

# АНАЛИЗ ФАКТОРОВ, ВЛИЯЮЩИХ НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПАЦИЕНТОВ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ В МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ ГОРОДА ГОМЕЛЯ

УДК 614.2  
DOI: 10.21045/3033-6341-2025-1-2-50-55

## АННОТАЦИЯ

**Актуальность.** В условиях модернизации здравоохранения и усиления внимания к пациентоориентированному подходу удовлетворенность пациентов медицинской помощью становится ключевым индикатором работы медицинских организаций. Для системной оценки и управления этим показателем в медицинских организациях города Гомеля проведен опрос пациентов удовлетворенностью медицинской помощью.

**Цель исследования:** выявить ключевые факторы, влияющие на удовлетворенность пациентов медицинской помощью в государственных учреждениях здравоохранения города Гомеля.

**Материалы и методы.** Исследование проводилось в двух медицинских организациях города Гомеля (ГУЗ «ГГКП № 2» и ГУЗ «ГГКП № 5») с участием 150 респондентов. Использовалась методика СТИ-МУЛ, включающая оценку общей удовлетворенности по 5-балльной шкале с последующим выявлением факторов, снижающих оценку. Для анализа применялись расчеты эмоциональной нагрузки (ЭН) и эмоционального веса (ЭВ) проблем.

**Результаты.** Средний уровень удовлетворенности составил 4,3 балла в ГГКП № 2 и 4,6 балла в ГГКП № 5. Наибольшее влияние на удовлетворенность оказывали проблемы цифрового взаимодействия (отсутствие доступа в Интернет – ЭН=3,25; неудобство сайта – ЭН=2,5), инфраструктурные недостатки (некомфортные зоны ожидания – ЭН=7,25; отсутствие мест для хранения личных вещей – ЭН=2,5-4,5), организационные трудности (необходимость самостоятельной записи к специалистам – ЭН=4,5; долгое ожидание приема врача – ЭН=4,25).

**Заключение.** Результаты исследования демонстрируют значительный потенциал для улучшения сервисной составляющей медицинской помощи через целевое устранение выявленных проблем. Приоритетными направлениями для ГГКП № 2 являются развитие цифровых сервисов, для ГГКП № 5 – оптимизация процессов записи и модернизация инфраструктуры. Полученные данные формируют основу для разработки адресных программ повышения качества медицинских услуг.

**Ключевые слова:** удовлетворенность пациентов медицинской помощью, факторы, Республика Беларусь, Гомель.

## КАК ЦИТИРОВАТЬ:

Ковалевский Д.В., Шаршакова Т.М., Выскочков В.С., Чигрина В.П., Стота И.О. Анализ факторов, влияющих на удовлетворенность пациентов медицинской помощью в медицинских организациях города Гомеля. Здравоохранение стран СНГ. 2025; 1(2):50-55, DOI: 10.21045/3033-6341-2025-1-2-50-55

**КОВАЛЕВСКИЙ Дмитрий  
Владимирович<sup>1</sup>**

ORCID: 0000-0002-5003-1556

**ШАРШАКОВА Тамара  
Михайловна<sup>1</sup>**

доктор медицинских наук, профессор  
ORCID: 0000-0001-5580-5939, SPIN: 7940-9936

**ВЫСКОЧКОВ Владимир  
Сергеевич<sup>2</sup>**

ORCID: 0000-0002-5338-4760, SPIN: 3919-1738

**ЧИГРИНА Валерия Петровна<sup>2</sup>**

ORCID: 0000-0002-5044-4836, SPIN: 5138-3084

**СТОМА Игорь Олегович<sup>1</sup>**

доктор медицинских наук, профессор  
ORCID: 0000-0003-0483-7329, SPIN: 3791-9646

<sup>1</sup> УО «Гомельский государственный медицинский университет», г. Гомель, Беларусь;

<sup>2</sup> ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт организации и информатизации здравоохранения» Министерства здравоохранения Российской Федерации, г. Москва, Россия.

© Коллектив авторов, 2025 г.

 **Чигрина Валерия Петровна**  
e-mail: chigrinavp@mednet.ru



## ВВЕДЕНИЕ

В контексте глобальных тенденций модернизации и цифровой трансформации систем здравоохранения, сопряженных с усилением контроля за качеством медицинской помощи, вопросы оценки удовлетворенности пациентов медицинской помощью приобретают особую значимость [1]. Все большее внимание уделяется пациентоориентированному подходу, предполагающему систематический сбор мнений пациентов и использование этих данных для совершенствования организации медицинской помощи [2]. Такой подход направлен не только на повышение качества оказания медицинской помощи, но и на создание комфортной и доступной системы взаимодействия между пациентом и медицинской организацией.

Удовлетворенность пациентов медицинской помощью выступает комплексным интегральным индикатором, который отражает как объективные параметры результативности лечения, так и субъективное восприятие различных аспектов взаимодействия с медицинской организацией – от компетентности персонала до условий пребывания и доступности медицинских услуг [3].

На формирование данной оценки решающее влияние оказывают факторы процессного и сервисного характера: доступность и удобство записи, сроки ожидания медицинской помощи, качество общения с медицинским персоналом, комфорт условий пребывания в медицинской организации и эффективность системы обратной связи [4]. Комплексное изучение этих факторов позволяет выявлять приоритетные направления развития медицинских организаций и формировать внутренние процессы с учетом потребностей пациентов.

**Цель исследования:** выявить ключевые факторы, влияющие на удовлетворенность пациентов медицинской помощью в медицинских организациях города Гомеля.

## МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

Исследование проводилось в двух государственных учреждениях здравоохранения города Гомеля – государственном учреждении здравоохранения «Гомельская городская клиническая поликлиника № 2» (ГУЗ «ГГКП № 2») и государственном учреждении здравоохранения «Гомельская городская клиническая поликлиника № 5» (ГУЗ «ГГКП № 5») – с целью системной оценки удовлетворенности пациентов медицинской помощью. В качестве основного инструмента использовалась методика СТИМУЛ (Стандарт системы управления медицинской организацией, направленной на повышение удовлетворенности пациентов), разработанная экспертами ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт организации

и информатизации здравоохранения» Министерства здравоохранения Российской Федерации. Данный стандарт представляет собой комплексный управленческий инструмент, позволяющий оценивать организационно-функциональные аспекты работы медицинских организаций, выявлять ключевые детерминанты удовлетворенности пациентов и формировать рекомендации по оптимизации процессов оказания медицинской помощи.

При проведении анкетирования оценивалась общая удовлетворенность пациентов медицинской помощью по пятибалльной шкале, где 1 соответствовало минимальному уровню удовлетворенности, а 5 – максимальному. Респонденты, оценивавшие удовлетворенность на 5 баллов, завершали опрос, тогда как пациенты с оценкой от 1 до 4 выбирали факторы, повлиявшие на снижение оценки. Сами факторы структурированы в пять основных блоков, включавших организационные, коммуникативные и инфраструктурные аспекты работы медицинской организации, с последующим уточнением по более конкретным характеристикам. Количество факторов, которые мог выбрать респондент, не ограничивалось.

На основе полученных данных выполнялось последовательное определение структуры проблем по частоте упоминания респондентами, после чего рассчитывались показатели эмоциональной нагрузки (ЭН) и эмоционального веса (ЭВ) каждого фактора. Для этого определялось количество баллов, исходя из ответа на самый первый вопрос, посвященный оценке общей удовлетворенности медицинской помощью, полученной в данной медицинской организации, по 5-ти балльной шкале. Эти баллы отражают количество недостающих пунктов до максимального уровня удовлетворенности в доле от единицы. ЭН рассчитывалась как сумма баллов по итогам опроса. Например, если неудобство сайта медицинской организации выбрали 6 человек, которые до этого оценили свою общую удовлетворенность на 4 из 5, и 7 человек, которые оценили свою общую удовлетворенность на 3 и 5, то общий балл для этой проблемы составляет:  $6 \times 0,25 + 7 \times 0,5 = 5$  баллов (ЭН).

ЭВ рассчитывался как отношение ЭН к числу упоминаний данной проблемы. То есть, в рамках предыдущего примера:  $5 \div (6 + 7) = 0,385$  (ЭВ). ЭН отражала суммарное влияние выявленных проблем на общую удовлетворенность пациентов, а ЭВ позволял оценить относительную значимость каждой проблемы.

## РЕЗУЛЬТАТЫ

В исследовании приняли участие 150 респондентов в возрасте от 19 лет: в ГУЗ «ГГКП № 2» – 72 пациента (34 мужчины и 38 женщин), в ГУЗ «ГГКП № 5» – 78 пациентов (31 мужчина и 47 женщин).

Средний уровень удовлетворенности пациентов ГУЗ «ГГКП № 2» составил 4,3 балла. Наиболее часто

## Факторы, влияющие на удовлетворенность пациентов медицинской помощью

Фактор	ЭН	ЭВ	Частота упоминания, %
<b>ГУЗ «ГГКП № 2»</b>			
Мне пришлось долго ждать ответа на звонок в организацию здравоохранения	1	0,25	13,3
Не получилось дозвониться до организации здравоохранения	1	0,33	10
У меня возникли проблемы с парковкой	0,75	0,25	10
Прием начался позже назначенного времени/ до меня на прием зашли люди без очереди	0,75	0,25	10
Мне не пришло напоминание о записи на прием	1,5	0,25	20
Меня не проинформировали об отмене записи	0,75	0,25	10
Мне пришлось много раз самостоятельно записываться к разным специалистам	1	0,25	13,3
В организации здравоохранения сложно ориентироваться, непонятно, куда идти	1,25	0,31	10,5
Мне нужен был доступ в Интернет, а связь не ловила в организации здравоохранения	3,25	0,27	31,6
Мне негде было безопасно хранить личные вещи	2,5	0,28	23,7
Зоны ожидания некомфортны: отсутствует доступ к питьевой воде, нет мест для отдыха, мест сидения и т.п.	2,5	0,28	23,7
По внешнему виду сотрудников непонятно, кто врач, кто медсестра	1	0,25	28,6
Мне не дали рекомендаций, как дальше жить с моим заболеванием	1,75	0,25	50
На приеме врач больше занимался документами, а не мной	1,25	0,63	14,3
Не получилось найти официальный сайт медицинской организации здравоохранения	2	0,29	17,1
Сайт организации здравоохранения неудобный	2,5	0,25	24,4
На сайте организации нет фотографий и схем проезда	1,75	0,29	14,6
У организации здравоохранения нет аккаунта в социальных сетях, которыми я пользуюсь	3,75	0,27	34,1
На мое обращение отреагировали формально	1,75	0,29	85,7
<b>ГУЗ «ГГКП № 5»</b>			
Мне пришлось долго ждать ответа на звонок в организацию здравоохранения	5	0,38	13,7
Не получилось дозвониться до организации здравоохранения	4,75	0,43	11,6
Неудобно или невозможно записаться на прием/исследования	4,25	0,33	13,7
Мне пришлось долго ждать своего приема/исследования	4,25	0,33	13,7
Мне пришлось много раз самостоятельно записываться к разным специалистам	4,5	0,32	14,7
В организации здравоохранения сложно ориентироваться, непонятно, куда идти	4,5	0,38	16,7
Медицинская техника в организации здравоохранения устаревшая	2,75	0,34	11,1
Мне нужен был доступ в Интернет, а связь не ловила в организации здравоохранения	3,75	0,31	12,6
Мне негде было безопасно хранить личные вещи	4,5	0,35	18,1
Зоны ожидания некомфортны: отсутствует доступ к питьевой воде, нет мест для отдыха, мест сидения и т.п.	7,25	0,36	27,8
Мне не объяснили длительность и варианты лечения и диагностики, не предоставили выбор	2,25	0,45	11,9
По внешнему виду сотрудников непонятно, кто врач, кто медсестра	3,25	0,41	19
Я не получил заключение с результатами обследования, лечения и рекомендации	2,25	0,38	14,3
Мне не дали рекомендаций, как дальше жить с моим заболеванием	4,5	0,38	28,6
На приеме врач больше занимался документами, а не мной	3,25	0,46	16,7
На сайте представлена неверная информация	1,75	0,29	13,6
Сайт организации здравоохранения неудобный	4,75	0,32	34,1
У организации здравоохранения нет аккаунта в социальных сетях, которыми я пользуюсь	5	0,33	34,1
На мои жалобы никто не реагирует	1,25	0,42	25
Непонятно, к кому в организации здравоохранения можно обратиться с проблемой или жалобой	0,75	0,375	16,7
На мое обращение отреагировали формально	2,5	0,5	41,7

**Примечание:** ЭН – эмоциональная нагрузка, ЭВ – эмоциональный вес.

**Источник:** составлено авторами по данным опроса.

встречавшимися факторами, снижавшими удовлетворенность пациентов медицинской помощью, были: взаимодействие с медицинской организацией в сети Интернет (25,4%), условия пребывания в медицинской организации (25,4%), простота и удобство получения медицинской помощи (19%), общение с персоналом (15,9%), организация работы с жалобами и обратной связью (11,1%).

В ГУЗ «ГГКП № 5» средний уровень удовлетворенности пациентов медицинской помощью оказался выше и составил 4,6 балла. Ключевые факторы, снижавшие удовлетворенность медицинской помощью, аналогичны выявленным в ГУЗ «ГГКП № 2»: простота и удобство получения медицинской помощи (28,3%), условия пребывания в медицинской организации (24,2%), взаимодействие с медицинской организацией в сети Интернет (20,2%), общение с персоналом (13,1%), организация работы с жалобами и обратной связью (7,1%) – таблица 1.

Сравнительный анализ факторов, влияющих на удовлетворенность пациентов медицинской помощью, проведенный на основе расчета ЭН и ЭВ, выявил различия между ГУЗ «ГГКП № 2» и ГУЗ «ГГКП № 5». Несмотря на то, что в обеих медицинских организациях наибольшее влияние на общую удовлетворенность пациентов медицинской помощью оказывали проблемы, связанные с доступностью и организационными трудностями при записи на прием к врачу и получении консультаций, в ГУЗ «ГГКП № 2» наибольшую ЭН создавали трудности с использованием Интернет-сервисов, при которых пациенты не могли получить доступ к информации или связаться с медицинской организацией (ЭН = 3,25, ЭВ = 0,27, частота упоминания – 31,6%), за которыми следовали отсутствие мест для безопасного хранения личных вещей и некомфортные зоны ожидания (ЭН = 2,5, ЭВ = 0,28, частота упоминания – 23,7%), а также недостаточная информированность пациента о дальнейшем ведении заболевания (ЭН = 1,75, ЭВ = 0,25, частота упоминания – 50%).

В свою очередь, в ГУЗ «ГГКП № 5» распределение факторов более равномерное. Наиболее значимыми для пациентов оказались неудобные зоны ожидания (ЭН = 7,25; ЭВ = 0,36; частота упоминания – 27,8%), трудности с записью на прием к врачу (ЭН = 4,25; ЭВ = 0,32; частота упоминания – 13,7%), необходимость многократной самостоятельной записи к узким специалистам (ЭН = 4,5; ЭВ = 0,33; частота упоминания – 14,7%), а также отсутствие аккаунтов медицинской организации в социальных сетях (ЭН = 5,0; ЭВ = 0,33; частота упоминания – 34,1%). Значительную ЭН также создавали неудобство Интернет-сервисов (ЭН = 3,75; ЭВ = 0,31; частота упоминания – 12,6%) и недостаточная информированность о длительности и вариантах лечения (ЭН = 2,25; ЭВ = 0,45; частота упоминания – 11,9%).

## ОБСУЖДЕНИЕ

Проведенное исследование позволило выявить и количественно оценить ключевые факторы, влияющие на удовлетворенность пациентов медицинской помощью в двух медицинских организациях города Гомеля. Полученные результаты наглядно демонстрируют, что даже при относительно высоком среднем уровне удовлетворенности (4,3 и 4,6 балла) существует значительный потенциал для совершенствования работы медицинских организаций за счет управления сервисной составляющей оказания медицинской помощи.

В обеих медицинских организациях ключевыми факторами, снижавшими удовлетворенность пациентов медицинской помощью, выступили не вопросы клинической составляющей оказания медицинской помощи, а проблемы доступа и комфорта: трудности с записью на прием к врачу, навигацией, неудобства зон ожидания, отсутствие доступа к Интернету и неразвитость цифровых сервисов. Это согласуется с современными тенденциями, отмеченными в литературе, где цифровизация и пациентоориентированность становятся определяющими трендами [5, 6].

Особого внимания заслуживает применение методики СТИМУЛ, которая позволила не просто зафиксировать частоту упоминания проблем, но и оценить их глубину через расчет ЭН и ЭВ. Данный подход выявил, что некоторые проблемы, несмотря на относительно низкую частоту упоминания, имеют высокий ЭВ, что указывает на их исключительную значимость для пациентов.

Сравнительный анализ показал институциональные различия в структуре факторов неудовлетворенности. Для ГУЗ «ГГКП № 2» наиболее значимыми были проблемы цифрового взаимодействия (отсутствие сети Интернет, неудобство сайта, отсутствие медицинской организации в социальных сетях), тогда как для ГУЗ «ГГКП № 5» на первый план вышли инфраструктурные и организационные барьеры (некомфортные зоны ожидания, трудности с самостоятельной записью к специалистам). Это указывает на то, что даже в рамках одной системы здравоохранения приоритеты для управленческих вмешательств должны определяться индивидуально для каждой медицинской организации на основе эмпирических данных.

Важным выводом является также коммуникативный дефицит. Высокая частота упоминания факторов «Мне не дали рекомендаций, как дальше жить с моим заболеванием» и формализм в реакции на обращения свидетельствует о недостатках в процессе информирования и эмоционального взаимодействия с пациентом, что является ключевым элементом пациентоориентированного подхода [7].

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты исследования демонстрируют значительный потенциал для улучшения сервисной составляющей медицинской помощи через целевое устранение выявленных проблем. Приоритетными направлениями для ГГКП № 2 являются развитие цифровых сервисов, для ГГКП № 5 – оптимизация процессов записи и модернизация инфраструктуры. Полученные данные формируют основу для разработки адресных программ повышения качества медицинских услуг.

Практическая значимость работы заключается в том, что ее результаты создают конкретную основу для разработки целевых программ улучшения качества услуг для каждой медицинской организации. Так, для ГГКП № 2 приоритетом должно стать

развитие цифрового присутствия и сервисов, в то время как для ГГКП № 5 – модернизация зон ожидания и оптимизация процессов записи на прием к врачу.

Перспективным направлением дальнейших исследований является разработка и внедрение корректирующих мероприятий на основе полученных данных с последующей оценкой их эффективности.

**Финансирование:** исследование не имело спонсорской поддержки.

**Funding:** the study had no sponsorship.

**Конфликт интересов:** авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

**Conflict of interests:** the authors declare that there is no conflict of interests.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Sun J, Hu G, Ma J, Chen Y, Wu L. et al. Consumer satisfaction with tertiary healthcare in China: findings from the 2015 China National Patient Survey. *Int J Qual Health Care*. 2017;29(2):213–221. DOI:10.1093/intqhc/mzw160.
2. Pascoe G.C. Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis. *Eval Program Plann*. 1983; 6(3-4):185–210. DOI: 10.1016/0149-7189 (83) 90002-2.
3. Тюфилин Д.С., Чигрина В.П., Кобякова О.С., Деев И.А. Мировой опыт мониторинга удовлетворенности медицинской помощью: аналитический обзор. Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. 2024;32(2):215–222. DOI:10.32687/0869-866X-2024-32-2-215-222.
4. Тюфилин Д.С., Чигрина В.П., Медведев В.А. и соавт. Удовлетворенность медицинской помощью в Российской Федерации: факторы, влияющие на оценку. Менеджер здравоохранения. 2023;8:68–80. DOI: 10.21045/1811-0185-2023-8-68-80.
5. Pacheco Barzallo D., Köhn S., Tobler S., Délitzoz M., Gemperli A. Measuring patient satisfaction in acute care hospitals: nationwide monitoring in Switzerland. *Z Für Evidenz Fortbild Qual Im Gesundheitswesen*. 2021;165:27–34. DOI: 10.1016/j.zefq.2021.07.001.
6. Elliott M.N., Cohea C.W., Lehrman W.G., Goldstein E.H., Cleary P.D., Giordano L.A. et al. Accelerating Improvement and Narrowing Gaps: Trends in Patients' Experiences with Hospital Care Reflected in HCAHPS Public Reporting. *Health Serv Res*. 2015;50(6):1850–67. DOI: 10.1111/1475-6773.12305.
7. Русланенко М.Г., Шаршакова Т.М., Ковалевский Д.В. и соавт. Взаимосвязь состояния здоровья, информированности и мотивации населения с различными факторами риска сахарного диабета. Вопросы организации и информатизации здравоохранения. 2022;2(111):77–85.

# ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING PATIENT SATISFACTION WITH MEDICAL CARE IN HEALTHCARE ORGANIZATIONS OF GOMEL CITY

**Dmitriy V. KOVALEVSKIY<sup>1</sup>**

ORCID: 0000-0002-5003-1556

**Vladimir V. VYSKOCHKOV<sup>2</sup>**

ORCID: 0000-0002-5338-4760, SPIN: 3919-1738

**Igor O. STOMA<sup>1</sup>**

Grand PhD in Medical sciences, Professor  
ORCID: 0000-0003-0483-7329, SPIN: 3791-9646

<sup>1</sup>Gomel State Medical University, Gomel, Belarus;

<sup>2</sup>Russian Research Institute of Health, Moscow, Russia.

**Tamara M. SHARSHAKOVA<sup>1</sup>**

Grand PhD in Medical sciences, Professor  
ORCID: 0000-0001-5580-5939, SPIN: 7940-9936

**Valeriya P. CHIGRINA<sup>2</sup>**

ORCID: 0000-0002-5044-4836, SPIN: 5138-3084



**Valeriya P. Chigrina**  
e-mail: chigrinavp@mednet.ru

## ABSTRACT

**Relevance.** In the context of healthcare modernization and increased focus on patient-centered care, patient satisfaction with medical care is becoming a key performance indicator for healthcare organizations. To systematically assess and manage this indicator, a survey of patient satisfaction with medical care was conducted in healthcare organizations in Gomel city.

**The purpose of the study** is to identify the key factors influencing patient satisfaction with medical care in public healthcare institutions of Gomel city.

**Materials and methods.** The study was conducted in two healthcare organizations in Gomel city (GUZ «GGKP No. 2» and GUZ «GGKP No. 5») with 150 respondents. The STIMUL methodology was used, which included an assessment of overall satisfaction on a 5-point scale, followed by the identification of factors reducing the score. The analysis employed calculations of Emotional Load (EL) and Emotional Weight (EW) of the problems.

**Results.** The average satisfaction level was 4.3 points in GGKP No. 2 and 4.6 points in GGKP No. 5. The greatest impact on satisfaction was exerted by problems related to digital interaction (lack of internet access - EL=3.25; inconvenient website - EL=2.5), infrastructure deficiencies (uncomfortable waiting areas - EL=7.25; lack of secure storage for personal belongings - EL=2.5-4.5), and organizational difficulties (need for self-referral to specialists - EL=4.5; long waiting time for doctor's appointment - EL=4.25).

**Conclusion.** The study results demonstrate significant potential for improving the service component of medical care through targeted elimination of the identified problems. The priority areas for GGKP No. 2 are the development of digital services, while for GGKP No. 5, they are the optimization of appointment processes and infrastructure modernization. The obtained data form the basis for developing targeted programs to improve the quality of medical services.

**Keywords:** patient satisfaction, factors, Republic of Belarus, Gomel.

## TO CITE THIS ARTICLE:

Kovalevsky D.V., Sharshakova T.M., Vyskochkov V.S., Chigrina V.P., Stoma I.O. Analysis of factors influencing patient satisfaction with medical care in healthcare organizations of Gomel city. The CIS Healthcare. 2025; 1(2):50-55, DOI: 10.21045/3033-6341-2025-1-2-50-55

## REFERENCES

1. Sun J, Hu G, Ma J, Chen Y, Wu L. et al. Consumer satisfaction with tertiary healthcare in China: findings from the 2015 China National Patient Survey. *Int J Qual Health Care*. 2017;29(2):213-221. DOI:10.1093/intqhc/mzw160.
2. Pascoe G.C. Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis. *Eval Program Plann*. 1983;6(3-4):185-210. DOI: 10.1016/0149-7189 (83) 90002-2.
3. Tyufilin D.S., Chigrina V.P., Kobyakova O.S., Deev I.A. Worldwide experience in monitoring patient satisfaction with medical care: an analytical review. *Problems of social hygiene, health care and history of medicine*. 2024;32(2):215-222. DOI: 10.32687/0869-866X-2024-32-2-215-222.
4. Tyufilin D.S., Chigrina V.P., Medvedev V.A. et al. Patient satisfaction with medical care in the Russian Federation: factors influencing the assessment. *Manager Zdravookhranenia*. 2023;8:68-80. DOI: 10.21045/1811-0185-2023-8-68-80.
5. Pacheco Barzallo D., Köhn S., Tobler S., Délitzsch M., Gemperli A. Measuring patient satisfaction in acute care hospitals: nationwide monitoring in Switzerland. *Z Für Evidenz Fortbild Qual Im Gesundheitswesen*. 2021;165:27-34. DOI: 10.1016/j.zefq.2021.07.001.
6. Elliott M.N., Cohea C.W., Lehrman W.G., Goldstein E.H., Cleary P.D., Giordano L.A. et al. Accelerating Improvement and Narrowing Gaps: Trends in Patients' Experiences with Hospital Care Reflected in HCAHPS Public Reporting. *Health Serv Res*. 2015;50(6):1850-67. DOI: 10.1111/1475-6773.12305.
7. Rusalenko M.G., Sharshakova T.M., Kovalevskij D.V. et al. The relationship between health status, awareness, and motivation of the population with various risk factors for diabetes mellitus. *Issues of organization and informatization of health care*. 2022; 2(11):77-85.