Диссертация\_ **ПАЦИЕНТ-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ ПОДХОД В ОРГАНИЗАЦИИ**

**Стр\_85**

[Введение](#_Toc86065541)

[Глава 1. Теоретические аспекты внедрения пациенториентированности в медицинских организациях](#_Toc86065543)

[1.1 Сущность и необходимость внедрения пациенториентированности в медицинских организациях](#_Toc86065544)

[1.2 Показатели и критерии пациенториентированности медицинской организации](#_Toc86065545)

[1.3 Методология оценки пациенториентированности в современных медицинских организациях](#_Toc86065546)

[Глава 2. Материалы и методы исследования](#_Toc86065547)

[2.1 Материалы исследования](#_Toc86065548)

[2.2 Применяемые методы исследования](#_Toc86065549)

[Глава 3. Оценка уровня пациенториентированности](#_Toc86065550)

[3.1 Оценка пациенториентированности на современном этапе](#_Toc86065551)

[3.2 Недостатки пациенториентированности](#_Toc86065552)

[Глава 4. Внедрение системы рекомендаций по построению пациенториентированной медицинской организации](#_Toc86065553)

[4.1 Разработка рекомендация повышения пациенториентированности деятельности медицинского персонала](#_Toc86065554)

[4.2 Оценка эффективности предлагаемых рекомендаций](#_Toc86065555)

[Выводы](#_Toc86065556)

[Заключение](#_Toc86065557)

[Список использованной литературы](#_Toc86065558)

# Заключение

По результатам исследования сделан ряд выводов теоретического и практического характера.

Пациенториентированность - безусловная приоритетность самого пациента (осведомленность о его проблемах и потребностях, направление деятельности медицинской организации в интересах пациента) в системе функционирования медицинской организации.

Внедрение пациенториентированной модели предполагает изменение основных бизнес-процессов как внутри медицинских организаций, в том числе и взаимодействия между субъектами системы здравоохранения. Построение пациенториентированной медицинской организации невозможно без использования выделенных показателей, критериев и уровней. При этом необходимым условием является необходимость проведения оценки пациенториентированности каждой организации на основании единой методологии, которая отсутствует в настоящее время.

# Список использованной литературы

1 Костанян А.А. Реализация принципов маркетинга отношений в деятельности государственных амбулаторно-поликлинических организаций, автореф. к дисс. на соиск. степени канд. эконом. наук. – Москва, 2018. - 230 с.

2 Хальфин Р.А., Мадьянова В.В., Качкова О.Е., Демина И.Д., Кришталева Т.И., Домбровская Е.Н., Мильчаков К.С., Розалиева Ю.Ю. Пациенториентированная медицина: предпосылки к трансформации и компоненты // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Медицина. 2019. Т. 23. No 1.— 114 с.

3 Malakhov N.G. Marketing of medical services. М., 2018. - 240 р.

4 Хохлова Т.П. Генезис компетентностно-ориентированной модели управления: от истоков к перспективам // Менеджмент в России и за рубежом. - 2015. № 1. - 205 с.

5 Вишнякова В.А., Прикота Т.В. Реализация пациентоориентированного подхода в работе детских медицинских сестер первичного звена медицинских организаций Забайкальского