**Отчет по исследованию отношения сотрудников к программе ДМС в НИУ ВШЭ**

## Источники данных

Данные, используемые в отчете, получены в ходе проведения электронного опроса всех сотрудников НИУ ВШЭ. Опрос проходил в период с 22 июня по 8 июля 2015 г. На анкету ответили 529 сотрудников, что составляет 15% от базы электронных адресов всех сотрудников[[1]](#footnote-1). Полученные данные репрезентируют различные категории сотрудников (преподаватели, научные сотрудники, административные сотрудники).

Структура отчета:

Источники данных 1

Основные выводы 2

Участие в программе ДМС 4

Удовлетворенность услугами в рамках ДМС 5

Удовлетворенность работой страховой компании МАКС 6

Поликлиники и программы, выбранные в рамках ДМС 7

Планы по выбору поликлиник и программ в 2016 г. 7

Готовность участвовать в программе ДМС 8

Причины отказа сотрудников от участия в программе ДМС 8

Пожелания в отношении ДМС в НИУ ВШЭ 9

Приложение 1. Описание выборки 12

## Основные выводы

1. Чем больше стаж сотрудников, тем больше среди них тех, кто участвует в программе ДМС в НИУ ВШЭ: среди сотрудников со стажем менее 5 лет, меньше половины (42%) пользуются ДМС в НИУ ВШЭ, тогда как среди респондентов со стажем более 5 лет – большинство (при стаже более 15 лет – абсолютное большинство, 92%). Такая ситуация может быть связана как с возрастом респондентов (чем больше стаж, тем больше возраст и актуальнее проблема медицинского обслуживания), так и с самой системой компенсации стоимости полиса ДМС.

2. В целом сотрудники удовлетворены оказываемыми медицинскими услугами. Наибольшая доля удовлетворенных наблюдается по следующим аспектам: вежливость персонала (89% полностью или скорее удовлетворены), график работы регистратуры (88%), наличие необходимых специалистов (85%).

3. Менее всего сотрудники удовлетворены стоимостью услуг, не включенных в программу ДМС (28% абсолютно или скорее не удовлетворены), возможностью оперативно попасть на прием (23%) и предоставляемым объемом услуг (19%).

4. В сравнении с прошлым годом значительно выросла доля сотрудников, которые высоко оценивают вежливость персонала в поликлиниках (на 19%), на 6% выросла доля удовлетворенных расположением поликлиник, на 5% уменьшилась доля тех, кто удовлетворен графиком работы регистратуры. Другие показатели стабильны в сравнении с 2014 г.

5. Большинство респондентов, которые не оформляли полис ДМС в 2015 г., хотели бы участвовать в программе ДМС (71%).

6. Основная причины отказа сотрудников от участия в программе ДМС – высокая стоимость полиса (60% опрошенных). Сотрудников также не устраивает расположение поликлиник (16%) и спектр услуг, который предоставляется по программе (12%). 11% сотрудников не оформили полис ДМС, поскольку не знали о программе на момент приема заявок (этот показатель не изменился в сравнении с прошлым годом).

7. Большинство респондентов, 82%, не планируют менять медицинское учреждение и программу в следующем году.

8. Среди респондентов, которые планируют изменить выбор поликлиники в следующем году, большинство собираются выбрать Поликлинику МЭР РФ №1, Нормодент-Центр и Поликлинику УДП РФ №1.

9. Половина респондентов удовлетворена работой страховой компании МАКС (51%).

10. В рамках открытого вопроса, посвященного пожеланиям сотрудников по развитию программы ДМС в НИУ ВШЭ, респонденты описывают множество причин, по которым их не устраивает программа ДМС.

- Большая часть упоминаний касается объема услуг, который предполагается программой ДМС: объем услуг сократился по сравнению с программой прошлого года и не включает необходимые сотрудникам процедуры. Также сотрудников не устраивает объем услуг, который согласовывает страховая компания МАКС (это касается процедур, таких как промывание миндалин, а также стоматологических процедур: количество пломб различного качества, процедура чистки зубов).

- Не устраивает сотрудников отсутствие возможности застраховать членов своих семей на льготных условиях.

- Респонденты также указывали на то, что программа страхования написана неподробно, что приводит к тому, что страховая компания либо не согласует услуги, которые в программе не оговариваются как исключенные из нее, либо согласует в ограниченном объеме, который также не описан в программе.

- Недовольны респонденты тем, что в программу не входит возможность получения справок (для бассейна, санитарно-курортной карты).

11. Вторая по количеству упоминаний проблема связана с плохой работой страховой компании МАКС.

- Респонденты указывают на то, что почти все процедуры требует физического согласования со страховой компанией, даже если они включены и прописаны в программе.

- Процесс согласования связан с проблемами, сотрудники поликлиник часто и длительное время не могут дозвониться до компании.

- Страхования компания отказывает в согласовании процедур, которые включены в программу.

12. Третья по количеству упоминаний в открытом вопросе проблема связана с высокой стоимостью участия в программе ДМС и недостаточным объемом компенсации со стороны университета. Эту проблему можно считать основной, так как она была обозначена респондентами, которые не оформляли в 2015 г. полис, в качестве главной причины отказа от ДМС.

## Участие в программе ДМС

Среди опрошенных 62% респондентов являются текущими пользователями программы ДМС в НИУ ВШЭ, 30% никогда ей не пользовались, 8% респондентов, которые ранее участвовали в программе, не оформили полис в 2015 г. Мы предполагаем, что доля сотрудников, пользующихся ДМС в НИУ ВШЭ, в выборке может быть завышена по сравнению с генеральной совокупностью в связи с тем, что данные работники могли с большей вероятностью откликаться на опрос из-за их интереса к теме исследования.

Диаграмма 1. Использование услуги ДМС сотрудниками (N=529), %

*Вопрос: Пользуетесь ли Вы программой ДМС, которая предоставляется в НИУ ВШЭ?*

Фиксируются значимые различия в участии в программе ДМС в зависимости от стажа сотрудников: среди сотрудников со стажем менее 5 лет, меньше половины (42%) пользуются ДМС в НИУ ВШЭ, тогда как среди респондентов со стажем более 5 лет – большинство (при стаже более 15 лет – абсолютное большинство, 92%). Такая ситуация может быть связана как с возрастом респондентов (чем больше стаж, тем больше возраст), так и с самой системой компенсации стоимости полиса ДМС.

Таблица 1. Участие в программе ДМС в зависимости от стажа сотрудника (N=529, % по строке)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Стаж/Участие** | Участвуют в программе в 2015 г. | Не участвуют, но пользовались ранее | Нет, и никогда не пользовались |
| 1-5 лет | 42 | 8 | 50 |
| 5-10 лет | 64 | 10 | 26 |
| 10-15 лет | 89 | 6 | 5 |
| Более 15 лет | 92 | 3 | 5 |

## Удовлетворенность услугами в рамках ДМС

Сотрудникам, которые используют ДМС в НИУ ВШЭ, задавался вопрос о степени их удовлетворенности различными аспектами предоставляемых услуг. В целом, можно сделать вывод о том, что респонденты удовлетворены услугами, которые предоставляются в рамках полиса ДМС в Вышке.

Таблица 2. Удовлетворенность различными аспектами получения медицинских услуг в поликлинике в рамках ДМС НИУ ВШЭ (в % от участвующих в программе, N=327)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Абсолютно не удовлетворены | Скорее не удовлетворены | Скорее удовлетворены | Полностью удовлетворены | Не могу оценить |
| Удобство расположения поликлиники | 3 | 12 | 39 | 44 | 2 |
| График работы регистратуры | 2 | 5 | 36 | 52 | 4 |
| Наличие необходимых специалистов | 2 | 7 | 39 | 46 | 6 |
| Квалификация специалистов | 3 | 7 | 47 | 34 | 9 |
| Предоставляемый объем услуг | 4 | 15 | 45 | 29 | 7 |
| Время ожидания в очереди | 6 | 9 | 40 | 41 | 4 |
| Вежливость персонала | 4 | 4 | 29 | 60 | 3 |
| Стоимость услуг, не включенных в ДМС | 6 | 22 | 15 | 8 | 49 |
| Возможность оперативно попасть на прием | 10 | 13 | 42 | 27 | 8 |

*Вопрос: Насколько Вы удовлетворены следующими аспектами получения медицинских услуг в поликлинике в рамках ДМС в НИУ ВШЭ?*

Наибольшая доля удовлетворенных наблюдается по следующим аспектам: вежливость персонала (89% полностью или скорее удовлетворены), график работы регистратуры (88%), наличие необходимых специалистов (85%). Менее всего сотрудники удовлетворены стоимостью услуг, не включенных в программу ДМС (28% абсолютно или скорее не удовлетворены), возможностью оперативно попасть на прием (23%) и предоставляемым объемом услуг (19%). В сравнении с прошлым годом значительно выросла доля сотрудников, которые высоко оценивают вежливость персонала в поликлиниках (на 19%), на 6% выросла доля удовлетворенных расположением поликлиник, на 5% уменьшилась доля тех, кто удовлетворен графиком работы регистратуры. Другие показатели стабильны в сравнении с 2014 г.

Диаграмма 2. Доля удовлетворенных[[2]](#footnote-2) различными аспектами получения медицинских услуг в поликлинике в рамках ДМС НИУ ВШЭ в 2014-2015 гг. (в % от участвующих в программе, N=327)

## Удовлетворенность работой страховой компании МАКС

Половина респондентов удовлетворена работой страховой компании МАКС (51%)[[3]](#footnote-3).

Таблица 3. Доля удовлетворенных работой страховой компании МАКС (% от участвующих в программе, N=327)

|  |  |
| --- | --- |
| **Удовлетворенность** | **% отметивших** |
| Полностью удовлетворен | 18 |
| Скорее удовлетворен | 33 |

*Вопрос: Оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены работой страховой компании МАКС, которая предоставляет медицинские услуги работникам НИУ ВШЭ в текущем 2015 году?*

## Поликлиники и программы, выбранные в рамках ДМС

Наиболее популярным медицинским учреждением, которое было выбрано сотрудниками в рамках программы ДМС, является Поликлиника МЭР РФ № 1 (46% опрошенных прикреплены к ней), затем идут НУЗ «Центральная поликлиника ОАО «РЖД» (11%), Поликлиника МЭР РФ № 2 (8%) и Поликлиника УДП РФ № 2 (6%). В таблице 4 приведен список медицинских учреждений, которые отметили более 5% респондентов.

Таблица 4. Медицинские учреждения, к которым прикреплены сотрудники (в % от участвующих в программе, N=327)

|  |  |
| --- | --- |
| **Поликлиника** | **% отметивших** |
| Поликлиника МЭР РФ № 1 | 46 |
| НУЗ «Центральная поликлиника ОАО «РЖД» | 11 |
| Поликлиника МЭР РФ № 2 | 8 |
| Поликлиника УДП РФ № 2 | 6 |
| ГУ «Поликлиника №1 РАН» | 5 |
| Поликлиника УДП РФ № 1 | 5 |

*Вопрос: Отметьте, пожалуйста, какое медучреждение из приведенного списка Вы выбрали в 2015 г.*

Около половина респондентов выбрали программы, включающие стоматологию (54%).

Таблица 5. Распределение по виду программ (в % от участвующих в программе, N=327)

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид программы** | **% отметивших** |
| Включает стоматологию | 54 |
| Не включает стоматологию | 46 |

*Вопрос: Включает ли выбранная Вами программа стоматологию?*

## Планы по выбору поликлиник и программ в 2016 г.

Абсолютное большинство респондентов, 82%, не планируют менять выбор поликлиники и программы в следующем году.

Таблица 6. Планы по выбору поликлиник и программ в 2016 г. (% от участвующих в программе, N=327)

|  |  |
| --- | --- |
| **Поликлиника/программа** | **% отметивших** |
| Та же поликлиника и программа | 82 |
| Другая поликлиника и/или программа | 18 |

*Вопрос: Планируете ли Вы выбрать то же медучреждение и программу (со стоматологией или без стоматологии) в 2016 г.?*

Среди респондентов, которые планируют изменить выбор поликлиники в следующем году, большинство планируют выбрать Поликлинику МЭР РФ №1, ее отметил 21 респондент (12 со стоматологией, 9 – без стоматологии), затем идут Нормодент-Центр – 6 респондентов (4 со стоматологией, 2 – без), Поликлиника УДП РФ №1 – 6 (3 со стоматологией, 3 – без), Поликлиника УДП РФ №2 – 5, «Новая поликлиника» – 5, ГУ «Поликлиника №1 РАН» – 5. В таблице 7 представлен список поликлиник, которые выбрали не менее 5 респондентов.

Таблица 7. Планы по изменению выбора поликлиник и программ в 2016 г. (количество упоминаний, N=60)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Поликлиника** | **Без стоматологии** | **Со стоматологией** | **Всего** |
| Поликлиника МЭР РФ № 1 | 9 | 12 | 21 |
| Нормодент-Центр | 2 | 4 | 6 |
| Поликлиника УДП РФ №1 | 2 | 4 | 6 |
| Поликлиника УДП РФ № 2 | 5 | 0 | 5 |
| «Новая поликлиника» | 3 | 2 | 5 |
| ГУ «Поликлиника №1 РАН» | 1 | 4 | 5 |

*Вопрос: Укажите учреждение и/или программу, которую Вы планируете выбрать.*

## Готовность участвовать в программе ДМС

Среди сотрудников, которые не пользуются в настоящее время программой ДМС, большинство, 71% хотели бы пользоваться ей.

Таблица 8. Желание сотрудников участвовать в программе (N=202, в % от не участвующих в программе в 2015 г.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Желание участвовать в программе ДМС** | **% отметивших** |
| Точно да | 17 |
| Скорее да | 54 |
| Скорее нет | 8 |
| Точно нет | 3 |
| Затрудняюсь ответить | 18 |

*Вопрос: Хотели ли бы Вы в будущем пользоваться услугами ДМС в НИУ ВШЭ?*

## Причины отказа сотрудников от участия в программе ДМС

Основная причины отказа сотрудников от участия в программе ДМС – высокая стоимость участия (60% опрошенных). Сотрудников также не устраивает расположение поликлиник (16%) и спектр услуг, который предоставляется по программе (12%). 11% сотрудников не оформили полис ДМС, поскольку не знали о программе на момент приема заявок.

Таблица 9. Причины отказа от участия в программе ДМС (N=202, в % от не участвующих в программе в 2015 г., множественный выбор)

|  |  |
| --- | --- |
| **Причины отказа от участия** | **% отметивших** |
| Высокая стоимость участия | 60 |
| Неудобное расположение поликлиник, предлагаемых программой | 16 |
| Отсутствие необходимости в медицинских услугах | 14 |
| Не устраивает спектр услуг в рамках программы ДМС в НИУ ВШЭ | 12 |
| Неосведомленность о существовании программы ДМС на момент подачи заявок | 11 |
| Устраивают услуги в рамках ОМС | 9 |
| Негативные отзывы о ДМС в НИУ ВШЭ | 5 |
| Участие в другой программе ДМС | 5 |
| Другое | 12 |

*Вопрос: По какой причине Вы не пользуетесь/перестали пользоваться возможностью приобретения полиса ДМС в НИУ ВШЭ?*

Фиксируются значимые различия в причинах отказа от участия в программе ДМС в зависимости от наличия или отсутствия опыта участия в программе в прошлом. Среди сотрудников, ранее не оформлявших полис ДМС в НИУ ВШЭ, значимо больше тех, кто отметил, что их устаивают услуги в рамках ОМС и тех, кто не нуждается в медицинских услугах. Выбор других перечисленных причин распределен равномерно между группами сотрудников.

Помимо перечисленных причин в рамках открытого вопроса респонденты писали о том, что при определении стоимости участия в программе учитывается только непрерывный стаж работы. Также один респондент отметил, что при работе по основной ставке в московском филиале НИУ ВШЭ, физически большую часть рабочего времени проводит в филиале в Санкт-Петербурге, и не имеет возможности получения медицинских услуг в рамках ДМС в филиале.

## Пожелания в отношении ДМС в НИУ ВШЭ

В рамках открытого вопроса респонденты имели возможность написать свои пожелания относительно программы ДМС в НИУ ВШЭ. Представим результаты в обобщенном виде с указанием количества упоминаний:

Таблица 10. Пожелания сотрудников (количество упоминаний, N=96)

|  |  |
| --- | --- |
| **Проблема (предложение)** | **Число упоминаний** |
| *Снижение стоимости полиса ДМС или изменение принципов компенсации* | |
| Полная компенсация стоимости полиса или повышение компенсируемой части | 13 |
| Возвращение старой системы компенсации полиса (% от стоимости, а не фиксированная сумма, 10-летний стаж работы давал право полной компенсации стоимости полиса) | 3 |
| Возможность выбора сотрудником услуги экстренной и плановой госпитализации (как в случае со стоматологией) | 1 |
| *Расширение списка медицинских учреждений* | |
| Возможность обслуживания во всех (или в нескольких) поликлиниках, включенных в список, без прикрепления только к одной | 5 |
| Расширение списка в целом, а также включение в список:  - Государственный научно-исследовательский центр профилактической медицины, Петроверигский пер., 10, http://www.gnicpm.ru/  - Центральная клиническая больница Российской академии наук. Адрес - 117593, г. Москва, Литовский бульвар, дом 1А (метро «Ясенево») | 4 |
| Включение в список медицинских учреждений, находящихся рядом со станциями метро | 1 |
| Создание возможности выбора любой поликлиники не из списка за дополнительную плату | 1 |
| Включение в список большего числа негосударственных медицинских учреждений | 1 |
| *Расширение объема услуг* | |
| Включение в программу следующих услуг:  - процедура денситометрия  - анализ на В12  - получение справок (для бассейна, санитарно-курортной карты)  - диспансеризация  - в косметологии: удаление папиллом (консультации онколога, терапевта, гистология)  - другие виды массажей  В стоматологии:  - чистка зубов (очистка зубного налета и зубного камня) | 17 |
| Создание возможности получения полиса ДМС через НИУ ВШЭ для родственников (особенно для детей) на льготных условиях | 7 |
| Возвращение объема услуг, который предоставляла предыдущая страховая компания (объем услуг у МАКС более узкий) | 3 |
| Включение услуги скорой помощи в пакет без стоматологии | 2 |
| Вызов врачей и скорой помощи на дом на расстояние 10 км от МКАД | 1 |
| Оформление полиса на более длительный срок | 1 |
| Создание программы, включающей ведение беременности | 1 |
| Оформление полиса выезжающих за рубеж для имеющих полис ДМС | 1 |
| *Упрощение процедуры оформления полиса ДМС* | |
| Увеличения срока для сбора заявлений и выбора поликлиник | 3 |
| Учет общего стажа работы в НИУ ВШЭ, а не только непрерывного | 2 |
| Организация электронного сбора заявлений | 1 |
| Отмена необходимости получения справки о стаже в отделе кадров | 1 |
| При оформлении полиса учитывать 9 проработанных месяцев на момент оформления как год работы в НИУ ВШЭ для софинансирования | 1 |
| Сохранение скидки при увольнении из НИУ ВШЭ и переходе на работу по договору | 1 |
| *Проблемы работы страховой компании МАКС* | |
| Сложная и/или долгая процедура согласования проведения процедур со страховой компанией МАКС. Задержки с отправкой гарантийных писем | 6 |
| Необходимость согласования почти всех процедур со страховой компанией (в отличие от других страховых компаний) | 5 |
| Длительная процедура вызова врача и скорой помощи | 2 |
| Частое несогласование необходимых лечебных процедур | 2 |
| Неподробно описанные условия и услуги, включенные в полис (страховая компания руководствуется правилами согласования услуг, которые не прописаны в полисе, например, частота проведения процедур, количество и качество пломб в стоматологии) | 2 |
| Отсутствие возможности выбора даты и времени консультаций у внешних специалистов | 1 |
| Ошибки в личных карточках застрахованных (отсутствие услуги, которая была оплачена – вызов скорой помощи за МКАД) | 1 |
| *Проблемы работы медицинских учреждений* | |
| Невозможность оперативной записи к врачу (Поликлиника РЖД) | 2 |
| Невозможность получения полной истории болезни на руки (для перехода в другое медицинское учреждение) | 2 |
| Врачи не назначают необходимые процедуры, включенные в полис (МРТ, ЛФК) | 1 |
| Отсутствие возможности сдачи анализов не в утреннее время | 1 |
| Отсутствие профильных специалистов (ревматолог, ортопед, онколог) | 1 |
| Необходимость согласования услуг со страховой самим сотрудником (в КДЦ «Измайловский») | 1 |
| Отсутствие возможности записи к врачу (Поликлиника РАН) | 1 |

*Вопрос: Если у Вас есть какие-то комментарии или пожелания в отношении ДМС НИУ ВШЭ, пожалуйста, оставьте их ниже.*

## Приложение 1. Описание выборки

Представим характеристики выборки и ее соответствие параметрам генеральной совокупности. Распределение по полу в выборочной совокупности несколько отличается от распределения в генеральной совокупности: в исследовании приняло участие на 7% больше респондентов женского пола по сравнению с долей женщин среди всех сотрудников НИУ ВШЭ.

Таблица 11. Распределение по полу в генеральной и выборочной совокупностях, %

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Пол** | **Генеральная совокупность** (N=3648) | **Выборочная совокупность** (N=529) |
| Мужчины | 37 | 30 |
| Женщины | 63 | 70 |

Распределение по категориям сотрудников в выборочной совокупности почти полностью повторяет распределение в генеральной совокупности. Отличия не превышают 1%.

Таблица 12. Распределение по категории сотрудника в генеральной совокупности и в выборке, %

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Генеральная совокупность** (N=3648) | **Выборочная совокупность** (N=529) |
| Преподаватели | 36 | 35 |
| Административные сотрудники | 38 | 39 |
| Научные сотрудники | 26 | 26 |

1. Часть сотрудников, которым были отправлены ссылки на опрос, в письмах сообщили о своем нежелании проходить его в этом году, поскольку они не являются пользователями ДМС и не заинтересованы в заполнении опроса. Этим можно объяснить снижение доли опрошенных в сравнении с прошлым годом. [↑](#footnote-ref-1)
2. Сумма ответов «скорее удовлетворены» и «полностью удовлетворены» [↑](#footnote-ref-2)
3. В связи с техническими проблемами, возникшими при заполнении респондентами опроса, достоверно можно оценить только долю удовлетворенных работой компании.

   \* Нет данных по 2014 г. [↑](#footnote-ref-3)