Модель непрерывного улучшения качества медицинских услуг в условиях обязательного медицинского страхования с позиций их потребителей (концептуальные и методические подходы) Чумаков, Александр Сергеевич

ОГЛАВЛЕНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

доктор медицинских наук Чумаков, Александр Сергеевич

ВВЕДЕНИЕ.;.

ГЛАВА 1. МНЕНИЕ О ЗНАЧИМОСТИ И СОСТОЯНИИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИМИ УСЛУГАМИ (ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ).

1.1 Взгляды разных авторов на роль потребителя в обеспечении и оценке качества медицинской услуги.

1.2.Состояние удовлетворенности потребителей медицинскими услугами.

1.3. О методических подходах изучения удовлетворенности потребителей качеством медицинских услуг.

1.4. О влиянии факторов на удовлетворенность застрахованных качеством медицинских услуг в системе ОМС.

1.5. О механизмах формирования удовлетворенности населения медицинской помощью, оказываемой в медицинских учреждениях в условиях ОМС.

ГЛАВА 2. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОМПЛЕКСНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ФАКТОРОВ РИСКА ЕЕ СНИЖЕНИЯ КАК ОСНОВЫ НЕПРЕРЫВНОГО УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСЬСИХ УСЛУГ С ПОЗИЦИЙ ИХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.

2.1 Общие методологические аспекты изучения и оценки удовлетворенности населения медицинской помощью.

2.2. Методические аспекты изучения и оценки удовлетворенности населения медицинскими услугами.

2.3 Прикладные аспекты проведенного исследования состояния удовлетворенности населения медицинскими услугами (программа сбора, наблюдения и обработки материала, база исследования).

ГЛАВА 3. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ОМС ПО ДАННЫМ ОБРАЩАЕМОСТИ НА ЭТАПЕ ВНЕ ИХ ОКАЗАНИЯ, ВРЕМЕННЫЕ И ПРОСТАНСТВЕННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ.

3.1.Общая характеристика удовлетворенности качеством и доступностью медицинских услуг по данным обращаемости потребителей в условиях ОМС на этапе вне оказания услуг.

3.2.Пространственные характеристики удовлетворенности потребителей качеством медицинских услуг по данным обращаемости на этапе вне их оказания.

3.3. Временные различия удовлетворенности потребителей медицинских услуг по данным обращаемости на этапе вне их оказания в целом и по отдельным причинам.

ГЛАВА 4. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПО ДАННЫМ ОПРОСА НА ЭТАПЕ ВНЕ ИХ ОКАЗАНИЯ, ВРЕМЕННЫЕ И ПРОСТРАНСТВЕННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

4.1.Общий анализ состояния удовлетворенности потребителей медицинских услуг их качеством по данным опроса на этапе вне их получения (среднетерриториальные данные).

4.2.Анализ пространственных характеристик удовлетворенности потребителей качеством и доступностью медицинских услуг по данным опроса на этапе вне их получения.

4.3.Анализ наличия временных различий в удовлетворенности населения медицинскими услугами по данным опроса на этапе вне оказания услуг

ГЛАВА 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПО ДАННЫМ ОПРОСА НА ЭТАПЕ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ.

5.1.Анализ удовлетворенности потребителей, застрахованных в системе ОМС, качеством медицинских услуг на этапе их оказания по данным опроса.

5.2.Анализ пространственных характеристик удовлетворенности потребителей качеством медицинских услуг по данным опроса на этапе их оказания.

5.3. Анализ различий временных характеристик удовлетворенности потребителей качеством медицинских услуг на этапе их оказания по данным опроса.

5.4. Анализ степени обоснованности мнения пациентов о качестве оказанных медицинских услуг (на примере стационарных).

ГЛАВА 6. ВЗАИМОСВЯЗЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ИХ КАЧЕСТВОМ И ДОСТУПНОСТЬЮ НА РАЗНЫХ ЭТАПАХ ЕЕ ФОРМИРОВАНИЯ, ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ФАКТОРЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ.

6.1 .Анализ соотношения показателей удовлетворенности потребителей качеством медицинских услуг на этапе вне оказания услуги по данным обращаемости и по данным опроса потребителей.

6.2. Соотношение показателей удовлетворенности потребителей качеством медицинских услуг на момент завершения их оказания и по данным опроса на этапе вне их оказания.

6.3.Соотношение показателей удовлетворенности потребителей качеством медицинских услуг в территории на этапе вне их оказания и удовлетворенности на момент начала оказания услуг по данным опроса (на примере стационарных).

6.4.Анализ соотношения показателей удовлетворенности потребителей качеством медицинских услуг по данным опроса на момент начала и завершения их оказания (на примере стационарных).

6.5.Соотношение показателей удовлетворенности потребителей по данным опроса на момент завершения оказания услуги и удовлетворенности по данным обращаемости в связи с ненадлежащим качеством услуги после получения услуги.

6.6.Анализ влияния потребительских факторов на уровень удовлетворенности потребителей медицинских услуг их качеством на разных этапах ее формирования.

ГЛАВА 7. МЕТОДОЛОГИЯ И ТАКТИКА КОМПЛЕКСНОГО ПОДХОДА ФОРМИРОВАНИЯ КОНЦЕПТУАЛЬНОЙ МОДЕЛИ НЕПРЕРЫВНОГО УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ОМС С ПОЗИЦИЙ ИХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ОСНОВЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ФАКТОРОВ РИСКА СНИЖЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ.

7.1. Концептуальные подходы непрерывного улучшения качества медицинских услуг в условиях ОМС с позиций их потребителей.

7.2.Методическое обеспечение концептуальной модели непрерывного улучшения качества медицинских услуг с позиций их потребителя в условиях ОМС на основе управления потребительскими факторами риска снижения удовлетворенности потребителя медицинскими услугами как критерия их качества.

7.2.1. Методическое обеспечение оценки потребительских факторов и уровня удовлетворенности потребителей качеством медицинских услуг в условиях ОМС с учетом этапа и уровня управления их формированием.

7.2.2. Методическое обеспечение оценки обоснованности удовлетворенности потребителей качеством медицинских услуг.

7.2.3.Методическое обеспечение прогнозирования состояния удовлетворенности потребителей качеством медицинских услуг с учетом потребительских факторов риска в условиях ОМС на разных этапах и уровнях управления их формированием.

7.3. Информационное обеспечение системы непрерывного улучшения качества медицинских услуг в условиях ОМС с позиций их потребителей на основе выявления и коррекции потребительских факторов риска снижения удовлетворенности потребителей медицинскими услугами как критерия их качества.

7.4. Оптимизация организационных мероприятий по внедрению модели непрерывного улучшения качества медицинских услуг с позиций их потребителей на основе управления потребительскими факторами риска снижеения удовлетворенности потребителей как критерия качества медицинских услуг.

7.5. Анализ эффективности апробации предложенной тактики формирования удовлетворенности населения медицинскими услугами в условиях организационных экспериментов.