

Заключение диссертационного совета ДСУ 208.001.35 ФГАОУ ВО Первый Московский государственный медицинский университет имени И.М. Сеченова Министерства здравоохранения Российской Федерации (Сеченовский Университет) по диссертации на соискание ученой степени кандидата медицинских наук

аттестационное дело № 74.02-18/335а-2025

решение диссертационного совета от 16 декабря 2025 г № 22

О присуждении Исаенковой Евгении Александровны, гражданке России, ученой степени кандидата медицинских наук.

Диссертация «Организационная технология совершенствования качества медицинской помощи на основе показателей удовлетворенности пациентов на региональном уровне», представленная на соискание ученой степени кандидата медицинских наук по специальности 3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза принята к защите 28.10.2025 г., протокол № 18/1 диссертационным советом ДСУ 208.001.35 на базе федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования Первый Московский государственный медицинский университет имени И.М. Сеченова Министерства здравоохранения Российской Федерации (Сеченовский Университет), 119048, г. Москва, ул. Трубецкая, дом 8, строение 2 (Приказ Ректора Университета № 0786/Р от 24.05.2024 г).

Исаенкова Евгения Александровна, 1984 года рождения, в 2007 году окончила государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Воронежская государственная медицинская академия имени Н.Н. Бурденко Федерального агентства по здравоохранению и социальному развитию» г. Воронеж по специальности «Лечебное дело».

В 2009 году окончила ординатуру в Государственном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Воронежская государственная медицинская академия имени Н.Н. Бурденко Федерального агентства по здравоохранению и социальному развитию» г. Воронеж по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье».

В 2021 году окончила аспирантуру в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Воронежский государственный медицинский университет имени Н.Н. Бурденко» Министерства здравоохранения Российской Федерации по направлению «Медико-профилактическое дело», решением Государственной экзаменационной комиссии присвоена квалификация «Исследователь. Преподаватель-исследователь».

С 2007 по настоящее время работает в Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Воронежской области начальником управления организации обязательного медицинского страхования.

Диссертация выполнена на кафедре управления в здравоохранении Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Воронежский государственный медицинский университет имени Н.Н. Бурденко» Министерства здравоохранения Российской Федерации.

Научный руководитель – доктор медицинских наук (3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза), профессор Данилов Александр Валентинович, профессор кафедры управления в здравоохранении Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Воронежский государственный медицинский университет имени Н.Н. Бурденко» Министерства здравоохранения Российской Федерации.

Официальные оппоненты:

Суслин Сергей Александрович – гражданин России, доктор медицинских наук (3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза) (медицинские науки), профессор, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Российская медицинская академия непрерывного профессионального образования» Министерства здравоохранения Российской Федерации, профессор кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья с курсом оценки технологий здравоохранения.

Шарафутдинова Назира Хамзиновна - гражданка России, доктор медицинских наук (3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза) (медицинские науки), профессор, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Башкирский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации, заведующая кафедрой общественного здоровья и организации здравоохранения.

Официальные оппоненты дали положительные отзывы по диссертации.

Ведущая организация: Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы», в своем положительном заключении, составленном доктором медицинских наук (3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза), профессором, профессором кафедры общественного здоровья, здравоохранения и гигиены медицинского института РУДН Коноваловым Олегом Евгеньевичем указано, что диссертация Исаенковой Евгении Александровны на тему «Организационная технология совершенствования качества медицинской помощи на основе показателей удовлетворенности пациентов на региональном уровне», представленная к защите на соискание

ученой степени кандидата медицинских наук, является законченной научно-квалификационной работой, в которой содержится решение актуальной научной задачи в области управления качеством медицинской помощи, что имеет существенное научно-практическое значение для общественного здоровья, организации и социологии здравоохранения, медико-социальной экспертизы. По актуальности, методическому уровню, научно-практической значимости, новизне, степени обоснованности основных положений, выводов и рекомендаций, новизне полученных данных диссертация полностью 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), утвержденным приказом ректора Сеченовского Университета от 06.06.2022 г. № 0692/Р (с изменениями, утвержденными приказом ректора №1179 от 29.08.2023 г., приказом Сеченовского Университета № 0787/Р от 24 мая 2024 г.), предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата медицинских наук.

По теме диссертации опубликовано 23 научные работы общим объемом 2,7 печатных листа, из них 3 статьи в журналах, включенных в Перечень научных рецензируемых изданий Сеченовского Университета / Перечень ВАК при Минобрнауки России (в соавторстве); 14 иных публикаций; 1 статья в издании индексируемом в международных базах (Web of Science, Scopus, PubMed, MathSciNet, zbMATH, Chemical Abstracts, Springer) (в соавторстве); 5 - публикации в сборниках материалов международных и всероссийских научных конференций.

Наиболее значимые научные работы по теме диссертации:

1. **Исаенкова Е.А.** Измерение удовлетворенности качеством оказания медицинских услуг пациентами методом структурного моделирования // **Менеджер здравоохранения** - 2021. - № 3. С. 51-58.

2. **Исаенкова Е.А.** Определение направлений совершенствования качества медицинских услуг с использованием методик SERVQUAL и IPA. // **Менеджер здравоохранения.** - 2022. - № 9. - С. 25-32.
3. **Исаенкова Е.А.,** Белозерова Е.В., Данилов А.В., Калинина Л.Б., Манерова О.А., Усов Ю.И. Прогнозирование развития гипертонической болезни с использованием моделей машинного обучения в подсистеме дистанционного кардиомониторинга // **Менеджер здравоохранения.** - 2022. - № 2. - С. 76-84.

На диссертацию и автореферат поступили отзывы: от доктора медицинских наук (3.2.3 Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза), профессора, научного руководителя Федерального государственного бюджетного учреждения «Всероссийский научно-исследовательский и испытательный институт медицинской техники» Росздравнадзора, заведующей кафедрой организации здравоохранения и управления качеством РАНХиГС при президенте РФ – Берсеновой Евгении Александровны; от доктора медицинских наук (3.2.3 Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза), доцента, МВА, проректора по профессиональному образованию и межрегиональному взаимодействию – директора ИПО, заведующей кафедрой организации здравоохранения, общественного здоровья и менеджмента ИПО Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации – Палевской Светланы Александровны; от доктора медицинских наук (3.2.3 Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза), профессора, начальника отдела научных основ организации здравоохранения Федерального государственного бюджетного учреждения «Центральный научно-исследовательский институт организации и информатизации здравоохранения» Министерства

здравоохранения Российской Федерации – Ходаковой Ольги Владимировны; от кандидата медицинских наук (3.2.3 Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза), доцента, заведующего кафедрой организации здравоохранения федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ростовский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации – Божко Андрея Викторовича.

Отзывы положительные, критических замечаний не содержат.

Выбор официальных оппонентов обосновывается тем, что оппоненты являются специалистами в данной области и имеют публикации по теме диссертации в рецензируемых журналах.

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы» выбрано в качестве ведущей организации в связи с тем, что одно из научных направлений, разрабатываемых данным учреждением, соответствует профилю представленной диссертации.

Диссертационный совет отмечает, что на основании выполненных соискателем исследований:

— разработана оригинальная научная концепция совершенствования качества медицинской помощи в условиях стационара через интеграцию методов измерения удовлетворенности пациентов с развертыванием функций качества, позволившая выявить качественно новые закономерности восприятия качества медицинской помощи различными социально-демографическими группами и повысить точность управленческих решений за счет статистически обоснованного подхода с применением полученных результатов в региональном здравоохранении;

— предложены нетрадиционный подход к организации процесса совершенствования качества медицинской помощи через создание системы обратной связи с пациентами и оригинальные суждения по заявленной

тематике, заключающиеся в том, что параметры удовлетворенности пациентов (материальность, надежность, отзывчивость, убежденность и сочувствие персонала) по важности доминируют над социально-демографическими характеристиками пациентов, что обогащает существующие представления о факторах, влияющих на восприятие качества медицинской помощи;

— доказана перспективность использования предложенной организационной технологии в деятельности медицинских организаций регионального уровня, подтвержденная результатами эксперимента по внедрению корректирующих мероприятий, а также наличие закономерностей между ожиданиями и восприятием пациентов, что создает основу для целевых управленческих решений в системе здравоохранения;

— введены измененные трактовки понятия «удовлетворенность пациентов» как субъективной оценки качества медицинской помощи, определяемой разницей между восприятием и ожиданием пациента по пяти ключевым признакам, а также новый термин «организационная технология совершенствования качества» как интегрированного подхода, объединяющего методы измерения удовлетворенности, анализа «Важность - Эффективность» и развертывания функций качества для целенаправленного улучшения слабых сторон медицинских организаций на основе данных медико-социологического опроса пациентов.

Теоретическая значимость исследования обоснована тем, что:

— доказаны положения о необходимости интеграции методов оценки удовлетворенности пациентов с развертыванием функций качества для повышения эффективности регионального здравоохранения, что вносит существенный вклад в расширение представлений об организации пациентоориентированного подхода в системе медицинской помощи и расширяет границы применимости современных методологий управления качеством в условиях регионального здравоохранения;

— применительно к проблематике диссертации результативно использован комплекс существующих базовых методов исследования, в том числе медико-социологического опроса с применением статистических методов анализа, парных t -тестов для согласованных выборок, что обеспечило получение обладающих новизной результатов по измерению удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи.

— изложены положения о пяти ключевых критериях удовлетворенности пациентов (материальность, надежность, отзывчивость, убежденность и сочувствие персонала), которые по важности доминируют над социально-демографическими характеристиками пациентов, а также представлены идеи о корреляционной зависимости между воспринимаемым пациентами качеством медицинской помощи и уровнем удовлетворенности (коэффициент 0,994), что позволяет прогнозировать результаты управленческих решений;

— раскрыты составляющие теории качества медицинской помощи через выявление Гар-разрывов между ожиданиями и восприятием пациентов, установление приоритетных направлений совершенствования (категорий «Сосредоточиться на этих факторах», «Поддерживать достигнутый уровень» и др.), а также определение взаимосвязи социально-демографических характеристик населения с их удовлетворенностью качеством оказанной помощи;

— изучены причинно-следственные связи между уровнем удовлетворенности пациентов и восприятием качества оказания медицинской помощи, что позволило создать теоретическую основу для разработки целевых корректирующих мероприятий;

— проведена модернизация существующих методов измерения удовлетворенности пациентов путем интеграции Гар-модели с диаграммами «Важность-Эффективность» и развертыванием функций качества, что обеспечило получение новых результатов по совершенствованию

организационных процессов в медицинских организациях регионального уровня.

Значение полученных соискателем результатов исследования для практики подтверждается тем, что:

— разработаны и внедрены в деятельность бюджетных учреждений здравоохранения Воронежской области организационная технология совершенствования качества медицинской помощи на основе показателей удовлетворенности пациентов, методика измерения удовлетворенности качеством медицинской помощи в условиях стационара и алгоритм внедрения корректирующих мероприятий с подтвержденной результативностью (рост NPS на +14,48%, увеличение положительных отзывов на +10,44%, снижение жалоб пациентов на -23,8%);

— определены пределы и перспективы практического использования метода измерения удовлетворенности пациентов в системе управления региональным здравоохранением: технология применима для всех медицинских организаций, оказывающих стационарную помощь, с возможностью адаптации к специфике профильных учреждений; выявлены ограничения по использованию при низкой репрезентативности выборки (менее 384 респондентов) и недостаточной подготовке персонала к интерпретации результатов диаграмм «Важность-Эффективность»;

— создана система практических рекомендаций по совершенствованию качества медицинской помощи, включающая интеграцию методов измерения удовлетворенности пациентов, анализа «Важность-Эффективность» и развертывания функций качества, обеспечивающая целенаправленный подход к улучшению слабых сторон медицинских организаций при сохранении сильных показателей, что позволяет оптимизировать распределение ресурсов в здравоохранении региона;

— представлены методические рекомендации для руководителей медицинских организаций по интерпретации результатов медико-

социологического опроса пациентов, алгоритм выбора приоритетных корректирующих мероприятий на основе четырехквadrантной диаграммы «Важность - Эффективность», а также предложены направления дальнейшего совершенствования системы оценки удовлетворенности пациентов на основе полученных эмпирических данных.

Оценка достоверности результатов исследования выявила:

— теория диссертационной работы построена на известных подходах к управлению качеством в организациях здравоохранения с учетом обратной связи от пациентов, с применением модели измерения удовлетворенности пациентов, которая согласуется с опубликованными экспериментальными данными по теме диссертации и соответствует требованиям ГОСТ Р 59362-2021 «Услуги населению. Методика измерения качества услуг»;

— идея базируется на системном анализе практики управления качеством медицинской помощи, обобщении передового отечественного и международного опыта внедрения пациентоориентированного подхода в здравоохранение, в рамках положений Стратегии развития здравоохранения Российской Федерации, что обеспечило научную обоснованность предложенных методов совершенствования качества;

— использованы современные методы сбора и обработки исходной информации, включая медико-социологический опрос с определением оценки удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи, статистическую обработку данных с использованием программного комплекса, что позволило получить объективные данные для принятия решений по совершенствованию качества медицинской помощи.

Личный вклад соискателя состоит в том, что автором на основе тщательного аналитического обзора отечественной и зарубежной литературы, проведено комплексное изучение основных факторов, влияющих на удовлетворённость пациентов стационарной медицинской помощью; разработана новая методика измерения удовлетворённости пациентов на основе набора критериев; экспериментально подтверждена

результативность предложенной методики в рамках организационного эксперимента, включившего анализ значений критериев удовлетворённости и их ранжирование по значимости; предложен перечень корректирующих мероприятий, ориентированных на совершенствование качества медицинской помощи на основе выявленных приоритетных критериев удовлетворенности качеством.

Диссертация не содержит недостоверных сведений об опубликованных соискателем ученой степени работах, в которых изложены основные научные результаты диссертации, и полностью соответствует критериям, установленным требованиями 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), утвержденным приказом ректора от 06.06.2022 № 0692/Р (с изменениями, утвержденными: приказом № 1179/Р от 29.08.2023 г., приказом № 0787/Р от 24.05.2024 г.), предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата медицинских наук, а её автор, Исаенкова Евгения Александровна, заслуживает присуждения искомой степени кандидата медицинских наук по специальности 3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза.

В ходе защиты диссертации критических замечаний высказано не было, членами диссертационного совета был задан ряд вопросов, на которые соискатель Исаенкова Евгения Александровна дала исчерпывающие ответы.

По результатам защиты диссертации на заседании 16 декабря 2025 года диссертационный совет принял решение: за решение актуальной научной задачи, которая заключается в разработке организационной технологии совершенствования качества медицинской помощи на основе показателей удовлетворенности пациентов на региональном уровне, что имеет существенное научно-практическое значение для общественного здоровья,

организации и социологии здравоохранения, медико-социальной экспертизы, присудить Исаенковой Евгении Александровне ученую степень кандидата медицинских наук.

При проведении тайного голосования диссертационный совет в количестве 13 человек, присутствующих на заседании, из них 13 докторов по специальности рассматриваемой диссертации, из 15 человек, входящих в состав совета, утвержденного приказом ректора, проголосовали: за присуждение ученой степени - 13, против присуждения ученой степени нет, недействительных бюллетеней нет.

Председательствующий
диссертационного совета

Ученый секретарь
диссертационного совета

«17» декабря 2025 года



В.А. Решетников

Н.А. Касимовская