

## **ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА**

доктора медицинских наук, профессора Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Российская медицинская академия непрерывного профессионального образования» Министерства здравоохранения Российской Федерации, профессора кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья с курсом оценки технологий здравоохранения Суслина Сергея Александровича на диссертацию Исаенковой Евгении Александровны на тему «Организационная технология совершенствования качества медицинской помощи на основе показателей удовлетворенности пациентов на региональном уровне», представленную на соискание ученой степени кандидата медицинских наук по специальности 3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза

### **Актуальность темы диссертации**

Диссертационная работа Исаенковой Евгении Александровны посвящена актуальному вопросу управления качеством медицинской помощи на региональном уровне с использованием показателей удовлетворенности пациентов, что особенно важно в условиях современных требований к эффективному функционированию системы здравоохранения.

Автором обоснована актуальность темы исследования в свете реализации Стратегии развития здравоохранения Российской Федерации и ее практической значимости для повышения качества медицинской помощи. Особый интерес представляет то, что исследование выполнено на практике в условиях Воронежской области – типичного региона с развитой системой здравоохранения, что позволяет сформировать универсальную методику внедрения.

## **Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации**

Научные положения автора опираются на методику измерения удовлетворённости пациентов качеством медицинской помощи путем проведения медико-социологического опроса, интеграцию моделей анализа показателей удовлетворенности качеством медицинской помощи, экспериментальную проверку технологии совершенствования качества через сравнение уровней удовлетворенности до и после проведения мероприятий.

Рекомендации по внедрению предложенной организационной технологии в деятельность медицинских организаций логичны, реализуемы и ориентированы на привязку к нормативно-правовым актам РФ, стандартам пациентского участия в оценке качества медицинской помощи.

### **Достоверность и новизна исследования, полученных результатов**

Автором представлены подробные данные о разработке организационной технологии совершенствования качества медицинской помощи на основе показателей удовлетворенности пациентов с использованием современных методик. Следует выделить наиболее характерные аспекты данной работы:

1. Методика исследования соответствует поставленным целям и задачам, включает комплексное применение медико-социологического опроса, информационно-аналитических и математико-статистических методов.

2. Статистическая обработка данных, проведенная с использованием программного комплекса IBM SPSS Statistics v24 (коэффициент альфа-Кронбаха  $>0,9$  для разделов «Ожидание» и «Восприятие»), обеспечивает высокую надежность результатов.

3. Результаты исследования подтверждены экспериментом в семи медицинских организациях Воронежской области с репрезентативной выборкой ( $n=1293$  пациентов, отвечающих требованиям минимума выборки – 384 человека).

Научная новизна диссертационного исследования характеризуется следующими научными достижениями:

1. Предложена организационная технология совершенствования качества медицинской помощи, основанная на показателях удовлетворенности пациентов, обеспечивающая проведение мероприятий по совершенствованию качества.

2. Разработана формализованная методика измерения удовлетворённости пациентов качеством медицинской помощи путем проведения медико-социологического опроса с использованием Гар-модели (ГОСТ Р 59362-2021).

3. Впервые в региональной практике применена методика измерения удовлетворенности пациентов, учитывающая их ожидания и восприятие, что позволило выявить ключевые критерии восприятия качества медицинской помощи.

4. Для анализа данных использован метод «Важность-Эффективность» (Importance-Performance Analysis), обеспечивающий статистически обоснованный подход при выработке управленческих решений.

5. Предложена интеграция методов измерения удовлетворенности, анализа «Важность-Эффективность» и развертывания функций качества (QFD).

#### **Значимость для науки и практики полученных автором результатов**

Теоретическая и практическая значимость исследования состоит в том, что разработанная организационная технология совершенствования качества медицинской помощи на основе оценок измерения удовлетворенности пациентов является значимым дополнением к мероприятиям, ориентированным на поддержание надлежащего уровня качества оказания медицинской помощи в условиях стационара. Выделяются следующие аспекты исследования:

1. Методика измерения удовлетворенности пациентов помогает определить наиболее значимые критерии удовлетворенности

(«Материальность», «Надежность», «Отзывчивость», «Уверенность» и «Сочувствие»), что позволяет разработать целевые стратегии совершенствования качества медицинской помощи.

2. Разработанные автором рекомендации могут быть внедрены в деятельность медицинских организаций, позволяя выявить сильные и слабые стороны их работы и учесть их при выработке управленческих решений.

3. Проведенная апробация технологии в Воронежской области подтверждает ее практическую целесообразность, что подтверждается результатами эксперимента, в частности, одним из результатов явилось увеличение удовлетворенности пациентов на 14,48% по индексу потребительской лояльности.

#### **Соответствие диссертации паспорту научной специальности**

Диссертация соответствует пунктам 13, 17 и 18 паспорта специальности 3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза, что подтверждается автором в работе.

#### **Характеристика публикаций автора по теме диссертации**

Автором опубликовано 23 научные работы, из которых 3 статьи по специальности в журналах, рекомендованных Сеченовским Университетом/ВАК; 15 иных публикаций, включая материалы международных конференций.

#### **Оценка структуры и содержания диссертации**

Диссертация соискателя изложена на 186 страницах машинописного текста и включает введение, обзор литературы, главу, посвященную материалам и методам исследования, три главы, посвященные полученным результатам, заключение, выводы и практические рекомендации. Список литературы включает 220 источников, из которых 163 отечественных и 57 зарубежных авторов, 14 нормативных правовых документа. Работа иллюстрирована 39 рисунками и 22 таблицами.

**Введение** содержит четкое обоснование актуальности темы, цели и задач исследования, а также методику исследования на основе подходов к измерению удовлетворенности пациентов.

**Глава 1** раскрывает современные тенденции в российском здравоохранении и организационно-методические подходы к управлению качеством оказания медицинской помощи.

**В главе 2** изложена подробная характеристика базы исследования, программа, материалы и методы, что позволяет воспроизвести исследование с высокой степенью детализации. Особенно ценно использование геоинформационной системы для определения «типовых» медицинских организаций, осуществляющих свою деятельность в регионе, на базе которых оценивалась результативность организационной технологии.

**Глава 3** содержит практические расчеты по применению Gap-модели и использованию диаграммы «Важность-Эффективность». Расчеты представлены как в табличной форме, так и в виде листингов программного обеспечения, предназначенного для статистической обработки данных.

**Глава 4** хорошо структурирована и содержит детальное описание метода «Важность-Эффективность» с применением диаграммы НоQ. Применение метода «Важность-Эффективность» характеризуется его простотой и наглядностью при формировании управленческих решений по совершенствованию качества медицинской помощи.

**В главе 5** продемонстрирована результативность внедрения предложенной технологии, на основе показателей ее оценки.

Результаты внедрения технологии оценены с помощью критерия Манна-Уитни, что позволяет сделать объективные выводы о ее результативности. Внедрение предложенной технологии на основе эксперимента с последующей оценкой является значительным достижением.

**Заключение** содержит логичное обобщение основных положений работы, соответствует поставленной цели и задачам. Автором четко

сформулированы практические рекомендации для внедрения разработанной технологии в практику.

**Выводы** работы соответствуют цели, задачам исследования и положениям, выносимым на защиту:

1. Ключевыми показателями удовлетворенности пациентов являются: «Сочувствие», «Надежность», «Материальность», «Уверенность» и «Отзывчивость».

2. Методика измерения удовлетворенности, учитывающая данные ожиданий и восприятия пациентов, обеспечивает объективную оценку качества медицинской помощи.

3. Интеграция методов анализа «Важность-Эффективность» и развертывания функций качества позволяет определить направления совершенствования качества медицинской помощи.

**Практические рекомендации** на основе полученных результатов реализуемы на региональном уровне и ориентированы на:

1. Внедрение предложенной формы анкетирования пациентов в работу медицинских организаций.

2. Использование метода «Важность-Эффективность» для регулярного мониторинга качества медицинской помощи в условиях стационаров.

3. Совершенствование системы обратной связи с пациентами для оперативной корректировки процессов оказания медицинской помощи.

#### **Соответствие автореферата основным положениям диссертации**

Автореферат отражает ключевые идеи работы, соответствует содержанию диссертации и в полной мере раскрывает ее содержание.

#### **Достоинства и недостатки в содержании и оформлении диссертации**

Исследование характеризуется логичной структурой работы, содержит подробное описание методики исследования, приведены результаты практической апробации технологии, показано использование современных инструментов анализа данных (IBM SPSS Statistics v24).

В процессе анализа диссертационного исследования появились вопросы, ответы на которые хотелось бы получить в ходе публичной защиты:

1. Для медико-социологического опроса в работе были применены оригинальные авторские анкеты. Как проводилась их разработка и валидизация?

2. В Вашей работе, для целей совершенствования качества, вы обосновали направления по принятию управленческих решений в медицинских организациях. Насколько полон перечень таких мероприятий, учитываются ли в нем отдельные организации, имеющие существенные особенности. Как их учесть в предложенной технологии?

3. Может ли предлагаемая организационная технология, апробированная в условиях Воронежской области, применяться в других регионах?

Обозначенные вопросы, тем не менее, носят, скорее, дискуссионный характер и не снижают научную и практическую ценность работы.

### **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 управления качеством медицинской помощи на региональном уровне, имеющей существенное значение для специальности 3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза, что 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 искомой ученой степени кандидата медицинских наук по специальности 3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза.

**Официальный оппонент:**

Профессор кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья с курсом оценки технологий здравоохранения Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Российская медицинская академия непрерывного профессионального образования» Министерства здравоохранения Российской Федерации, доктор медицинских наук, профессор

Суслин Сергей Александрович

Подпись доктора медицинских наук, профессора Суслина Сергея Александровича заверяю:

Ученый секретарь Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Российская медицинская академия непрерывного профессионального образования» Министерства здравоохранения Российской Федерации, доктор медицинских наук, профессор



Чеботарева Татьяна Александровна

24.11.2025

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Российская медицинская академия непрерывного профессионального образования» Министерства здравоохранения Российской Федерации  
Адрес: Российская Федерация, 125993, г. Москва, ул. Баррикадная, дом 2/1, строение 1.  
Тел.: +7(495) 680-05-99; e-mail: rmaro@rmaro.ru.