

ОТЗЫВ

официального оппонента доктора медицинских наук, доцента Артемьевой Галины Борисовны на диссертационную работу Тюфилина Дениса Сергеевича на тему: «Научное обоснование мероприятий, направленных на повышение уровня удовлетворённости населения медицинской помощью», представленную на соискание учёной степени кандидата медицинских наук по специальности 3.2.3 – общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза

Актуальность исследования. Удовлетворённость населения медицинской помощью в современных условиях является важнейшим интегральным индикатором эффективности системы здравоохранения на различных уровнях: медицинской организации, субъекта Российской Федерации, страны в целом. Она отражает степень соответствия оказанной помощи ожиданиям граждан и позволяет оценить не только медицинский результат, но и социальное восприятие деятельности медицинских организаций.

В Российской Федерации до последнего времени отсутствовал единый интегрированный методический подход к оценке удовлетворённости населения медицинской помощью, что не позволяло проводить мониторинг на федеральном и региональном уровнях и формировать управленческие решения, основанные на объективных данных. Между тем, включение показателя удовлетворённости в стратегические документы развития здравоохранения и государственные программы усиливает значимость указанной темы и диктует необходимость всестороннего изучения данной предметной области. Таким образом, исследование Тюфилина Д.С. носит актуальный и своевременный характер, соответствует приоритетам государственной политики в сфере здравоохранения.

Научная новизна исследования состоит в том, что в работе получены результаты, имеющие принципиально новое значение: в частности, разработан и валидирован единый опросник для оценки удовлетворённости медицинской помощью, пригодный для применения на федеральном, региональном и

муниципальном уровнях, то есть разработана методическая основа для создания официально используемого на территории Российской Федерации инструмента национального мониторинга уровня удовлетворённости населения медицинской помощью, была доказана его высокая надёжность и внутренняя согласованность (число респондентов для валидации более 3000, индекс Кронбаха $> 0,9$).

Кроме того, проведена динамическая оценка уровня удовлетворённости населения медицинской помощью более чем у 620 тысяч респондентов во всех субъектах Российской Федерации, выявлены ключевые закономерности и особенности динамики показателей, а также его отдельных компонентов, таких как удовлетворённость записью на приём, временем ожидания медицинской помощи, комфортом пребывания в медицинской организации.

Выявлены факторы, оказывающие ключевое влияние на уровень удовлетворённости населения медицинской помощью (доступность записи, время ожидания, комфорт пребывания, коммуникация с медицинским персоналом), а также ряд социально-экономических параметров, которые могут объяснять межрегиональные различия в уровне показателя и определять базовые значения, что, в том числе, необходимо для формирования планов по его увеличению.

По сравнению с предшествующими исследованиями работа отличается масштабом, единством методологии и прикладной направленностью, что определяет её уникальность.

Степень обоснованности и достоверность научных положений, выводов и рекомендаций. Достоверность результатов и научных положений обеспечена использованием репрезентативных выборок (более 620 тыс. респондентов на национальном уровне, свыше 5 тыс. на уровне муниципалитетов, более 3 тыс. при валидации инструмента). Применены современные методы: социологические (опросы, фокус-группы), статистические (факторный анализ, корреляционный анализ), аналитические

и экспертные. Статистическая обработка данных проводилась с применением современных подходов, что подтверждает корректность выводов.

Теоретическая и практическая значимость диссертационного исследования. Теоретическая значимость диссертации выражается в формировании нового представления о показателе удовлетворённости населения медицинской помощью как о комплексном многодоменном конструкте. Автор показал, что данный показатель не сводится лишь к медицинскому результату, а отражает целый спектр организационных и социальных факторов. Это расширяет теоретические рамки исследований в области общественного здоровья и создаёт основу для дальнейшего изучения клиент-ориентированных характеристик системы здравоохранения. Важным теоретическим вкладом является формализация доменной структуры удовлетворённости и доказательство её валидности в российских условиях. Разработанный инструмент и методика могут использоваться в последующих научных проектах, в том числе для международных сравнительных исследований и лонгитюдных наблюдений.

Практическая значимость работы особенно велика. Результаты исследования уже внедрены в практику здравоохранения: на основе предложенной методики разработаны нормативные акты Минздрава России и методические документы ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава России. В медицинских организациях апробирован и внедрён стандарт «СТИМУЛ», что позволило добиться повышения удовлетворённости пациентов, подтверждённого статистически значимыми изменениями. Внедрение охватило двадцать восемь медицинских организаций в тринадцати субъектах РФ, что свидетельствует о масштабности практической реализации. Всё это доказывает прикладной характер работы и её непосредственную ценность для системы управления здравоохранением.

Внедрение в практику результатов исследования осуществлено по трём 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 её использование в систематической отчетности. В организационной плоскости разработанный стандарт «СТИМУЛ» и сопутствующие регламенты 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 удовлетворённости 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 внедрён 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.

Оценка содержания диссертации и её завершенность. Работа изложена на 220 страницах машинописного текста, включает 42 таблицы и 15 рисунков, состоит из введения, обзора литературы, раздела «Материалы и методы», шести глав собственных исследований, заключения, выводов, практических рекомендаций и приложений. Библиография насчитывает 208 источников, из которых 150 зарубежных. Структура работы отвечает требованиям, предъявляемым к кандидатским диссертациям, а изложение отличается логичностью и последовательностью.

Во введении представлена актуальность темы исследования, изложены цели, задачи, научная новизна, практическая значимость, положения, выносимые на защиту, отражены данные об апробации работы, степени её достоверности, внедрения результатов работы в практику, а также

методология исследования и личный вклад диссертанта в проведения исследования.

В первой главе представлен аналитический обзор отечественной и зарубежной литературы и нормативного регулирования в сфере оценки удовлетворённости населения медицинской помощью, что позволило автору выявить дефициты существующих подходов, а также актуальность проведенного исследования. Отдельно представлены теории, описывающие удовлетворённость медицинской помощью как конструкт, что позволило дать соответствующее определение. Представлены отечественные и зарубежные подходы к измерению удовлетворённости медицинской помощью, а также обзор исследований, посвящённых поиску факторов, влияющих на уровень удовлетворённости медицинской помощью.

Вторая глава посвящена материалам и методам исследования: подробно описан дизайн, выборки, процедуры валидации и статистической обработки. Составлена программа исследования, содержащая логичные и последовательные этапы с применением комплекса конкретных методов исследования (контент-анализ, социологический, аналитический и др.). Адекватность применённых методов исследования, достаточный объём и качество проанализированного материала позволили получить достоверные результаты.

Третья глава посвящена разработке и валидации опросника для оценки удовлетворённости населения медицинской помощью. Автор детально описывает процесс формирования вопросов, включавший проведение фокус-групп, экспертную оценку, несколько этапов пилотного анкетирования и последующую статистическую проверку инструмента. В тексте приводятся показатели надёжности и валидности, подтверждающие корректность конструкции анкеты. Подробно показано, как в результате последовательной работы сформировались девять доменов удовлетворённости: доступность записи, ожидание помощи, ожидание у кабинета, комфорт пребывания, взаимодействие с персоналом, объяснение назначений, соответствие

ожиданиям, решение медицинской проблемы и лояльность. Эта глава представляет собой фундаментальное методологическое ядро исследования и демонстрирует научную строгость при создании инструмента, что само по себе является значимым вкладом в отечественную науку.

В четвертой главе представлены результаты национального мониторинга удовлетворённости населения медицинской помощью. На базе разработанного опросника было проведено масштабное исследование, охватившее более 620 тысяч респондентов в различных субъектах Российской Федерации. Автор описывает динамику показателей удовлетворённости в период с сентября 2022 по декабрь 2023 годов, выявляет межрегиональные различия и делает акцент на выявлении системных проблем. В тексте приведены сравнительные данные по регионам, демонстрирующие как положительную динамику, так и наличие устойчивых проблемных точек. Важным результатом является фиксация зависимости уровня удовлетворённости от организационных факторов: доступности записи, времени ожидания, коммуникации персонала.

Пятая глава посвящена анализу факторов, влияющих на уровень удовлетворённости населения медицинской помощью. Здесь автор применяет регрессионные модели, позволяющие выявить взаимосвязи удовлетворённости с социально-демографическими, кадровыми и организационными характеристиками. Показано, что такие факторы, как обеспеченность медицинскими кадрами, инфраструктурные условия, уровень дохода населения и степень цифровизации медицинской организации, оказывают статистически значимое влияние на итоговый показатель. Отдельно рассмотрено влияние ожиданий пациентов и социального контекста, что расширяет понимание механизма формирования удовлетворённости. Эта глава отличается глубиной анализа и подчеркивает комплексный характер исследуемой проблемы, выходящий за пределы чисто медицинских аспектов.

Шестая глава носит прикладной характер и посвящена разработке и апробации стандарта управления медицинской организацией «СТИМУЛ». В

ней подробно описан процесс формирования стандарта, участие экспертных групп, разработка локальных регламентов и внедрение комплекса мероприятий. Автор приводит результаты пилотной апробации в ГУЗ «Тульский областной клинический кардиологический диспансер», где внедрение стандарта позволило достичь значимого роста удовлетворённости пациентов и снижения числа приоритетных проблем. Подробно описан цикл управленческой работы с использованием разработанного инструмента: от сбора данных до принятия решений и оценки эффективности изменений. Завершается глава описанием образовательного модуля для подготовки управленцев здравоохранения и опытом масштабирования практики на другие медицинские организации в 13 субъектах РФ. Эта глава делает работу особенно ценной для практического здравоохранения, так как соединяет научные разработки с реальной управленческой деятельностью.

В совокупности главы диссертации образуют логически выстроенное и завершённое исследование, в котором теоретическое обоснование плавно переходит к методологической разработке, далее к масштабной эмпирической проверке и, наконец, к практическому внедрению. Такая структура демонстрирует высокий уровень научной культуры автора и умение доводить результаты до прикладного применения.

Заключение содержит основные результаты работы, свидетельствующие о значительном вкладе в решение поставленных задач, имеющей важное значение для системы здравоохранения.

Выводы и практические рекомендации полностью соответствуют поставленным задачам и положениям, выносимым на защиту, логично вытекают из представленного материала, имеют научную новизну и практическую значимость.

Характеристика публикаций автора по теме диссертации.

По теме диссертации 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.

Соответствие диссертации паспорту научной специальности.

Научные положения диссертации соответствуют паспорту научной специальности 3.2.3 Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза.

Автореферат

Автореферат полностью отражает содержание диссертационной работы, построен по классическому принципу в соответствии с требованиями к его оформлению.

Принципиальных замечаний к работе нет, но хочется задать несколько вопросов.

Вопросы:

1. Насколько разработанный инструмент может быть адаптирован для оценки удовлетворённости отдельными видами специализированной помощи (например, стоматологической или паллиативной)?

2. Планируется ли интеграция предложенной методики в цифровые сервисы обратной связи пациентов?

Вопросы носят дискуссионный характер и не снижают общей высокой оценки работы.

Заключение. Диссертационное исследование Тюфилина Дениса Сергеевича на тему: «Научное обоснование мероприятий, направленных на повышение уровня удовлетворённости населения медицинской помощью», представленное на соискание учёной степени кандидата медицинских наук, является самостоятельной завершённой научно- квалификационной работой, в которой решена актуальная научно-практическая проблема по формированию подходов к измерению уровня удовлетворённости населения медицинской помощью и разработке мер по его увеличению, что имеет важное медико-социальное значение для общественного здоровья, организации и социологии здравоохранения, медико-социальной экспертизы. По своей актуальности, методическому уровню, степени обоснованности научных положений, научной новизне, теоретической и практической значимости

диссертация Д.С. Тюфилина полностью соответствует критериям раздела II, в том числе Пункта 9 Положения о присуждении учёных степеней, утверждённого постановлением Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 г. № 842, предъявляемых к кандидатским диссертациям, а её автор Тюфилин Д.С., заслуживает присуждения искомой учёной степени кандидата медицинских наук по специальностям 3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза.

22.09.2025

Официальный оппонент:

Доктор медицинских наук, доцент,
заведующий кафедрой менеджмента в
здравоохранении и управления проектами
ФГБОУ ВО «Рязанский государственный
медицинский университет имени
академика И.П. Павлова»
Минздрава России

Артемьева Галина Борисовна

Подпись д.м.н., доцента Г.Б. Артемьевой заверяю
ректор ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России
д.м.н., профессор

Калинин Роман Евгеньевич

Адрес: 390026 г. Рязань, ул. Высоковольная, д. 9
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Рязанский государственный медицинский университет» им. И.П. Павлова
Министерства здравоохранения Российской Федерации
Телефон: +7 (4912) 97-18-08
galinbo2009@yandex.ru

