

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор-
проректор по научной работе
РУДН, д.м.н., профессор,
член-корреспондент РАН



А.А. Косгин

2025 г.

ОТЗЫВ

ведущей организации - Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы» о научно-практической значимости диссертационной работы Исаенковой Евгении Александровны на тему «Организационная технология совершенствования качества медицинской помощи на основе показателей удовлетворенности пациентов на региональном уровне», представленной к защите на соискание ученой степени кандидата медицинских наук по специальности 3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза

Актуальность темы выполненной работы

Представленная диссертация Исаенковой Е.А. является актуальной в контексте современных задач развития системы здравоохранения России. В условиях реализации Стратегии развития здравоохранения Российской Федерации особую значимость приобретают вопросы повышения качества медицинской помощи через призму удовлетворенности населения. Работа обоснованно фокусируется на интеграции методов оценки удовлетворенности пациентов с системой управления качеством медицинских услуг, что соответствует приоритетным направлениям государственной политики в сфере здравоохранения. Актуальность темы подтверждается растущими требованиями населения к доступности и качеству медицинской помощи, а также необходимостью перехода к пациентоориентированному подходу в управлении системой здравоохранения на региональном уровне.

Связь работы с планом соответствующих отраслей науки и народного хозяйства

Диссертационная работа тесно связана с государственными программами развития здравоохранения России, в частности со Стратегией развития здравоохранения Российской Федерации. Исследование соответствует приоритетным направлениям национального проекта «Здравоохранение», акцентирующим внимание на повышении доступности и качества медицинской помощи для населения. Работа учитывает требования Федерального закона №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и приказов Министерства здравоохранения РФ по организации оказания медицинской помощи. Предложенные методы измерения удовлетворенности пациентов соответствуют ГОСТ Р 59362-2021 «Услуги населению. Методика измерения качества услуг». Диссертация вписывается в план развития системы здравоохранения Воронежской области, ориентированной на повышение эффективности управления качеством медицинских услуг и внедрение современных методов оценки удовлетворенности населения. Работа соответствует ключевым направлениям развития отечественного здравоохранения, направленным на переход к пациентоориентированному подходу и повышению качества медицинской помощи за счет учета мнений и потребностей пациентов.

Научная новизна исследования и полученных результатов

Диссертация содержит ряд существенных элементов научной новизны. Во-первых, предложена оригинальная организационная технология совершенствования качества медицинской помощи в условиях стационара, основанная на показателях удовлетворенности пациентов с интеграцией методов «Важность-Эффективность» и развертывания функций качества. Во-вторых, разработана формализованная методика измерения удовлетворенности пациентов, которая впервые в региональной практике учитывает ожидания и восприятие пациентов по пяти критериям:

материальность, надежность, отзывчивость, убежденность и сочувствие персонала. В-третьих, автором применена методика измерения удовлетворенности с использованием диаграмм «Важность-Эффективность» для анализа данных в управлении качеством медицинских организаций региона, что обеспечило статистически обоснованный подход при выработке управленческих решений. В-четвертых, представлены результаты эксперимента по оценке результативности организационной технологии, позволившей определить начальный уровень удовлетворенности пациентов и уровень после реализации корректирующих мероприятий в медицинских организациях региона. В-пятых, доказана количественная связь между критериями удовлетворенности и измеренным уровнем удовлетворенности через уравнение линейной регрессии с коэффициентом корреляции 0,994. Все эти элементы представляют собой существенный вклад в развитие теории и практики управления качеством медицинской помощи на региональном уровне.

Значимость для науки и практики полученных соискателем результатов диссертационного исследования

Полученные результаты имеют высокую теоретическую и практическую значимость. Теоретически работа обогащает научные представления в области управления качеством медицинской помощи, интегрируя современные модели анализа качества (Gar-модель) с методами статистической обработки данных и развертывания функций качества. Практическая значимость проявляется в разработке конкретных рекомендаций и технологий, которые могут быть внедрены в деятельность медицинских организаций. Использование методики измерения удовлетворенности пациентов позволяет выявить сильные и слабые стороны работы учреждений здравоохранения, что дает возможность разрабатывать целевые стратегии повышения эффективности. Представленная технология способствует организации более эффективного обеспечения качества медицинской помощи, основанного на оценке удовлетворенности пациентов, определению сильных и слабых сторон медицинских организаций

в отношении предоставления услуг, а также созданию предпосылок к повышению доверия населения к системе здравоохранения. Результаты внедрения показали увеличение индекса потребительской лояльности на +14,48%, рост положительных отзывов пациентов на +10,44% и снижение числа жалоб на -23,8%. Эти результаты имеют особую ценность для руководителей здравоохранения региона, так как позволяют переосмыслить стратегию медицинской организации по обеспечению качества медицинской помощи с точки зрения целей и ресурсов для его достижения.

Личный вклад автора

Личный вклад автора диссертационной работы Исаенковой Е.А. является существенным и многогранным. Автором разработаны план и программа диссертационного исследования, выполнен обзор литературы и анализ нормативных документов в области организации пациентоориентированного подхода и управления качеством медицинской помощи с учетом удовлетворенности пациентов. Соискатель самостоятельно осуществила анализ показателей деятельности медицинских организаций региона, оказывающих медицинскую помощь в условиях стационара. Автором подготовлен инструментарий исследования и проведен медико-социологический опрос пациентов с последующей статистической обработкой и анализом собранных данных. На основе результатов анкетного опроса получены оценки удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи, разработана организационная технология совершенствования качества медицинской помощи и предложены практические рекомендации. Личный вклад автора подтвержден документально: акт внедрения б/н от 02.07.2024, протокол апробации работы №10 от 13.06.2024 г., а также результатами эксперимента по оценке результативности организационной технологии. Соискатель самостоятельно провела все этапы исследования - от разработки методики до анализа и интерпретации полученных данных, что свидетельствует о высоком уровне профессионализма и научной самостоятельности автора.

Рекомендации по использованию результатов и выводов диссертационной работы

Результаты диссертационной работы могут быть рекомендованы к внедрению в следующие учреждения и организации: бюджетные учреждения здравоохранения всех регионов Российской Федерации, участвующих в национальном проекте «Здравоохранение»; территориальные фонды обязательного медицинского страхования; органы управления здравоохранением субъектов РФ. Конкретно рекомендуется внедрить предложенную методику измерения удовлетворенности пациентов в систему мониторинга качества медицинской помощи, используемую Министерством здравоохранения Российской Федерации и Росздравнадзором. Важно продолжить исследования на базе кафедр управления в здравоохранении медицинских университетов (ФГБОУ ВО ВГМУ им. Н.Н. Бурденко Минздрава России, Сеченовского Университета, Казанского Федерального Университета и других), чтобы развить методику измерения удовлетворенности пациентов в различных типах медицинских учреждений (поликлиники, узкоспециализированные клиники). Также целесообразно продолжить исследования взаимосвязи удовлетворенности пациентов и клинических показателей эффективности лечения, что позволит более точно оценивать экономическую эффективность предложенной технологии.

Публикации по теме диссертации

По результатам исследования опубликовано 23 научные работы, в том числе три статьи по специальности защищаемой диссертации в журналах, входящих в Перечень рецензируемых научных изданий Сеченовского Университета/Перечень ВАК.

Оценка структуры диссертации и содержание работы

Диссертация структурно представлена на 186 страницах машинописного текста, включает введение, обзор литературы, материалы и методы

исследования, три главы с результатами исследования и их обсуждением, заключение, выводы и практические рекомендации. Список литературы содержит 220 источников (163 отечественных и 57 зарубежных), включая 14 нормативных правовых документа. Работа иллюстрирована 39 рисунками и 22 таблицами, приложения содержат формы анкет опроса пациентов и экспертного опроса.

Выводы отражают все этапы проведенного исследования, логично вытекают из представленных в диссертации результатов, сформулированы конкретно и понятно, полностью соответствуют поставленным в работе задачам.

Практические рекомендации логично вытекают из содержания диссертационной работы, изложены в редакции, пригодной для экстраполяции в работу и специалистов в области организации здравоохранения. Диссертация оформлена в соответствии с требованиями ГОСТ.

Соответствие автореферата основным положениям диссертации

Автореферат оформлен в соответствии с требованиями ГОСТ, полностью отражает основные положения диссертации, соответствуют специальности 3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза, а также основным положениям и требованиям Положения о присуждении ученых степеней в федеральном государственном автономном учреждении высшего образования Первый Московский государственный университет имени И.М. Сеченова Министерства здравоохранения Российской Федерации (Сеченовский университет), утвержденного приказом ректора Сеченовского университета от 06.06.2022 г. № 0692/Р (с изменениями, утвержденными приказом ректора №1179 от 29.08.2023, приказом Сеченовского университета №0787/Р от 24.05.2024 г.).

Достоинства и недостатки в содержании и оформлении диссертации

Диссертационная работа оформлена в традиционном стиле в соответствии с требованиями к такого рода научным работам. Язык изложения информативный, лаконичный, иллюстративный материал - наглядный, с представлением результатов работы программных средств. Материал изложен последовательно, логично, используемые термины и научные обороты корректны.

Существенных принципиальных замечаний и замечаний к оформлению диссертационной работы, которые повлияли бы на положительное заключение о работе, не имеется.

Заключение

Таким образом, диссертационная работа Исаенковой Евгении Александровны на тему: «Организационная технология совершенствования качества медицинской помощи на основе показателей удовлетворенности пациентов на региональном уровне» на соискание ученой степени кандидата медицинских наук является научно-квалификационной работой, в которой содержится решение научной задачи в области управления качеством медицинской помощи, имеющей существенное значение в развитии научного направления 3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза.

По актуальности, степени научной новизны, теоретической и практической значимости диссертационная работа соответствует требованиям п. 16 Положения о присуждении ученых степеней в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования Первый Московский государственный медицинский университет имени И.М. Сеченова Министерства здравоохранения Российской Федерации (Сеченовский Университет), утвержденного приказом ректора № 0692/Р от 06.06.2022 года (с изменениями, утвержденными: приказом №1179/Р от 29.08.2023 г., приказом №0787/Р от 24.05.2024 г.), предъявляемым к

кандидатским диссертациям, а ее автор, Исаенкова Евгения Александровна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата медицинских наук по специальности 3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза.

Отзыв подготовлен профессором кафедры общественного здоровья, здравоохранения и гигиены медицинского института Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы», доктором медицинских наук, профессором Коноваловым Олегом Евгеньевичем.

Отзыв обсужден и утвержден на заседании кафедры общественного здоровья, здравоохранения и гигиены медицинского института Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы», протокол №4 от «30» октября 2025 года.

Профессор кафедры общественного здоровья,
здравоохранения и гигиены медицинского института РУДН,
д.м.н. (3.2.3), профессор



Коновалов Олег Евгеньевич

Директор медицинского института РУДН,
д.м.н. (3.2.3), профессор



Абрамов Алексей Юрьевич



Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы». 117198, г. Москва, ул. Миклухо-Маклая, д.6. Тел. (495) 787-38-03, (495) 434-42-12, (495) 434-66-82. e-mail: rector@rudn.ru; rudn@rudn.ru