

ОТЗЫВ

члена диссертационного совета Шаповаловой Марины Александровны на диссертацию Мартиросова Арама Вачагановича на тему: «Социально-экономическая детерминация уровня удовлетворенности пациентов трудоспособного возраста организацией медицинской помощи, оказываемой в амбулаторных условиях», представленную на соискание ученой степени доктора медицинских наук по научной специальности 3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза.

Актуальность темы диссертационного исследования

На современном этапе вопросы удовлетворенности населения работой системы здравоохранения и качеством оказываемых медицинских услуг становятся все более значимыми как в России, так и за рубежом. Особое внимание уделяется трем ключевым аспектам эффективности деятельности системы здравоохранения: медицинскому, социальному и экономическому, где важнейшим элементом является социальная эффективность. Поскольку общество выступает основным источником финансирования медицины, оно обладает, по определению, правом контроля над деятельностью медицинских учреждений и всей системы здравоохранения. Именно поэтому взаимоотношения между пациентом и медицинским учреждением, а также поведение пациента при обращении за медицинской помощью привлекают повышенное внимание исследователей.

Ключевым объектом при изучении социальной эффективности становится степень удовлетворенности пациентов качеством получаемых медицинских услуг. Всемирная организация здравоохранения выделяет четыре главных аспекта данной проблемы: качественное выполнение профессиональных обязанностей, разумное распределение ресурсов, сведение к минимуму рисков для пациента и достижение максимального уровня удовлетворенности от общения с медицинскими структурами.

Ранее существовало мнение, что оценивать работу медицинских организаций могут только профессионалы, что способствовало преобладанию профессионального подхода. Но конечной целью медицинских учреждений является удовлетворение запросов общества в области здравоохранения. Следовательно, без учета мнения самих пациентов невозможно полноценно оценить эту работу.

Сегодня наиболее распространенным способом оценки качества деятельности медицинских организаций является сравнение реальных показателей работы учреждения с утвержденными нормами. Исследование общественного мнения проводится в основном путем оценки уровня удовлетворенности пациентов, используя как качественные, так и количественные методы анализа.

Традиционно пациенты рассматриваются как пассивные получатели медицинской помощи, а не как активные участники взаимодействия с системой здравоохранения. Остается открытым вопрос о том, как сильно на уровень удовлетворенности пациента влияют демографические и социально-экономические характеристики самого пациента. Предположение о том, что удовлетворенность зависит не только от качества медицинских услуг, но и от социальных и экономических условий жизни пациента, еще нуждается в проверке, что делает данную тему актуальной для исследований.

В этой связи, диссертационное исследование Мартиросова Арама Вачагановича, посвященное поиску возможного решения проблемы и представленное им научное обоснование факта влияния социально-экономических детерминаций уровня удовлетворенности пациентов трудоспособного возраста организацией медицинской помощи, оказываемой в амбулаторных условиях является актуальной задачей организации здравоохранения, имеющей важное медицинское, социальное и экономическое значение.

Обоснованность основных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации

Обоснованность выводов диссертационного исследования подтверждается следующими положениями:

- тщательно проведен анализ отечественной и зарубежной научной литературы, включающий теоретические и эмпирические исследования российских и зарубежных ученых, посвященных пациент-ориентированному подходу;

- выбраны адекватные поставленным задачам исследования методы анализа влияния социально-экономических характеристик на процесс формирования уровня удовлетворенности пациента качеством организации медицинской помощи, оказываемой в амбулаторных условиях;

- сформирована основательная эмпирическая база исследования, включающая анкеты пациентов, г. Москва;

Результаты исследования прошли апробацию, доложены и обсуждены на различных конференциях.

По теме диссертационного исследования опубликовано 24 работы, в том числе 16 публикаций в изданиях, рекомендованных ВАК РФ и 9 работ в журналах, входящих в международные базы цитирования.

Теоретическую обоснованность исследования подтверждают следующие характеристики диссертации. Список использованных автором литературных источников включает в себя 284 источника, из которых 234 – на русском языке и 50 – на иностранных языках. Дизайн исследования полностью соответствует поставленной цели и сформулированным на ее основе задачам.

Объем диссертационного исследования составляет 316 страниц и включает в себя введение, 8 глав, заключение, выводы, рекомендации,

список литературы и приложение. Текст диссертации хорошо структурирован. Материалы и результаты исследования изложены последовательно и логично.

Во введении обоснована актуальность работы, сформулированы цель, задачи, научная новизна и практическая значимость диссертационного исследования, продемонстрирована апробация результатов исследования.

Первая глава посвящена пациенту как субъекту оценки качества организации медицинской помощи.

Во второй главе представлены методы и материалы проведенного исследования. В работе использован современный, соответствующий поставленным задачам комплекс методов исследования: изучение и обобщение опыта, статистический, аналитический, экономический, монографического описания, организационного эксперимента и др.

Третья глава посвящена результатам исследования, подтверждающим важность демографических характеристик пациента в восприятии качества медицинского обслуживания. Особое внимание уделено влиянию пола и возраста на отношение пациентов к медицинскому обслуживанию.

Четвертая глава раскрывает значение социальных характеристик пациента в оценке амбулаторной медицинской помощи. Здесь выявлены ключевые факторы влияния, как уровень образования, ответственное отношение к своему здоровью и семейное положение, определяющие восприятие пациентом организации медицинской помощи.

В пятой главе подчеркивается значимость комплаентности как одной из ключевых социальных характеристик, формирующих отношение пациента к организации медицинской помощи в амбулаторных условиях.

Шестая глава рассматривает экономические особенности домохозяйств и их влияние на формирование восприятия пациентом медицинских услуг, предоставляемых в амбулаторных учреждениях.

Седьмая глава акцентирует внимание на роли жизненных приоритетов пациента в процессе формирования его мнения относительно организации медицинской помощи.

В восьмой главе представлена система оценки уровня удовлетворённости пациентов медицинским обслуживанием. Автор проводит исследование взаимосвязей между социальными и экономическими факторами, влияющими на степень удовлетворенности пациента. Исследуются зависимости между уровнем удовлетворенности и различными сочетаниями факторов. Также обоснована методика прогнозирования уровня удовлетворенности с учётом социально-экономических показателей и предложена методика стандартизации данных об уровне удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи в амбулаторных условиях.

В заключении сформулированы выводы, которые подтверждают реализацию поставленных целей и задач.

Новизна основных положений и выводов диссертационного исследования

Диссертационное исследование включают в себя следующие положения, обладающие признаками научной новизны:

- впервые предложена научно обоснованная концепция детерминации уровня удовлетворенности пациентов качеством организации медицинской помощи;
- впервые выполнена идентификация социально-экономических характеристик пациента как детерминант уровня удовлетворенности пациентов качеством организации медицинской помощи;
- впервые исследованы взаимозависимости между социально-экономическими характеристиками пациента как детерминантами уровня

удовлетворенности пациентов качеством организации медицинской помощи;

– получены новые данные о влиянии демографических характеристик (пол и возраст) пациентов на процессы формирования его отношения к организации медицинской помощи, оказываемой в амбулаторных условиях.

В совокупности в диссертационном исследовании представлены новые данные о роли жизненных приоритетов (структуры и значимости) в формировании уровня удовлетворенности пациента качеством организации медицинской помощи, оказываемой в амбулаторных условиях.

Дискуссионные положения диссертационного исследования

Замечаний, которые могли бы поставить под сомнение полученные результаты, нет.

В результате изучения материалов исследования возникли вопросы к соискателю:

1. Чем предлагаемая Вами методика отличается от используемой в соответствии Приказом №495 от 19 июля 2022 года ?
2. Что подразумевается под понятием «Стандартная структура жизненных приоритетов» ?

С учетом всего вышесказанного полагаю:

Содержание диссертации Мартиросова Арама Вачагановича на тему: «Социально-экономическая детерминация уровня удовлетворенности пациентов трудоспособного возраста организацией медицинской помощи, оказываемой в амбулаторных условиях» соответствует специальности 3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза.

Диссертация является научно-квалификационной работой, в которой на основании выполненных автором исследований разработаны теоретические положения, совокупность которых можно квалифицировать как научное достижение, имеющее важное социально-экономическое значение, а также изложены новые научно обоснованные решения, внедрение которых вносит значительный вклад в развитие страны и здравоохранения в частности.

Нарушений пунктов 9, 11 Порядка присуждения Санкт-Петербургским государственным университетом ученой степени кандидата наук, ученой степени доктора наук соискателем ученой степени мною не установлено.

Диссертация соответствует критериям, которым должны отвечать диссертации на соискание ученой степени доктора наук, установленным приказом от 19.11.2021 № 11181/1 «О порядке присуждения ученых степеней в Санкт-Петербургском государственном университете» и рекомендована к защите в СПбГУ.

Член диссертационного совета

Заведующая кафедрой экономики и управления здравоохранением
с курсом постдипломного образования ФПО ФГБОУ ВО
«Астраханский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации.
д.м.н., профессор

Шаповалова Марина Александровна

«12» 13 2025 г.

