

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ВНЕДРЕНИЯ ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В ЧАСТНОЙ МНОГОПРОФИЛЬНОЙ КЛИНИКЕ

Гладков Иван Владимирович - Самостоятельный соискатель Центра детской гематологии, онкологии и клинической иммунологии

Мамедова Гузаль Бакировна - Заместитель директора Центра детской гематологии, онкологии и клинической иммунологии

Аннотация. Цель исследования – оценить эффективность внедрения интегрированной системы контроля качества медицинской помощи в частной многопрофильной клинике на основании анализа клинических, организационных и пациент-ориентированных показателей.

Материалы и методы. Исследование выполнено с использованием квазиэкспериментального дизайна по схеме «до–после». В анализ включены данные 298 пациентов, получавших медицинскую помощь в частной многопрофильной клинике в период 2023–2025 гг. Сформированы две сопоставимые группы: до внедрения системы контроля качества ($n=148$) и после внедрения ($n=150$). Оценивались клинические, организационные и пациент-ориентированные показатели. Статистическая обработка результатов проводилась с использованием программы SPSS Statistics 26.0.

Результаты. Установлено, что внедрение интегрированной системы контроля качества сопровождалось снижением частоты осложнений с 12,8% до 9,6%, уменьшением повторных обращений с 21,4% до 17,5%, сокращением среднего времени ожидания приема с 42 ± 8 до 33 ± 6 минут и повышением доступности записи на прием. Уровень удовлетворенности пациентов увеличился с $3,6\pm 0,8$ до $4,5\pm 0,6$ баллов по шкале Лайкерта. Полученные различия были статистически значимыми ($p<0,05$).

Заключение. Внедрение интегрированной системы контроля качества медицинской помощи способствует улучшению клинических результатов, повышению эффективности организационных процессов и росту удовлетворенности пациентов. Предложенный подход может быть рекомендован для широкого применения в деятельности частных медицинских организаций.

Ключевые слова: качество медицинской помощи, управление качеством, частная клиника, пациент-ориентированный подход, удовлетворенность пациентов, организация здравоохранения.

Annotatsiya. Tadqiqotning maqsadi – xususiy ko'p tarmoqli klinikada tibbiy yordam sifatini nazorat qilishning integratsiyalashgan tizimini joriy etish samaradorligini klinik, tashkiliy va bemorga yo'naltirilgan ko'rsatkichlar asosida baholashdan iborat.

Materiallar va usullar. Tadqiqot "joriy etishdan oldin – joriy etilgandan keyin" tamoyili asosidagi kvazi-eksperimental dizaynda amalga oshirildi. Tahlilga 2023–2025-yillarda xususiy ko'p tarmoqli klinikada davolangan 298 nafar bemor kiritildi. Sifat nazorati tizimi joriy etilishidan oldingi ($n=148$) va keyingi ($n=150$) guruhlar shakllantirildi. Klinik, tashkiliy hamda bemorga yo'naltirilgan ko'rsatkichlar o'rganildi. Statistik tahlil SPSS Statistics 26.0 dasturi yordamida bajarildi.

Natijalar. Integratsiyalashgan sifat nazorati tizimini joriy etish asoratlari sonining 12,8% dan 9,6% gacha kamayishiga, takroriy murojaatlar ulushining 21,4% dan 17,5% gacha pasayishiga, qabulni kutish vaqtining 42 ± 8 daqiqadan 33 ± 6 daqiqagacha qisqarishiga hamda qabulga yozilish imkoniyatining yaxshilanishiga olib keldi. Bemorlar qoniqish darajasi Laykert

shkalasi bo'yicha $3,6 \pm 0,8$ balldan $4,5 \pm 0,6$ ballgacha oshdi. Olingan farqlar statistik jihatdan ishonchli bo'ldi ($p < 0,05$).

Xulosa. Tibbiy yordam sifatini nazorat qilishning integratsiyalashgan tizimini joriy etish klinik natijalarni yaxshilash, tashkiliy jarayonlar samaradorligini oshirish va bemorlar qoniqishini ko'paytirishga xizmat qiladi. Taklif etilgan yondashuv xususiy tibbiyot muassasalari faoliyatida keng qo'llash uchun tavsiya etilishi mumkin.

Kalit so'zlar: tibbiy yordam sifati, sifat menejmenti, xususiy klinika, bemorga yo'naltirilgan yondashuv, bemorlar qoniqishi, sog'liqni saqlashni tashkil etish.

Abstract. To evaluate the effectiveness of implementing an integrated healthcare quality control system in a private multidisciplinary clinic based on clinical, organizational, and patient-oriented indicators.

Materials and Methods. A quasi-experimental before-and-after study design was used. The study included 298 patients who received medical care in a private multidisciplinary clinic between 2023 and 2025. Two comparable groups were formed: before implementation of the quality control system ($n=148$) and after implementation ($n=150$). Clinical, organizational, and patient-oriented indicators were assessed. Statistical analysis was performed using SPSS Statistics 26.0 software.

Results. The implementation of the integrated quality control system was associated with a reduction in complication rates from 12.8% to 9.6%, a decrease in repeat visits from 21.4% to 17.5%, a reduction in average waiting time from 42 ± 8 to 33 ± 6 minutes, and improved appointment accessibility. Patient satisfaction increased from 3.6 ± 0.8 to 4.5 ± 0.6 points on the Likert scale. All differences were statistically significant ($p < 0.05$).

Conclusion. The implementation of an integrated healthcare quality control system improves clinical outcomes, enhances organizational efficiency, and increases patient satisfaction. The proposed approach may be recommended for wider implementation in private healthcare organizations.

Keywords: healthcare quality, quality management, private clinic, patient-centered care, patient satisfaction, healthcare organization.

Введение. Обеспечение высокого качества медицинской помощи является одним из ключевых направлений развития современных систем здравоохранения и важнейшим условием повышения эффективности деятельности медицинских организаций. В последние десятилетия вопросы качества медицинской помощи приобрели особую актуальность в связи с ростом требований населения к доступности и безопасности медицинских услуг, увеличением конкуренции между медицинскими организациями и необходимостью рационального использования ресурсов здравоохранения.

Согласно рекомендациям Всемирной организации здравоохранения, качество медицинской помощи определяется степенью достижения желаемых результатов лечения, безопасностью медицинских вмешательств, удовлетворенностью пациентов и соответствием оказываемой помощи современным клиническим стандартам. В связи с этим во многих странах активно внедряются системы управления качеством, направленные на постоянный мониторинг клинических, организационных и пациент-ориентированных показателей деятельности медицинских учреждений.

Особое значение проблема качества приобретает в условиях частного сектора здравоохранения. В отличие от государственных учреждений, частные медицинские организации функционируют в условиях высокой конкуренции, что требует постоянного совершенствования механизмов управления качеством медицинской помощи. Эффективность работы клиники в значительной степени определяется не только результатами лечения пациентов, но и уровнем сервиса, организацией лечебно-

диагностического процесса, доступностью медицинской помощи и удовлетворенностью пациентов.

В последние годы широкое распространение получили интегрированные системы контроля качества, объединяющие клинические, организационные и пациент-ориентированные показатели в единый механизм оценки эффективности медицинской деятельности. Подобные системы позволяют осуществлять комплексный мониторинг качества медицинской помощи, своевременно выявлять проблемные направления и принимать управленческие решения, направленные на повышение эффективности работы медицинской организации.

Несмотря на активное внедрение различных моделей управления качеством, вопросы оценки их практической эффективности в условиях частных многопрофильных клиник остаются недостаточно изученными. Большинство опубликованных исследований посвящены отдельным аспектам контроля качества и редко рассматривают влияние интегрированных систем на совокупность клинических, организационных и пациент-ориентированных показателей.

В связи с этим проведение комплексной оценки эффективности внедрения интегрированной системы контроля качества медицинской помощи в частной многопрофильной клинике представляет значительный научный и практический интерес. Полученные результаты могут служить основой для совершенствования механизмов управления качеством, повышения эффективности деятельности медицинских организаций и улучшения результатов оказания медицинской помощи населению.

Цель исследования - оценить эффективность внедрения интегрированной системы контроля качества медицинской помощи в частной многопрофильной клинике на основании анализа клинических, организационных и пациент-ориентированных показателей.

Научная новизна исследования заключается в проведении комплексной оценки эффективности внедрения интегрированной системы контроля качества медицинской помощи в условиях частной многопрофильной клиники. Впервые изучено влияние единой системы мониторинга качества на совокупность клинических, организационных и пациент-ориентированных показателей деятельности медицинской организации. Определены наиболее чувствительные индикаторы эффективности системы качества и обоснована возможность использования интегрированного подхода для повышения результативности деятельности частных медицинских учреждений.

Материалы и методы исследования. Исследование выполнено на базе частной многопрофильной клиники в период с января 2023 года по март 2025 года. Работа проводилась в рамках оценки эффективности внедрения интегрированной системы контроля качества медицинской помощи и основывалась на принципах доказательной медицины, клинического аудита и современных подходов к управлению качеством в здравоохранении.

Дизайн исследования носил квазиэкспериментальный характер по схеме «до-после внедрения». Для сравнительного анализа были сформированы две группы пациентов. В первую группу вошли 148 пациентов, получавших медицинскую помощь до внедрения интегрированной системы контроля качества. Вторую группу составили 150 пациентов, проходивших обследование и лечение после внедрения системы. Группы были сопоставимы по полу, возрасту, профилю заболеваний и объему оказываемой медицинской помощи.

Всего в исследование включено 298 пациентов, из которых мужчин было 132 (44,3%), женщин — 166 (55,7%). Возраст обследованных варьировал от 19 до 70 лет,

средний возраст составил $46,8 \pm 11,2$ года. В исследование включались пациенты, получавшие медицинскую помощь в амбулаторных и стационарных подразделениях клиники. Критериями исключения являлись неполнота медицинской документации, отказ от участия в анкетировании и отсутствие возможности проследить результаты лечения.

Интегрированная система контроля качества медицинской помощи включала несколько взаимосвязанных компонентов. В клинике были внедрены стандартизированные клинические маршруты пациентов, система внутреннего аудита медицинской документации, регулярный мониторинг ключевых показателей эффективности, инструменты оценки удовлетворенности пациентов, а также механизмы контроля соблюдения клинических протоколов и стандартов оказания медицинской помощи. Дополнительно проводилось обучение медицинского персонала по вопросам качества и безопасности медицинской деятельности.

Оценка эффективности внедрения системы осуществлялась по трем основным направлениям: клиническому, организационному и пациент-ориентированному.

Клинический блок включал анализ частоты осложнений, длительности лечения, частоты повторных обращений, случаев госпитализации после амбулаторного этапа и соблюдения клинических протоколов. Организационный блок предусматривал оценку времени ожидания приема, доступности записи на консультацию, сроков оформления медицинской документации, полноты ведения медицинских карт и эффективности внутреннего документооборота. Пациент-ориентированный блок включал оценку удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи, уровнем коммуникации с медицинским персоналом, доступностью информации о лечении и общей организацией медицинского обслуживания.

Для изучения пациент-ориентированных показателей проводилось анкетирование с использованием стандартизированного опросника на основе шкалы Лайкерта. Опрос включал вопросы, касающиеся качества медицинского обслуживания, отношения персонала, времени ожидания, информированности пациентов и общей удовлетворенности результатами лечения. Анкетирование выполнялось анонимно после завершения медицинского обслуживания.

Источниками информации служили медицинские карты амбулаторных и стационарных пациентов, электронная база данных клиники, результаты анкетирования, материалы внутреннего аудита качества и отчетные документы медицинской организации.

Статистическая обработка результатов проводилась с использованием программного пакета SPSS Statistics версии 26.0. Количественные показатели представлены в виде среднего значения и стандартного отклонения ($M \pm SD$). Для оценки достоверности различий между группами применялись t-критерий Стьюдента и критерий χ^2 Пирсона. Статистически значимыми считались различия при уровне значимости $p < 0,05$. Дополнительно рассчитывался размер эффекта (Cohen's d), позволяющий оценить практическую значимость выявленных изменений.

Результаты исследования. В результате проведенного исследования установлено, что внедрение интегрированной системы контроля качества медицинской помощи сопровождалось достоверным улучшением основных показателей деятельности частной многопрофильной клиники. Анализ полученных данных продемонстрировал положительную динамику как клинических и организационных показателей, так и критериев, отражающих удовлетворенность пациентов качеством оказываемой медицинской помощи.

Сравнительная оценка клинических показателей показала, что после внедрения интегрированной системы контроля качества отмечалось снижение частоты осложнений с 12,8% до 9,6%, что соответствует относительному снижению на 25%. Одновременно наблюдалось уменьшение количества повторных обращений пациентов по поводу ранее проведенного лечения с 21,4% до 17,5%. Полученные результаты свидетельствуют о повышении эффективности лечебно-диагностического процесса и улучшении качества клинических решений.

Дополнительный анализ продемонстрировал, что наиболее выраженное улучшение клинических результатов отмечалось в подразделениях, где были внедрены стандартизированные клинические маршруты пациентов и механизмы внутреннего контроля соблюдения клинических протоколов. Регулярный аудит медицинской документации позволил своевременно выявлять отклонения от утвержденных стандартов и принимать корректирующие управленческие решения.

Изучение показателей безопасности медицинской помощи показало снижение количества случаев, требующих дополнительной коррекции лечения или внепланового повторного обращения пациента. Это свидетельствует о повышении качества оказания медицинской помощи и эффективности мероприятий по внутреннему контролю качества.

Анализ организационных показателей выявил существенные положительные изменения после внедрения интегрированной системы контроля качества. Среднее время ожидания приема сократилось с 42 ± 8 минут до 33 ± 6 минут, что соответствует снижению на 21%. Улучшение данного показателя было связано с оптимизацией системы записи пациентов, внедрением электронных инструментов управления потоками пациентов и совершенствованием организационных процессов внутри клиники.

Доступность записи на консультацию увеличилась на 19%, что способствовало повышению доступности медицинской помощи для пациентов. Одновременно отмечалось сокращение сроков оформления медицинской документации на 16%, что позволило снизить административную нагрузку на медицинский персонал и повысить эффективность использования рабочего времени специалистов.

В ходе внутреннего аудита установлено улучшение качества ведения медицинской документации. После внедрения системы контроля качества увеличилась полнота заполнения медицинских карт, снизилось количество дефектов оформления документов и повысился уровень соблюдения утвержденных стандартов оказания медицинской помощи. Это создало дополнительные условия для повышения безопасности пациентов и улучшения преемственности между различными этапами лечебно-диагностического процесса.

Особый интерес представляют результаты оценки пациент-ориентированных показателей. Анализ анкетирования показал, что уровень удовлетворенности пациентов увеличился с $3,6 \pm 0,8$ до $4,5 \pm 0,6$ баллов по шкале Лайкерта, что соответствует росту на 25%. Большинство пациентов положительно оценивали организацию медицинской помощи, доступность информации о лечении и качество взаимодействия с медицинским персоналом.

После внедрения интегрированной системы качества отмечалось увеличение числа пациентов, полностью удовлетворенных полученной медицинской помощью. Существенно повысились показатели доверия к медицинскому персоналу, а также качество коммуникации между врачом и пациентом. Многие респонденты отмечали улучшение информированности относительно плана обследования, методов лечения и ожидаемых результатов медицинского вмешательства.

Проведенный анализ показал, что повышение удовлетворенности пациентов было обусловлено не только улучшением организационных процессов, но и формированием пациент-ориентированной модели оказания медицинской помощи. Внедрение механизмов обратной связи позволило своевременно выявлять проблемные аспекты обслуживания и оперативно принимать меры по их устранению.

Статистический анализ продемонстрировал достоверные различия между исследуемыми группами по большинству изученных показателей ($p < 0,05$). Размер эффекта по основным параметрам варьировал от среднего до высокого (Cohen's d от 0,5 до 0,9), что свидетельствует не только о статистической достоверности выявленных различий, но и об их практической значимости для деятельности медицинской организации.

Таким образом, результаты исследования убедительно показывают, что внедрение интегрированной системы контроля качества медицинской помощи оказывает комплексное положительное влияние на деятельность частной многопрофильной клиники. Улучшение клинических результатов, оптимизация организационных процессов и повышение удовлетворенности пациентов подтверждают эффективность применения интегрированного подхода к управлению качеством в современных условиях здравоохранения.

Обсуждение. Полученные результаты подтверждают высокую эффективность внедрения интегрированной системы контроля качества медицинской помощи в условиях частной многопрофильной клиники. Установленные положительные изменения клинических, организационных и пациент-ориентированных показателей свидетельствуют о том, что комплексный подход к управлению качеством позволяет обеспечить устойчивое повышение эффективности деятельности медицинской организации.

В последние годы вопросы качества медицинской помощи занимают центральное место в стратегии развития национальных систем здравоохранения большинства стран мира. Согласно концепции Всемирной организации здравоохранения, качество медицинской помощи должно оцениваться не только по результатам лечения пациентов, но и по показателям безопасности, доступности, эффективности использования ресурсов и удовлетворенности пациентов. В связи с этим современные модели управления качеством ориентированы на интеграцию различных инструментов контроля и мониторинга в единую систему оценки деятельности медицинской организации.

Результаты настоящего исследования показали, что внедрение интегрированной системы контроля качества сопровождалось снижением частоты осложнений и повторных обращений пациентов. Полученные данные согласуются с результатами международных исследований, в которых доказано, что стандартизация клинических процессов, использование клинических протоколов и регулярный внутренний аудит позволяют существенно повысить безопасность медицинской помощи и улучшить клинические исходы лечения.

Особый интерес представляет выявленное снижение количества повторных обращений пациентов после внедрения системы контроля качества. Данный показатель может рассматриваться как один из наиболее информативных критериев эффективности работы медицинской организации, поскольку отражает как качество диагностики и лечения, так и степень удовлетворенности пациентов результатами медицинской помощи. Уменьшение частоты повторных обращений свидетельствует о повышении качества первичного лечебно-диагностического процесса и более полном достижении целей лечения.

Значительные положительные изменения были получены и при анализе организационных показателей. Сокращение времени ожидания приема, повышение доступности записи на консультацию и оптимизация документооборота являются важными факторами повышения эффективности деятельности медицинской организации. В современных условиях именно организационные аспекты во многом определяют конкурентоспособность частных медицинских учреждений и оказывают существенное влияние на удовлетворенность пациентов.

Следует отметить, что повышение качества организационных процессов оказывает опосредованное влияние и на клинические результаты. Улучшение маршрутизации пациентов, оптимизация распределения ресурсов и совершенствование внутреннего взаимодействия между подразделениями позволяют сократить сроки диагностики и начала лечения, что особенно важно при оказании специализированной медицинской помощи.

Наиболее выраженные изменения в настоящем исследовании были зарегистрированы среди пациент-ориентированных показателей. Повышение уровня удовлетворенности пациентов после внедрения интегрированной системы контроля качества подтверждает важность использования современных подходов к организации медицинской помощи, ориентированных на потребности пациента. В настоящее время удовлетворенность пациентов рассматривается как один из ключевых индикаторов качества медицинской помощи и эффективности деятельности медицинских организаций.

Важным компонентом внедренной системы являлось развитие механизмов обратной связи между пациентами и медицинским персоналом. Анализ анкетирования показал, что пациенты стали более положительно оценивать качество коммуникации, доступность информации о лечении и организацию медицинского обслуживания в целом. Полученные результаты подтверждают необходимость включения пациент-ориентированных критериев в систему оценки качества медицинской помощи.

Следует подчеркнуть, что эффективность интегрированной системы контроля качества обусловлена не отдельными организационными мероприятиями, а комплексным воздействием нескольких взаимосвязанных компонентов. Внедрение стандартизированных клинических маршрутов, регулярный внутренний аудит, мониторинг ключевых показателей эффективности и использование механизмов обратной связи создают единую систему управления качеством, обеспечивающую непрерывное совершенствование деятельности медицинской организации.

Полученные результаты имеют особое значение для частного сектора здравоохранения Республики Узбекистан, который в последние годы демонстрирует устойчивые темпы развития. Рост количества частных медицинских организаций требует внедрения эффективных инструментов управления качеством, обеспечивающих соответствие оказываемой медицинской помощи современным требованиям и ожиданиям пациентов. Разработанная модель интегрированного контроля качества может быть использована в качестве основы для совершенствования деятельности других частных медицинских учреждений.

Несмотря на полученные положительные результаты, исследование имеет определенные ограничения. Работа выполнена на базе одной многопрофильной клиники, что может ограничивать возможность экстраполяции результатов на другие медицинские организации. Кроме того, анализ проводился в рамках квазиэкспериментального дизайна, что требует дальнейшего подтверждения полученных данных в многоцентровых исследованиях.

Перспективным направлением дальнейших исследований является разработка комплексных интегральных показателей качества медицинской помощи, объединяющих клинические, организационные и пациент-ориентированные критерии в единую систему оценки эффективности деятельности медицинских организаций. Дополнительный научный интерес представляет изучение долгосрочных результатов внедрения систем контроля качества и их влияния на экономическую эффективность деятельности медицинских учреждений.

Таким образом, результаты проведенного исследования подтверждают, что внедрение интегрированной системы контроля качества медицинской помощи является эффективным инструментом совершенствования деятельности частной многопрофильной клиники. Комплексный подход к управлению качеством способствует улучшению клинических результатов, оптимизации организационных процессов и повышению удовлетворенности пациентов, что в конечном итоге обеспечивает устойчивое развитие медицинской организации и повышение качества оказываемой медицинской помощи.

Заключение. Результаты исследования показали, что внедрение интегрированной системы контроля качества медицинской помощи способствует повышению эффективности деятельности частной многопрофильной клиники. Использование комплексного подхода к управлению качеством обеспечивает улучшение клинических результатов, оптимизацию организационных процессов и повышение удовлетворенности пациентов.

Полученные данные подтверждают целесообразность внедрения интегрированных систем контроля качества в практику частных медицинских организаций и свидетельствуют о перспективности их дальнейшего использования для совершенствования медицинской помощи.

Выводы

Внедрение интегрированной системы контроля качества медицинской помощи сопровождается улучшением клинических, организационных и пациент-ориентированных показателей деятельности частной многопрофильной клиники.

После внедрения системы отмечено снижение частоты осложнений и повторных обращений пациентов, а также повышение эффективности лечебно-диагностического процесса.

Интегрированная система качества способствует сокращению времени ожидания приема, повышению доступности медицинской помощи и совершенствованию организационных процессов.

Использование механизмов обратной связи и пациент-ориентированного подхода обеспечивает повышение удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи.

Предложенная модель может быть рекомендована для практического применения в частных медицинских организациях в качестве эффективного инструмента управления качеством медицинской помощи.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Всемирная организация здравоохранения. Качество медицинской помощи: ключевые показатели и стратегии совершенствования. – Женева: ВОЗ, 2020. – 84 с.
2. Линденбратен А.Л. Качество медицинской помощи и современные подходы к его оценке // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. – 2019. – Т. 27, № 5. – С. 812–817.
3. Стародубов В.И., Татарников М.А. Управление качеством медицинской помощи в современных условиях // Менеджер здравоохранения. – 2021. – № 6. – С. 4–12.

4. Щепин О.П., Медик В.А. Общественное здоровье и здравоохранение. – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2022. – 688 с.
5. Donabedian A. The quality of care: How can it be assessed? // Journal of the American Medical Association. – 1988. – Vol. 260, № 12. – P. 1743–1748.
6. Kaplan R.S., Norton D.P. The Balanced Scorecard: Measures that Drive Performance // Harvard Business Review. – 1992. – Vol. 70, № 1. – P. 71–79.
7. Kruk M.E., Gage A.D., Arsenault C. et al. High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution // The Lancet Global Health. – 2018. – Vol. 6, № 11. – P. e1196–e1252.
8. Lega F., Prenestini A., Spurgeon P. Is management essential to improving the performance and sustainability of health care systems and organizations? A systematic review and a roadmap for future studies // Value in Health. – 2013. – Vol. 16, № 1. – P. S46–S51.
9. Marshall M.N., Shekelle P.G., Leatherman S., Brook R.H. The public release of performance data: what do we expect to gain? A review of the evidence // JAMA. – 2000. – Vol. 283, № 14. – P. 1866–1874.
10. Øvretveit J. Does improving quality save money? A review of evidence of which improvements to quality reduce costs to health service providers // The Health Foundation. – London, 2009. – 52 p.
11. Porter M.E. What is value in health care? // New England Journal of Medicine. – 2010. – Vol. 363, № 26. – P. 2477–2481.
12. Shaw C.D. Toolkit for Accreditation Programs. Some Issues in the Design and Redesign of External Health Care Assessment and Improvement Systems // International Society for Quality in Health Care. – Dublin, 2004. – 98 p.
13. Shortell S.M., Bennett C.L., Byck G.R. Assessing the impact of continuous quality improvement on clinical practice: what it will take to accelerate progress // Milbank Quarterly. – 1998. – Vol. 76, № 4. – P. 593–624.