшээл

Зургаас үзэхэд судалгаанд хамрагдсан иргэдийн 22% нь бэрхшээл байхгүй хэмээн үзсэн бол эмч, эмийн сангийн хүртээмжийн байдал, эмчид үзүүлэн жор бичүүлэхэд их хугацаа зарцуулах, төсөв байхгүй тул жоронд бичүүлсэн эмээ эмийн сангаас авч чадахгүй байгаа зэрэг асуудал хамгийн их тохиолдож байв.

3. Хөнгөлөлттэй үнийн эмийг худалдан авах боломжийн судалгаа: A.Parasuraman, V.A Zeithaml, L.L.Berry нарын боловсруулсан SERVQUAL загварт тулгуурлан ЭМС-ийн 2014 оны 13 дугаар тоот тушаалаар батлагдсан үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг үнэлэх аргачлалыг тусган урьдчилан боловсруулсан асуумжаар ЭҮХ-ийн үйчилгээ үзүүлдэг эмийн сангийн үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг биет байдал (байгууллагын бодит орчны мэдрэгдэх байдлыг харуулах бөгөөд барилга байгууламж, ашиглаж байгаа тоног төхөөрөмж, техник хэрэгсэл, ажиллагсдын хувцаслалт өнгө үзэмж, гадаад төрхтэй холбоотой үзүүлэлтүүд); үнэмшил, найдвартай байдал (ажиллагсдын байгууллагын болон үйлчилгээний талаарх мэдлэг, санал болгож буй үйлчилгээгээ зохих ёсоор үзүүлэх байдал, үйлчүүлэгчидтэй харилцах харьцаа, итгэл төрүүлэх байдал); үүрэг хариуцлага, хариу үйлдэл (үйлчлүүлэгчиддээ туслах чин эрмэлзэл, үйлчүүлэгчдэд тулгарсан асуудлыг шийдэхэд уриалгаханаар туслах); баталгаатай байдал (ажилчдын эзэмшсэн мэдлэг, ур чадвар, өрсөлдөхүйц байдал, аюулгүй байдал, үйлчлүүлэгчийн нууцыг хадгалах байдал); шуурхай байдал, анхаарал халамж (үйлчилгээний хялбар байдал, харилцаа холбоо, хэрэглэгчдээ ойлгох, үйлчүүлэгч бүрд анхаарал тавих, үйлчлүүлэгчдийн онцлог, онцгой хэрэгцээг мэдэрч анхаарал хандуулах зэрэг үзүүлэлтээр судаллаа.



Зураг 3. Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн нэгдсэн дүн

A.Parasuraman, V.A Zeithaml, L.L.Berry нарын боловсруулсан сэтгэл ханамжийн байдлыг тодорхойлох SERVQUAL загварын дагуу үнэлж үзэхэд ЭҮХ-өөр үйлчилж байгаа эмийн сангийн биет байдал 3.762±1.72, үүрэг хариуцлага 3.245±1.57, итгэл үнэмшил 3.785±1.62, анхаарал халамж 4.24±0.755, үйлчилгээний хүртээмж, чанар 3.14±1.24 байна. Улаанбаатар хотын хувьд ЭМД-ын жорын дагуу ЭҮХ-өөр үйлчилж байгаа эмийн санд үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн байдал 3.6344 буюу 72.688% байна. Сэтгэл ханамжийн түвшин хангалтгүй байгаад иргэд эмчийн хяналтанд тогтмол хамрагддаггүй бөгөөд хэрэгцээ шаардлага гарсан үедээ эмээ авч чадахгүй байгаагийн улмаас үүсч буй шалтгаанууд нөлөөлж байна. Эм авч чадахгүй байгаа нь эмнэлэгт эмчид үзүүлэхэд бэрхшээлтэй байдаг, эмийн санд хөнгөлөлтөөр олгох эмүүд нь тасалдалтай байх, тухайн эм нь үнийн дээд хязгаар давсан байх, эсвэл тухайн эмийн сангийн төсөв дууссан зэрэг хүчин зүйлүүд хамгийн их нөлөөлж байна.

Хэлцэмж: Эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээг хүртэх боломж нь иргэдийн төлбөрийн чадвар, эмнэлгээс алслагдсан байдал болон тусламж үйлчилгээ үзүүлэхэд шаардлагатай нөөцүүдийн хүрэлцээтэй байдал, орон нутгийн зам, харилцаа холбоо зэргээс хамаарч байгаа нь өнөөдөр манай орны хүн амыг эмнэлгийн тусламж үйлчилгээг тэгш, хүртээмжтэй авах боломжийг бууруулсаар байна. Мөн хувийн эмнэлгүүдийн төлбөртэй үйлчилгээний тариф нь хүн амын орлогын түвшинтэй харьцуулахад харьцангуй өндөр байна. Судалгаанд хамрагдсан 525 иргэдийн 45.4% эрэгтэйчүүд, 54.6% нь эмэгтэйчүүд 50-59 насныхан 28.3%, 60-аас дээш насныхан 53.6% байгаа нь судалгаанд хамрагдсан хүмүүс эрүүл мэндийн хувь эрсдэл өндөр хүмүүс эмийн үнийн хөнгөлөлтийн үйлчилгээ авдаг гэдэг нь харагдаж байна. Тиймээс эрүүл мэндийн даатгалын сангийн төсөв жил ирэх бүр нэмэгдэж байгаа ч төсөв нэмэгдэхийн хэрээр иргэдэд эрүүл мэндийн тусламж чанартай, хүртээмжтэй хүрэхгүй байгаа нь сэтгэл ханамжгүй байх шалтгаан нь болж байна.

Эрүүл мэндийн байгууллагын болон Эрүүл мэндийн даатгалын сангаас гарч байгаа тусламж үйлчилгээнүүдийн зардал нэмэгдэж байгаа нь сайн талтай. Гэвч үйл ажиллагааг илүү тодорхой зааварчилж зохицуулсан журам, холбогдох дүрэм зааврууды иргэд, эмч, эмийн сангийн ажилчдад ойлгомжтой байдлаар боловсруулахгүй бол иргэд авч байгаа тусламж үйлчилгээндээ сэтгэл ханамжгүй байх нь хэвээр байсаар байна.

Дүгнэлт:

1. Эрүүл мэндийн даатгалын сангаас гаргадаг оношийн бүлгийн зардал, эмийн үнийн хөнгөлөлтийн жагсаалтад багтах эмийг сонгохдоо Монгол улсад зонхилон тохиолдох өвчлөлийн байдалтай уялдсан, хэрэглэгчийн эрэлт хэрэгцээнд нийцсэн байна.
2. Эрүүл мэндийн даатгалын сангаас эмийн үнийн хөнгөлөлт эдлэхэд тулгарч байгаа бэрхшээлүүд нь тухайн эмийн санд эм олгохоор баталсан төсөв болон жагсаалтанд байгаа эмийн хангамж, хүртээмжээс шалтгаалж сэтгэл ханамжгүй байхад нөлөөлсөн байна.
3. Улаанбаатар хотын эмийн санд хувьд эрүүл мэндийн даатгалын жорын дагуу эмийн үнийн хөнгөлөлтөөр үйлчлүүлж байгаа хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн байдал нь I шатны судалгаагаар 3.634 буюу 72.688% байгаа бол II шатны судалгаагаар 3.912±0.50 буюу 78.248% байна.

Талархал:

1. Энэхүү бүтээлийг туурвихад оюун санаа, эрдэм мэдлэг, үнэт цагаа харамгүй зориулсан эрдэм шинжилгээний ажлын удирдагч, үнэтэй зөвөлгөө өгсөн Эм зүйн сургуулийн эрдэмтэн багш нартаа гүн талархал илэрхийлье.
2. Судалгаанд оролцох зөвшөөрөл өгч, бидний судалгааг дэмжин ажилласан үйлчлүүлэгч нар, Улаанбаатар хотын нийтийн үйлчилгээтэй эмийн сангийн мэргэжилтнүүд болон дэмжлэг үзүүлсэн Монголын Эм зүйн нэгдсэн Эм холбооны тэргүүн ЭЗУ-ны доктор, профессор Д.Энхжаргалд талархсанаа илэрхийлье.
3. Нэг сэдэв бүтээлийг туурвихад бүхий л бололцоогоор дэмжин тусалсан хань, аав ээж, гэр бүл, найз нөхөд, хамт олондоо баярлаж, талархсанаа илэрхийлье.

Ном зүй:

1. *Цэрэнлхагва Р, Эрдэнэбаяр Ц, Туяасайхан Ц. Эмийн маркетинг. УБ. Эрхэс хэвлэлийн газар; 2005. х. 247-250*
2. *Санхүүгийн сүйрэлд оруулахуйц эрүүл мэндийн зардлыг бууруулах зорилгоор эрүүл мэндийн санхүүжилтийн тогтолцоог боловсруулах нь, Бодлого боловсруулагчдад зориулсан тойм #2, WHO 2010*
3. *Эрүүл мэндийн сайдын 2014 оны 01 сарын 13-ны өдрийн 13 тоот тушаал, Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны аргачлал батлах тухай тушаалын Эмч, эмнэлгийн ажилтны сэтгэл ханамжийн судалгаа*
4. *ЭМЯ-ны харьяа байгууллагуудын Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгаа. 2018 он*

Health insurance services of ulaanbaatar citizens satisfaction survey

Nyamaasuren.G[1], Munkhbat.S[2]

[1]Monos LLC
[2]Mongolian National University of Medical Sciences
Email: nyamaasuren@monos.mn

Introduction: There is an urgent need to study client satisfaction in assessing the quality and availability of health care. Compliance with the needs of consumers of any care, its accessibility, professional ethics, speed of work, determining customer satisfaction allows for evidence-based decision-making. Therefore, satisfaction surveys should be conducted at short intervals and the results used for decision making. One hundred and fifty million people on the planet pay for their health care every year and face financial hardship. Hundreds of millions of them are living in poverty, according to the World Health Organization's 2010year report. Governments must ensure that all people receive health care and are protected from health-related financial risks. We believe that the current state of quality and access to health care in our country does not fully meet the needs of the population. 62.4% of customer satisfaction surveys conducted in 2013 that health care was inadequate. However, customer satisfaction surveys on health insurance coverage are rare. The process of providing discounted medicines through health insurance varies depending on the health needs of consumers and their budgetary capacity. Therefore, it is necessary to take into account the factors that affect customer satisfaction.
Methods: In our study, we looked by retrospective at health and health insurance reporting indicators, Satisfaction of customers who bought medicines at pharmacies with health insurance prescriptions was surveyed in a one-moment survey. We collected information on the satisfaction status of 525 people who used health insurance prescriptions from 36 pharmacies from December 2018 to April 2019 and from January to February 2021 using pre-processed cards.
Conclusion:

1. The cost of diagnosis from the health insurance fund and the selection of drugs to be included in the list of drug price discounts are related to the prevalence of the disease in Mongolia.
2. Difficulties in accessing drug price reductions from the health insurance fund can lead to dissatisfaction with the approved budget and the availability of drugs on the list.
3. In the case of Ulaanbaatar pharmacies, the satisfaction rate of consumers who use the discounted price of medicines according to the health insurance prescription is 3.634 or 72.688% in the first stage survey and 3.912±0.50 or 78.248% in the second stage survey.

Key word: Health insurance, medicine price discount, satisfaction