

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования Первый Московский государственный медицинский университет им. И.М. Сеченова министерства здравоохранения Российской Федерации (Сеченовский Университет)

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по научно-технологическому
развитию ФГАОУ ВО Первый МГМУ
имени И.М. Сеченова Минздрава России
(Сеченовский Университет)
доктор фармацевтических наук, профессор

В.В.Тарасов



сентября 2025 г.

ОТЗЫВ

Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования Первый Московский государственный медицинский университет имени И.М. Сеченова Министерства здравоохранения Российской Федерации (Сеченовский Университет) 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 темы выполненной работы.

Тема диссертационного исследования Тюфилина Д.С. является высокоактуальной и обусловлена современными вызовами в сфере здравоохранения. Удовлетворенность населения медицинской помощью признана важным индикатором работы системы здравоохранения. Повышение уровня удовлетворенности граждан качеством работы государственных и муниципальных служащих и работников организаций социальной сферы не менее чем на 50% - одна из национальных целей развития Российской

Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года. В Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи удовлетворенность населения выступает индикатором доступности медицинской помощи. Тем не менее до проведения настоящего диссертационного исследования в Российской Федерации не было разработано единого интегративного научно обоснованного подхода к оценке удовлетворенности населения медицинской помощью. Не существовало и системы мониторинга показателя удовлетворенности ни на национальном уровне, ни на уровне субъектов Российской Федерации, что препятствовало корректному сравнению показателей в различных регионах и формированию научно обоснованных мероприятий по повышению удовлетворенности с учетом региональных особенностей функционирования системы здравоохранения.

Таким образом, диссертация Д. С. Тюфилина, целью которой было разработать и научно обосновать мероприятия, направленные на увеличение уровня удовлетворенности населения медицинской помощью на основе изучения факторов, влияющих на него, является актуальной.

Научная новизна полученных автором результатов

Научная новизна диссертационного исследования Д. С. Тюфилина заключается в том, что впервые в отечественной практике разработан, апробирован и валидирован универсальный опросник для унифицированной оценки удовлетворенности населения медицинской помощью на всех уровнях системы здравоохранения (федеральном, региональном, медицинских организаций).

Проведено первое в России исследование удовлетворенности в национальном масштабе, охватившее более 620 тысяч респондентов во всех субъектах Российской Федерации. На основе этого опроса установлены базовые значения показателя удовлетворенности, выявлены его динамические закономерности и ключевые детерминанты.

Подтверждено, что интегральная удовлетворенность медицинской помощью в значительной степени определяется организационно-сервисными факторами (доступность записи на прием, время ожидания, комфорт, коммуникация с персоналом), а не только медицинской эффективностью оказанной помощи.

Выявлен комплекс социально-экономических факторов, объясняющих межрегиональную вариабельность уровня удовлетворенности, что создает основу для дифференцированного планирования мероприятий по ее повышению.

Достоверность результатов исследования, научных положений и выводов

Достоверность результатов исследования, научных положений и выводов обеспечивается корректным использованием методов сбора и анализа данных, выбранных в соответствии с поставленными задачами. Исследование выполнялось в несколько этапов. Вначале был сформирован методический подход к оценке и мониторинга уровня удовлетворенности населения медицинской помощью в Российской Федерации. Далее проведена оценка уровня удовлетворенности населения медицинской помощью в крупных выборках и выявлены факторы, влияющие на него. На завершающем этапе обоснованы мероприятия, направленные на увеличение уровня удовлетворенности населения медицинской помощью в стране, разработан стандарт системы управления медицинской организацией, основанной на принципах повышения удовлетворенности пациентов медицинской помощью.

Применен комплекс адекватных задачам методов сбора и анализа данных. Разработан, апробирован и валидирован опросник для оценки удовлетворенности медицинской помощью, для чего проведены фокус-группы и одномоментные социологические исследования. В социологическом исследовании с участием 3012 респондентов определено соответствие структуры опросника теоретической модели и выявлен высокий уровень его

внутренней согласованности (сравнительный индекс соответствия составил 0,993; индекс Такера-Льюиса – 0,988; альфа Кронбаха > 0,9). Изучение влияния различных параметров на показатель удовлетворенности населения медицинской помощью осуществлено в крупном социологическом исследовании с участием более 621 тысячи респондентов. При разработке стандарта системы управления медицинской организацией, основанной на принципах повышения удовлетворенности пациентов медицинской помощью, использован метод экспертных оценок и анализ литературных источников, сформированы рабочая группа (n=12) и группа экспертного опроса (n=58).

Статистическая обработка данных выполнена корректно с учетом характера анализируемых переменных и типов распределения.

Значимость результатов для медицинской науки и клинической практики

Работа содержит принципиально новую для отечественной науки концептуализацию удовлетворенности как комплексного показателя. Автор не только выявил его многокомпонентную структуру, выходящую за рамки клинических исходов, но и разработал валидированную метрическую модель. Эта модель задает новый стандарт для научных исследований в области общественного здоровья и служит теоретическим базисом для проведения одномоментных и проспективных исследований.

Практическая ценность работы подтверждается ее интеграцией в управленческие процессы. Результаты исследования трансформированы в конкретные инструменты управления на всех уровнях системы здравоохранения: внедрен стандарт «СТИМУЛ», доказавший свою эффективность в 28 учреждениях 13 субъектов Российской Федерации статистически значимым ростом удовлетворенности пациентов. Создан и реализован учебный модуль для руководителей «Школа главного врача», что обеспечивает воспроизводство компетенций и тиражирование успешных практик.

Структура и содержание диссертации

Работа изложена на 220 страницах машинописного текста, иллюстрирована 42 таблицы и 15 рисунков, имеет стандартную структуру (введение, обзор литературы, материалы и методы, 4 главы с результатами исследований, заключение, выводы, практические рекомендации и приложения). Список литературы включает 208 источников, в том числе 150 зарубежных.

Во введении имеются все необходимые подразделы, кратко обоснована актуальность темы исследования, сформулированы цель и задачи, научная новизна, практическая значимость, положения, выносимые на защиту, приведены сведения об апробации работы, достоверности результатов и их внедрении в практику, указаны ключевые аспекты методологии исследования и личный вклад диссертанта.

В первой главе приведен обзор литературы, рассмотрены все значимые работы по изучаемой теме, отмечены имеющиеся противоречия и пробелы в знаниях, полноценно обоснована актуальность выбранной темы.

Во второй главе детально и последовательно описана методика исследования. Глава начинается с определений удовлетворенности населения медицинской помощью и удовлетворенности пациентов медицинской помощью. Далее приведена программа исследования и раскрыты особенности использования всех методов исследования. Описана методика проведения апробации опросников для оценки удовлетворенности населения в зависимости от условия получения медицинской помощи, приведена характеристика пилотных территорий для проведения апробации и валидации опросников для оценки удовлетворенности населения (Удмуртской Республики и Липецкой области). Указаны источники данных для изучения ассоциации уровня удовлетворенности и характеристик субъекта Российской Федерации и примененные методы статистической обработки данных, обоснован объем выборочной совокупности.

В главах с третьей по шестую изложены результаты исследования. Третья глава посвящена разработке инструмента для оценки удовлетворенности. В четвертой главе приводятся результаты проведенной оценки уровня удовлетворенности, в пятой – проанализированы факторы, влияющие на удовлетворенность медицинской помощью и представлены взаимосвязи между удовлетворенностью и организационными, социально-демографическими, экономическими, инфраструктурными факторами. Шестая глава посвящена разработке стандарта системы управления медицинской организацией, основанной на принципах повышения удовлетворенности медицинской помощью.

В заключении обобщены основные результаты работы. Выводы и практические рекомендации полностью соответствуют поставленным задачам и положениям, выносимым на защиту, логично вытекают из представленного материала.

Материал изложен в логической последовательности, работа характеризуется внутренней целостностью.

Соответствие содержания диссертации паспорту специальности

Область диссертационного исследования соответствует паспорту научной специальности 3.2.3. - общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза.

Рекомендации по использованию результатов и выводов диссертации

На основании результатов диссертационного исследования Д.С. Тюфилина разработан и утвержден Приказ Минздрава России от 19.07.2022 №495 «Об утверждении методики расчета дополнительного показателя «Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент» (Письмо Минздрава России от 19.03.2025 №13-0/И/2-5055). Разработан и утвержден Приказом ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава России от 26.07.2023 №240-р «Стандарт системы управления медицинской

организацией, направленной на повышение удовлетворенности пациентов медицинской помощью». Разработана и апробирована система добровольной сертификации (добровольное подтверждение соответствия стандарту).

Результаты исследования рекомендуется использовать руководителям органов исполнительной власти в сфере охраны здоровья субъектов Российской Федерации с привлечением территориальных фондов обязательного медицинского страхования: для проведения мониторинга и анализа удовлетворенности населения медицинской помощью, выявления факторов удовлетворенности и уязвимых групп, разработки мероприятий по повышению уровня удовлетворенности.

Рекомендуется ежегодно проводить социологический опрос населения субъектов Российской Федерации в разрезе муниципальных образований с применением основных принципов, изложенных в Приказе Министерства здравоохранения Российской Федерации №495 от 19.07.2022, с целью выявления проблем и точек роста для повышения уровня удовлетворенности.

Рекомендуется руководителям медицинских организаций разработать типовой опросник по оценке уровня удовлетворенности медицинской помощью и выявлению причин неудовлетворенности на основе пунктов стандарта «СТИМУЛ», регулярно проводить опрос пациентов по разработанному опроснику и реализовывать типовой перечень мероприятий в соответствии со стандартом, направленных на повышение удовлетворенности медицинской помощью и устранение основных проблем, выявленных в ходе проведения опроса.

Публикации

По теме диссертации опубликовано 8 печатных работ в изданиях, рекомендованных ВАК Министерства науки и высшего образования Российской Федерации.

Соответствие автореферата содержанию диссертации

Автореферат написан в соответствии с требованиями к его оформлению, полностью отражает основные положения диссертационного исследования.

Замечания к работе и вопросы

Принципиальных замечаний к работе нет, имеющиеся опечатки и технические недочеты не умаляют достоинств работы.

Заключение

Диссертация 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 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, предъявляемых к кандидатским диссертациям, а ее автор Д.С. Тюфилин, заслуживает присуждения искомой ученой степени кандидата медицинских наук по специальностям 3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза.

Отзыв обсужден и одобрен на заседании Института лидерства и управления здравоохранением Федерального государственного автономного

образовательного учреждения высшего образования Первый Московский государственный медицинский университет имени И.М. Сеченова Министерства здравоохранения Российской Федерации (Сеченовский Университет) 18 сентября 2025 г. (протокол № 12).

Доктор медицинских наук, профессор Института лидерства
и управления здравоохранением ФГАОУ ВО
Первый МГМУ имени И.М. Сеченова Минздрава России
(Сеченовский Университет)

Авксентьева Мария Владимировна

Директор Института лидерства и управления здравоохранением
ФГАОУ ВО Первый МГМУ имени И.М. Сеченова Минздрава России
(Сеченовский Университет)
доктор медицинских наук, доцент

Роюк Валерий Валериевич



Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
Первый Московский государственный медицинский университет имени И.М. Сеченова
Министерства здравоохранения Российской Федерации (Сеченовский Университет)

Адрес: 119991, Москва, ул. Трубецкая, д. 8, стр. 2
Телефон: 8(499)248-53-83, e-mail: expedition@sechenov.ru