

## ОТЗЫВ

официального оппонента доктора медицинских наук, профессора Суслина Сергея Александровича на диссертационную работу Тюфилина Дениса 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

**Актуальность исследования.** Удовлетворенность граждан медицинской помощью сегодня рассматривается как один из ключевых интегральных индикаторов качества функционирования системы здравоохранения. Этот показатель отражает не только медицинский результат, но и субъективное восприятие пациентами доступности, комфортности, клиентоориентированности медицинской организации, а также доверие к системе здравоохранения в целом. Он активно используется в международной практике для оценки эффективности реформ и качества работы учреждений, а в последние годы включен и в стратегические документы развития здравоохранения в Российской Федерации. Между тем, до последнего времени отсутствовала единая методическая база для оценки удовлетворенности населения, что существенно ограничивало возможности мониторинга как на федеральном, так и на региональном уровнях. В этих условиях разработка научно обоснованного инструментария, позволяющего объективно фиксировать уровень удовлетворенности и использовать его в управленческих решениях, является задачей не только своевременной, но и принципиально важной. Именно поэтому диссертация Тюфилина Д.С. отличается высокой степенью актуальности и полностью вписывается в приоритеты государственной политики в сфере здравоохранения.

**Научная новизна исследования.** В представленной работе получены результаты, которые вносят принципиально новые элементы в отечественную науку. Автор разработал и валидировал универсальный инструмент для оценки удовлетворенности населения медицинской помощью. Проведенные

исследования подтвердили высокую надежность и внутреннюю согласованность опросника: валидационные выборки включали более трех тысяч респондентов,  $\alpha$  Кронбаха превышал 0,9, показатели CFI и TLI соответствовали международным стандартам. На основе созданного инструмента осуществлен первый национальный мониторинг удовлетворенности, охвативший свыше 620 тысяч человек во всех субъектах РФ. Это позволило выявить динамику изменений за полтора года и зафиксировать региональные различия, а также выделить домены, оказывающие решающее влияние на восприятие качества медицинской помощи: доступность записи, продолжительность ожидания, комфорт пребывания, коммуникативные навыки персонала, объяснение назначений. Существенно новым является доказанный автором факт слабой корреляции между медицинским результатом и интегральным показателем удовлетворенности, что радикально смещает акценты в сторону организационно-сервисных характеристик. По сравнению с прежними работами, ограниченными локальными выборками и разрозненными методиками, данная диссертация отличается масштабностью, комплексностью и практической направленностью, что делает ее уникальной в российском научном поле.

**Степень обоснованности и достоверность научных положений, выводов и рекомендаций.** Надежность полученных результатов подтверждается репрезентативностью выборок и разнообразием примененных методов. В исследовании использованы как социологические инструменты (опросы, интервью, фокус-группы), так и современные статистические подходы: факторный, корреляционный и регрессионный анализы, методы проверки согласованности, экспертные оценки. Обработка данных проводилась с использованием современных подходов и специализированного программного обеспечения, что гарантирует корректность выводов. Важным элементом является одобрение анкеты

этическим комитетом, что подтверждает соблюдение международных принципов проведения социологических исследований.

**Теоретическая и практическая значимость диссертационного исследования.** На теоретическом уровне работа позволяет по-новому взглянуть на феномен удовлетворенности населения медицинской помощью. Автор убедительно доказывает, что данный показатель имеет многокомпонентную природу и включает организационные, сервисные и социальные элементы, выходящие за рамки чисто медицинских исходов. Это расширяет горизонты отечественных исследований в области общественного здоровья и задает базу для будущих работ. Формализованная доменная структура удовлетворенности, предложенная автором, может использоваться как универсальная модель для последующих научных работ.

Практическая значимость диссертации также не поддается сомнению. Результаты исследования уже нашли применение: разработанные методические рекомендации утверждены и используются Минздравом РФ, внедрен стандарт «СТИМУЛ», апробированный в медицинских организациях разных регионов страны. Всего в пилотных проектах приняли участие более двадцати восьми медицинских учреждений в 13 субъектах РФ. Практический эффект был доказан: удовлетворенность пациентов статистически значимо повысилась, число проблемных доменов сократилось. В образовательной сфере на основе результатов исследования создан учебный модуль «Школа главного врача», обучение по которому прошли более тысячи управленцев здравоохранения. Все это демонстрирует прямую прикладную ценность работы, ее влияние как на управленческую практику, так и на подготовку кадров.

**Внедрение в практику результатов исследования.** Нормативно-правовое закрепление методики позволило придать ей официальный статус и включить в систему регулярной отчетности. На организационном уровне внедрен стандарт «СТИМУЛ», включавший оптимизацию процессов записи, повышение прозрачности работы контакт-центров, улучшение

маршрутизации и навигации, повышение комфорта пребывания пациентов, внедрение новых каналов обратной связи. На примере Тульского областного клинического кардиологического диспансера продемонстрировано, что внедрение стандарта позволило повысить средний балл удовлетворенности с 4,2 до 4,7 и снизить долю пациентов с выявленными проблемами. Также в образовательной сфере подготовлен и внедрен курс повышения квалификации руководителей медицинских организаций, что обеспечивает масштабирование результатов и их долгосрочный эффект.

**Оценка содержания диссертации и ее завершенность.** Работа изложена на 220 страницах текста, содержит 42 таблицы и 15 рисунков, состоит из введения, обзора литературы, раздела «Материалы и методы», шести глав собственных исследований, заключения, выводов, практических рекомендаций и приложений. Список литературы насчитывает 208 источников, в том числе 150 зарубежных. Структура исследования выдержана в соответствии с требованиями к кандидатским диссертациям, изложение логично и последовательное.

**Во введении** представлена актуальность темы исследования, изложены цели, задачи, научная новизна, практическая значимость, положения, выносимые на защиту, отражены данные об апробации работы, степени ее достоверности, внедрения результатов работы в практику, а также методология исследования и личный вклад диссертанта в проведения исследования.

**В первой главе** представлен детальный анализ научной литературы и нормативных актов по теме оценки удовлетворенности населения медицинской помощью. Рассматриваются как зарубежные модели, так и отечественный опыт, делается акцент на том, что до настоящего времени отсутствовал единый инструмент, что создавало методологический вакуум. Автор также приводит различные теоретические концепции удовлетворенности, что позволило ему дать собственное определение этого феномена и выделить ключевые подходы к его измерению.

**Вторая глава** посвящена материалам и методам исследования. Автор описывает дизайн работы, выборки, этапы пилотирования и валидации инструмента. Приводятся методы сбора данных, алгоритмы формирования выборок, процедуры статистической проверки, включая факторный анализ и расчет  $\alpha$  Кронбаха. Подробное описание методов, контроль репрезентативности и использование современных методов анализа демонстрируют высокую степень методологической строгости.

**Третья глава** раскрывает процесс разработки и валидации опросника. Подробно описаны этапы его формирования: экспертные обсуждения, пилотные опросы, фокус-группы, проверка надежности и внутренней согласованности. В результате выстроена девятидоменная структура удовлетворенности: доступность записи, ожидание помощи, ожидание у кабинета, комфорт пребывания, взаимодействие с персоналом, объяснение назначений, соответствие ожиданиям, решение медицинской проблемы и лояльность. Этот раздел можно назвать методологическим ядром работы, подтверждающим новизну и объективность подхода.

**В четвертой главе** изложены результаты национального мониторинга. На основе разработанного инструмента проведено исследование с охватом более 620 тысяч респондентов. Описаны динамика удовлетворенности в период с сентября 2022 по декабрь 2023 гг., межрегиональные различия, выявлены системные проблемные зоны. Автор подчеркивает зависимость итогового уровня удовлетворенности от организационно-сервисных факторов, а также приводит сравнительные данные по регионам, иллюстрирующие специфику территориальных различий.

**Пятая глава** содержит углубленный анализ факторов, влияющих на удовлетворенность. С помощью регрессионных моделей выявлены закономерности, связывающие интегральный показатель с социально-демографическими, кадровыми и инфраструктурными характеристиками. Особое внимание уделено роли ожиданий пациентов и социального контекста,

что позволяет шире интерпретировать полученные данные и выйти за рамки стандартного анализа.

**Шестая глава** носит прикладной характер и посвящена внедрению разработанных подходов в практику. Здесь описан процесс формирования стандарта управления «СТИМУЛ», участие экспертных групп, формирование локальных регламентов. Автор демонстрирует результаты пилотных внедрений, подтверждающих эффективность предложенных мер, а также подробно описывает образовательный модуль для управленцев здравоохранения. Глава иллюстрирует, как научные разработки могут быть трансформированы в практические инструменты повышения качества медицинской помощи.

Таким образом, главы диссертации образуют логически последовательную цепь, в которой анализ литературы и нормативных документов сменяется методологической проработкой, далее — масштабным эмпирическим исследованием и, наконец, практической реализацией.

**Заключение.** Все выводы диссертации вытекают из полученных результатов, соответствуют заявленным целям и задачам. Автор убедительно демонстрирует, что разработанный инструмент может быть использован как в научных исследованиях, так и в управленческой практике, а внедрение стандарта «СТИМУЛ» реально повышает удовлетворенность пациентов.

**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 восемь работ, из которых три — в журналах, рекомендованных ВАК.

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

Научные положения и результаты исследования полностью укладываются в рамки 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:

1. Апробация стандарта управления показала положительный (увеличение среднего балла удовлетворенности с 4,2 до 4,7), но краткосрочный эффект. Какие факторы нужно учитывать, чтобы сохранять достигнутые изменения на длительное время?

2. Поясните, пожалуйста, более подробно, как проводилась оценка получаемых в ходе опроса данных на валидность?

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 удовлетворенности населения медицинской помощью», представленное на соискание ученой степени кандидата медицинских наук, является самостоятельной завершенной научно- квалификационной работой, в которой решена актуальная научно-практическая задача по формированию подходов к измерению уровня удовлетворенности 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 ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 г. № 842 (в действующей редакции), предъявляемых к кандидатским диссертациям, а ее автор Тюфилин Денис Сергеевич заслуживает присуждения искомой ученой степени кандидата медицинских наук по специальностям 3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза.

22.09.2025 г.

**Официальный оппонент:**

Доктор медицинских наук, профессор,  
профессор кафедры организации  
здравоохранения и общественного здоровья  
с курсом оценки технологий здравоохранения  
ФГБОУ ДПО «Российская медицинская  
академия непрерывного профессионального  
образования» Минздрава России

 - Суслин Сергей Александрович

Подпись д.м.н., профессора С.А. Суслина заверяю:

Ученый секретарь ФГБОУ ДПО  
«Российская медицинская академия  
непрерывного профессионального образования»  
Минздрава России, доктор медицинских наук,  
профессор



 Чеботарева Татьяна Александровна

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