

ОТЗЫВ

официального оппонента, доктора фармацевтических наук, профессора **Шакировой Диляры Хабиловны** на диссертационную работу Клименковой Александры Александровны на тему: **«Организационно-методические подходы к управлению качеством фармацевтических услуг на региональном фармацевтическом рынке»**, представленную в ПДС 0300.020 при ФГАОУ ВО РУДН имени Патриса Лумумбы на соискание ученой степени кандидата фармацевтических наук по специальности 3.4.3. – Организация фармацевтического дела.

Актуальность темы исследования

В нашей стране правила надлежащей аптечной практики, являясь национальным стандартом качества профессиональных услуг в аптечных организациях, обязательны для исполнения. Формирование системы качества на уровне аптечной организации лежит в основе надлежащей аптечной практики. Принимая во внимание современные требования, качество оказания фармацевтических услуг оценивается в контексте системы менеджмента качества и процессного подхода.

Оценка качества фармацевтических услуг по причине отсутствия необходимого инструментария в настоящее время является актуальной проблемой для аптечных организаций. Надлежащий контроль качества требует, прежде всего, определения наиболее значимых показателей и параметров, на основании которых следует проводить комплексный анализ качества фармацевтических услуг.

Несмотря на большой интерес современных ученых к вопросам управления качеством фармацевтических услуг, системных исследований в данном направлении с учетом специфики управления качеством в розничных аптечных организациях и современных требований не проводилось.

Таким образом, актуальность диссертационной работы несомненна. Цель исследования - методологическое обоснование и разработка рекомендаций по совершенствованию управления качеством фармацевтических услуг как основы повышения социально-экономической эффективности аптечной организации.

Достоверность и новизна результатов диссертации

Достоверность полученных результатов подтверждается использованием адекватных методик сбора и обработки экспериментальных данных, репрезентативных объемов выборок, и обеспечивается использованием

современных методов оценки полученных результатов, объемом представленного материала.

Разработан организационно-методический подход к выполнению ситуационного анализа фармацевтических услуг в розничном сегменте регионального фармацевтического рынка, способствующий анализу проблем в управлении качеством фармацевтических услуг на уровне субъекта РФ и поиску их научно-обоснованного решения.

Предложен методический подход к совершенствованию системы качества аптечных организаций с позиции улучшения качества фармацевтических услуг на региональном уровне. Указанный в работе механизм поэтапной оптимизации стандартных операционных процедур в аптечной организации позволяет разработать набор СОП для рациональной организации труда с учетом специфики организационной структуры и деятельности конкретной аптечной организации.

Основываясь на совокупности внешних факторов, отражающих специфику фармацевтической деятельности и влияющих на качество фармацевтических услуг предложена концептуальная модель оценки качества фармацевтических услуг в аптечной организации, которая содержит необходимый для этого инструментарий.

С целью определения значимости номенклатуры параметров и показателей качества фармацевтических услуг по отношению друг к другу использована модифицированная авторская методика экспертной оценки, позволившая определить ключевые показатели качества фармацевтических услуг в аптечных организациях.

Предложен интегральный показатель уровня качества фармацевтических услуг, указывающий на степень его соответствия в аптечной организации эталонным показателям.

На основании соотношения средних значений оценок по различным параметрам сформирован контур качества фармацевтических услуг, свидетельствующий о наличии возможностей повышения, предложенных показателей.

Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации

Все выводы и заключения, сформулированные автором, статистически достоверны и обоснованы достаточным размером выборочных совокупностей и современными методами исследований, использованы в работе. Сформулированные автором выводы и положения логично вытекают из

полученных результатов, аргументированы и согласованы с поставленными задачами.

Объем и структура диссертации. Диссертационная работа имеет традиционную структуру и состоит из введения, 5 глав, заключения, списка сокращений, 18 приложений. Список литературы включает 119 источников, в том числе 26 на иностранных языках. Диссертация содержит 34 таблицы, 30 рисунков, изложена на 186 страницах компьютерного текста.

Во введении обоснована актуальность темы диссертационной работы, представлена цель и задачи исследований, обозначена научная новизна, практическая и теоретическая значимость исследований, представлены положения, выносимые на защиту, сведения об апробации работы, публикации по результатам проведенного исследования.

В первой главе *«Анализ научно-практических аспектов фармацевтических услуг в национальной системе здравоохранения»* Клименковой А.А. представлен аналитический обзор зарубежных и отечественных источников литературы по исследуемой теме. Изложена нормативно-правовая база, регулирующая деятельность по оказанию услуг фармацевтическими организациями в РФ. Автором изучены современные исследования по проблематике оказания фармацевтических услуг и управления их качеством. В результате составлена сводная таблица показателей качества фармацевтических услуг.

Вторая глава *«Методология, программа, концепция исследования»* посвящена формированию понятийного аппарата исследования, обоснованию программы исследования, состоящего из пяти взаимосвязанных этапов, а также характеристике используемых методов.

В третьей главе *«Ситуационный анализ фармацевтических услуг в розничном сегменте регионального фармацевтического рынка»* разработан организационно-методический подход к выполнению ситуационного анализа фармацевтических услуг в розничном сегменте регионального фармацевтического рынка. Клименковой А.А. представлены результаты изучения структуры и показателей регионального фармацевтического рынка Иркутской области. С целью изучения факторов, формирующих потребность населения Иркутской области в фармацевтических услугах проведен социологический опрос их потребителей. Также автором изложены результаты социологического исследования сотрудников аптечных организаций по выявлению проблем в процессе оказания фармацевтических услуг надлежащего качества в Иркутской области.

Четвертая глава *«Разработка методического подхода к совершенствованию системы качества аптечной организации на региональном уровне»* содержит структурированный анализ деятельности аптечных организаций Иркутской области. Автором определены условия и разработан механизм совершенствования системы качества в аптечных организациях. С учетом организационной структуры и специфики деятельности разработаны паспорта СОП. Схематически представлен механизм поэтапной оптимизации стандартных операционных процедур в аптечной организации.

В пятой главе *«Разработка методического подхода к оценке качества фармацевтических услуг»* автором определены принципы и критерии оценки качества фармацевтических услуг. Несомненный научный интерес представляет экспертная оценка номенклатуры параметров и показателей качества фармацевтических услуг, методика которой была модифицирована. Схематично представлена концептуальная модель оценки качества фармацевтических услуг в аптечной организации. Сформирован контур качества фармацевтических услуг на региональном уровне на основе результатов экспериментальной проверки системы оценки качества фармацевтических услуг.

Каждая глава завершается отдельными выводами.

В заключении представлены основные результаты исследования.

Содержание опубликованных работ и автореферата соответствует тематике диссертации. В приложениях представлены материалы исследования, акты внедрения, подтверждающие практическую значимость диссертационной работы.

Ценность для науки и практики результатов работы

Диссертационная работа Клименковой Александры Александровны представляет несомненный научный интерес и направлена на оптимизацию системы качества аптечных организаций в контексте повышения улучшения качества фармацевтических услуг.

Практическая значимость диссертационного исследования подтверждается внедрением его основных результатов в практическую деятельность медицинских и фармацевтических организаций, а также общественной организации «Ассоциация медицинских и фармацевтических работников Иркутской области». Разработанное учебное пособие используется в образовательном процессе ряда ВУЗов Российской Федерации.

Подтверждение опубликования основных результатов диссертации в научной печати

Основные результаты работы доложены и обсуждены на научно-практических форумах различного уровня, в том числе на: на Международном научном форуме «Наука и инновации-современные концепции» (г. Москва, 2019 г.), Всемонгольской научно-практической конференции «Фармацевтический факультет 60 лет» (Монголия, г. Улан-Батор, 29.10.2021 г.); Всероссийской учебно-методической конференции Система менеджмента качества: опыт и перспективы (г. Иркутск, 2021, 2022 гг.); Всероссийской научно-практической конференции с международным участием «Актуальные вопросы фармацевтических и естественных наук» (г. Иркутск, 2021, 2022, 2023 гг.); Всероссийской научно-практической конференции с международным участием «Инновационные технологии в фармации» (г. Иркутск, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 гг.); IX Международном молодежном научном медицинском форуме «Белые цветы», 28-ая международная научно-практическая конференция молодых ученых, секция фармация (г. Казань, 2022 г.); Всероссийской конференции «Непрерывное фармацевтическое образование – формирование индивидуальной профессиональной траектории» (г. Петрозаводск, 2022 г.); Всероссийской конференции «Глобальные векторы развития фармацевтического образования, науки и практики в условиях непредсказуемой внешней среды и цифровизации» (г. Ярославль, 2022 г., г. Коломна, 2023 г.); XII Ежегодной межвузовской межрегиональной научной конференции «Актуальные вопросы развития российской фармации» – Ильинские чтения» (г. Санкт-Петербург, 2022, 2023 г.), Научно-практической конференции «Современная фармация: вызовы, ожидания, решения» (г. Пермь, 2023 г.), Международной научно-практической конференции «Клиническая фармакология: проблемы современной фармакотерапии» (Узбекистан, г. Ташкент, 2023 г.).

По теме диссертации опубликовано 30 печатных работ, в том числе: 3 публикации в изданиях, индексируемых в международной наукометрической базе данных (Scopus) и 2 публикации в изданиях, входящих в Перечень РУДН/ВАК.

Рекомендации по использованию результатов для науки и практики

Результаты диссертации А.А.Клименковой могут использоваться специалистами в области контроля качества и управления фармацевтическими услугами. Выводы и рекомендации представляются востребованными для аптечных и медицинских организаций, а также образовательных учреждений.

Соответствие содержания автореферата основным положениям диссертации.

Автореферат соответствует содержанию диссертации и раскрывает ее основные положения, которые соответствуют пунктам 5 – фундаментальные и прикладные исследования менеджмента в фармации; 7 – научное обоснование механизмов адаптивного управления организациями в сфере обращения лекарственных средств на основе анализа их деятельности, теории управления, финансов, инвестиций, маркетинга, логистики, надлежущей производственной и аптечной практики паспорта специальности: 3.4.3. – Организация фармацевтического дела.

Замечания по работе

При несомненных достоинствах диссертации А.А. Клименковой, научной новизне и практической значимости работы, имеются некоторые недостатки:

1. Результаты проведенного SWOT - анализа интерпретированы недостаточно полно.
2. Рисунок 3 «Программа проведения научного исследования» на стр. 43 – несоответствие номера рисунка в подрисуночной подписи.
3. Глава 5 чрезмерно перегружена табличным материалом. Таблицы 23,28,32 можно было без ущерба для работы перенести приложение.
4. В тексте диссертации встречаются отдельные опечатки и стилистические погрешности, которые не носят принципиального характера и не снижают общего положительного впечатления о данной диссертационной работе.

Также при знакомстве с диссертационной работой возникли следующие вопросы:

1. В чем заключалась модификация методики экспертной оценки, использованной в ходе исследования?
2. В матрице SWOT - анализа использовано понятие «внедрение системы качества», а не «совершенствование системы качества». Чем это обусловлено?
3. Чем обусловлен выбор трудовых действий, вошедших в перечень, предложенный респондентам в социологическом опросе? Что подразумевается под дополнительными услугами в аптеке?

Заключение

Диссертационное исследование Александры Александровны Клименковой на тему «Организационно-методические подходы к управлению качеством фармацевтических услуг на региональном фармацевтическом рынке» является законченной научно-квалификационной работой, в которой содержится новое решение научной проблемы управления качеством фармацевтических услуг в аптечных организациях, и имеющей важное значение для развития фармацевтической науки и практики.

По актуальности и важности темы, объему и глубине исследования, теоретической и практической значимости, обоснованности и достоверности результатов, теоретическому и практическому значению диссертационная работа Клименковой Александры Александровны соответствует требованиям П 2.2. раздела II положения о присуждении ученых степеней в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы», утвержденного Ученым советом РУДН протокол №1 от 22.01.2024 г., а ее автор, Клименкова Александра Александровна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата фармацевтических наук по специальности 3.4.3. – Организация фармацевтического дела.

Официальный оппонент:

Доктор фармацевтических наук (14.04.03 - организация фармацевтического дела), профессор, заведующий кафедрой фармации Института фундаментальной медицины и биологии ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет» Министерства науки и высшего образования Российской Федерации

3.06.2024

Шакирова Диляра Хабиловна



Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Казанский (Приволжский) федеральный университет» Министерства науки и высшего образования Российской Федерации

420008, Казань, ул. Кремлёвская, 18. Телефон: 8 (843) 233-71-09.
E-mail: DKShakirova@kpfu.ru