

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Тюфилина Денис Сергеевича на тему: «Научное обоснование мероприятий, направленных на повышение уровня удовлетворенности населения медицинской помощью», представленную на соискание ученой степени кандидата медицинских наук по специальности 3.2.3 – общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза

До момента проведения настоящего диссертационного исследования не было утверждено единого интегративного научного-обоснованного подхода к оценке удовлетворенности населения медицинской помощью в Российской Федерации. Отсутствовала система мониторинга показателя удовлетворенности в масштабах страны и на уровне субъектов Российской Федерации, позволяющая формировать выводы о его изменении с течением времени, сравнивать между собой показатели в различных регионах и формировать научно-обоснованные меры по повышению удовлетворенности медицинской помощью.

Наличие такого национального мониторинга в 2022 году стало крайне актуальной задачей с учетом приоритетов, обозначенных Президентом Российской Федерации. Кроме того, одной из целей Единого плана по достижению национальных целей развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года является обеспечение к 2030 году повышения уровня удовлетворенности граждан качеством работы государственных и муниципальных служащих и работников организаций социальной сферы не менее чем на 50 процентов. В Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи этот показатель также является одним из критериев доступности медицинской помощи. В этой связи вопрос формирования релевантного метода оценки удовлетворенности медицинской помощью, учитывающего мировой опыт, а также позволяющего выявлять факторы удовлетворенности

и на основании этого разрабатывать соответствующие меры требовал досконального изучения и применения научных подходов. Тема диссертационного исследования является актуальной для современного здравоохранения.

Для реализации цели исследования, автором сформулирован ряд задач, которые успешно решены в процессе проведения исследования.

Автором разработана методическая основа для создания официально используемого на территории Российской Федерации опросника, с целью национального мониторинга уровня удовлетворенности населения медицинской помощью; доказана возможность использования единого опросника на всей территории страны; проведена динамическая оценка уровня удовлетворенности населения медицинской помощью во всех субъектах Российской Федерации; произведена оценка взаимосвязи уровня удовлетворенности населения медицинской помощью во всех субъектах Российской Федерации с различными организационными, медико-демографическими факторами, а также показателями, характеризующими инфраструктуру региональных систем здравоохранения; установлен принцип приоритетности решения вопросов, связанных с комфортом при оказании медицинской помощи, отношением персонала, а также работы по различным аспектам доступности медицинской помощи для повышения уровня удовлетворенности населения медицинской помощью и реализации мероприятий на уровне медицинских организаций; разработан и внедрен научно обоснованный комплекс мероприятий, направленных на увеличение и поддержание высоких значений удовлетворенности населения медицинской помощью.

Внедрение в практику результатов исследования осуществлено по трем взаимосвязанным направлениям: нормативно-регуляторному, организационному и образовательному. В нормативно-регуляторной плоскости результаты исследования легли в основу официальных документов, что придало методике правовой статус и сделало возможным ее использование в систематической отчетности. В организационной плоскости

разработанный стандарт «СТИМУЛ» и сопутствующие регламенты, которые были внедрены в пилотных медицинских организациях, что включало организационные изменения в работе контакт-центров, управление расписанием и записью, регламентацию клиентских путей, улучшение навигации и зон ожидания, внедрение системы сбора обратной связи с использованием современных каналов. Пилотное внедрение в ГУЗ «Тульский областной клинический кардиологический диспансер» продемонстрировало практические результаты: средний балл удовлетворенности вырос с 4,2 до 4,7 при повторном опросе, при этом доля пациентов с проблемами по основным приоритетным направлениям снизилась. В образовательной плоскости разработан и внедрен модуль повышения квалификации для руководителей «Школы главного врача», проведено обучение свыше 1000 специалистов, подготовлены методические пособия и инструменты для локальной адаптации стандарта и регулярного мониторинга.

Содержание диссертационной работы раскрывает актуальность темы, степень ее разработанности, отражает тождественность цели исследования ее задачам. Достоверность результатов, выводов и положений диссертационного исследования основывается на анализе сплошного и репрезентативного объема выборочного исследования и исходных данных, использования общенаучных и специальных методов таких, как: логический метод, методы анализа и синтеза, индукции и дедукции, аналитический метод, контент-анализа, социологический метод, статистический метод, метод экспертных оценок, метод математического моделирования.

Автореферат диссертации написан последовательно в традиционном стиле, отражает все этапы проведенного исследования. Полученные автором выводы соответствуют поставленным в работе задачам и подчеркивают теоретическое и практическое значение исследования. Принципиальных замечаний к содержанию и оформлению автореферата нет.

Основные положения диссертационной работы отражены в опубликованных работах. Всего опубликовано 8 печатных работ в изданиях,

рекомендованных ВАК Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, в т. ч. 3 – в изданиях, входящих в Белый список

Заключение

Диссертационная работа Тюфилина Дениса Сергеевича на тему: «Научное обоснование мероприятий, направленных на повышение уровня удовлетворенности населения медицинской помощью», представленная на соискание ученой степени кандидата медицинских наук, является завершенной научно-исследовательской работой, соответствует требованиям п. 9 Положения «О порядке присуждения ученых степеней» (утвержденного Постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г. №842 с изменениями от 01.10.2018 г. № 1168), предъявляемым к диссертационным работам на соискание ученой степени кандидата медицинских наук, а ее автор, Тюфилин Денис Сергеевич, заслуживает присуждения ученой степени кандидата медицинских наук по специальности 3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза.

Согласен на сбор, обработку, хранение и размещение в сети «Интернет» моих персональных данных (в соответствии с требованиями Минобрнауки России №662 от 01.06.2015 г.), необходимых для работы диссертационного совета 21.1.076.01

заведующий кафедрой организации
здравоохранения и общественного здоровья
ФГБОУ ВО СибГМУ Минздрава России,
доктор медицинских наук, доцент



В.А. Бойков

Адрес: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Сибирский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации

Почтовый адрес: 634050, г.Томск, Московский тракт, д. 2

Тел.: +7(3822)909-823, факс: +7(3822)533-309, e-mail: office@ssmu.ru