

Крос-секційне дослідження задоволеності пацієнтів лікарем первинної медичної допомоги під час консультації (на прикладі міста Києва)

Інститут післядипломної освіти Національного медичного університету імені О.О. Богомольця, м. Київ, Україна

Мета – оцінити задоволеність пацієнтів, які відвідали центри первинної медичної допомоги міста Києва, консультацією, наданою лікарем первинної медичної допомоги.

Матеріали та методи. Крос-секційне дослідження проведено в центрах первинної медичної допомоги міста Києва протягом 6 місяців 2017 р. Загалом для дослідження відібрано 397 осіб у віці 18 років і старших, які оцінювали лікарів первинної ланки під час останньої консультації. Використано CSQ інструмент, що є опитувальником, який складається з 18 питань із можливою оцінкою їх за шкалою від 0% до 100% та охоплює такі аспекти: загальну задоволеність (*general satisfaction*), професіоналізм при наданні медичної допомоги (*professional care*), глибину взаємовідносин між пацієнтом та лікарем (*depth of relationship*), тривалість консультації (*length of consultation*). Оцінено внутрішню послідовність і перевірено надійність опитувальника (*Cronbach's Alpha*). Основні показники результатів дослідження були середніми показниками CSQ (мінімум 0, максимум 100). Дисперсійний аналіз (*ANOVA*) використано для визначення впливу факторів статі та віку на характер відповідей пацієнтів.

Результати. Дослідженням встановлено високу оцінку професійних якостей лікаря первинної медичної допомоги (84,1 балу), надану пацієнтами. Однак загальна задоволеність консультацією, показники глибини взаємовідносин у системі «лікар–пацієнт» і тривалість консультації, які становлять відповідно 64,9; 54,7 та 35,9 балу, є низькими та можуть свідчити про бажання пацієнтів щодо більш тривалого спілкування з лікарем, з одного боку, та відсутність у лікарів комунікативних навичок спілкування, з іншого, що й призводить до зниження задоволеності консультацією.

Висновки. Результати дослідження можуть бути використані при розробці нової функціонально-організаційної моделі діяльності первинної медико-санітарної допомоги в Україні.

Ключові слова: первинна медична допомога, опитувальник CSQ, задоволеність.

ВСТУП

У численних міжнародних дослідженнях вимірювання та оцінка задоволеності пацієнтів отриманою ними медичною допомогою розглядається як складова, що формує модель взаємовідносин та комунікацій між пацієнтом і лікарем [2]. Задоволеність споживачів медичних послуг в умовах реформування сфери охорони здоров'я в Україні стає дедалі важливішим питанням, хоча на теперішній час не є типовим включати задоволеність пацієнтів до критеріїв, за допомогою яких можна б було оцінити якість надання первинної медичної допомоги (ПМД) [7]. Пацієнт оцінює лікаря за допомогою складових, які умовно можна диференціювати на вербальну (опитування, роз'яснення) та невербальну (огляд, фізикальне обстеження) складові. Вміння спілкуватись із пацієнтами давно визначається як одна з важливих компетенцій лікаря, на рівні з його професійною підготовкою. Також акцентується увага на необхідності навчати та згодом оцінювати комунікативні здібності лікаря [4].

Наразі у світі не існує універсального золотого стандарту для вимірювання рівня задоволеності пацієнта. У дослідженнях задоволеності пацієнтів, проведених в Європейському регіоні, використано інструмент CSQ (*Consultation Satisfaction Scale*) – шкалу задоволеності консультацією [2–5, 7].

Тому спробі виміряти та оцінити задоволеність пацієнтів лікарем ПМД під час консультації, враховуючи,

у т.ч. його комунікативні здібності, присвячене дане дослідження.

Мета роботи – виміряти та оцінити задоволеність пацієнтів центрів ПМД міста Києва лікарем ПМД під час консультації.

МАТЕРІАЛИ ТА МЕТОДИ

Нами із застосуванням анкетно-опитувального методу проведено описове одномоментне (*cross-sectional*) соціально-гігієнічне дослідження [1].

Крос-секційне дослідження проведено в центрах ПМД міста Києва протягом 6 місяців 2017 р. Загалом для дослідження відібрано 397 осіб у віці 18 років і старших, які оцінювали лікарів первинної ланки під час останньої консультації. Використано CSQ інструмент, що є опитувальником, який складається з 18 питань із можливою оцінкою їх за шкалою від 0% до 100% та охоплює такі аспекти: загальну задоволеність (*general satisfaction*), професіоналізм лікаря при наданні медичної допомоги (*professional care*), глибину взаємовідносин між пацієнтом та лікарем (*depth of relationship*), тривалість консультації (*length of consultation*). Оцінено внутрішню послідовність і виконано перевірку надійності опитувальника (*Cronbach's Alpha*). Основні показники результатів дослідження були середніми показниками CSQ (мінімум 0, максимум 100).

Розповсюдження анкет серед пацієнтів, які виявили бажання висловити власну думку, здійснено лікарями та

сестрами медичними після закінчення візиту пацієнта. З метою мінімізації впливу медичних працівників та попередження упередженості при заповненні анкети, пацієнтам запропоновано заповнити анкету вдома та при повторному візиті опустити її в спеціальний контейнер, який був розміщений при вході в медичний заклад. Анкетування було анонімним. Жодні персональні дані нами не збирались та не використовувались.

Розраховано описові статистичні параметри (середнє, \pm стандартне відхилення, \pm стандартна похибка середнього) та відсотки. Внутрішню узгодженість оцінено за допомогою альфа Кронбаха та середньої кореляції між елементами. Дані оброблено програмним забезпеченням STATISTICA StarSoft, Inc. та MS Excel. Рівень статистичної значущості встановлено на рівні $p < 0,05$. Для кожного питання розраховано середній відсоток відповідей респондентів, стандартне відхилення (SD) та стандартну похибку середньої (m).

Відповідно до переглянутого інструменту CSQ нами розраховано середній бал за кожним із чотирьох оцінюваних аспектів, враховуючи стать, вік, рівень освіти пацієнтів та оцінюваний ними фах лікаря ПМД (сімейний лікар, лікар-терапевт дільничний, лікар-терапевт дільничний). За допомогою дисперсійного аналізу (ANOVA) нами визначено вплив таких факторів, як стать, вік, рівень освіти респондентів та фах оцінюваного ними лікаря ПМД, на характер відповідей на окремі запитання опитувальника.

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ЇХ ОБГОВОРЕННЯ

Встановлено, що внутрішня узгодженість (альфа Кронбаха) для українського CSQ-інструменту становить 0,75. Усього запропоновано для заповнення 470 анкет. Частота відповідей пацієнтів склала 411 анкет, що становить 87,4%. Недійсними визнано 14 анкет, що становить 3,5%. Визнано дійсними та опрацьовано 397 анкет ($n=397$). Розподіл за статтю включав 106 (26,7%) осіб чоловічої та 291 (73,3%) особу жіночої статі. Розподіл за віком такий: осіб, молодших за 30 років – 83 (20,9%), у віці 31–40 років – 131 (33,0%), у віці 41–50 років – 78 (19,6%), у віці 51–60 років – 48 (12,1%), осіб від 60 років – 57 (14,45%). За рівнем освіти розподіл такий: осіб із

початковою освітою – 6 (1,5%), із середнім рівнем освіти – 159 (40,1%), випускників вищих навчальних закладів – 232 (58,4%), (табл. 1).

Таблиця 1
**Характеристика пацієнтів ($n=397$),
які завершили анкетування**

Характеристика пацієнтів	№. (%) пацієнтів
1. Стать:	
1.1. Жінки	291 (73,3)
1.2. Чоловіки	106 (26,7)
2. Рівень освіти:	
2.1. Початкова	6 (1,5)
2.2. Середня	159 (40,1)
2.3. Вища	232 (58,4)
3. Вік	
3.1. <30 років	83 (20,9)
3.2. 31–40 років	131 (33,0)
3.3. 41–50 років	78 (19,6)
3.4. 51–60 років	48 (12,1)
3.5. >60 років	57 (14,4)
4. Власна оцінка стану здоров'я	
4.1. Відмінний	28 (7,1)
4.2. Добрий	159 (40,1)
4.3. Задовільний	149 (37,5)
4.4. Незадовільний	61 (15,4)
5. Зайнятість	
5.1. Працююча особа	270 (68,0)
5.2. Непрацююча особа	127 (32,0)
6. Оцінюється свій:	
6.1. Сімейний лікар	201 (50,6)
6.2. Лікар-терапевт дільничний	38 (9,6)
6.3. Лікар-педіатр дільничний	158 (39,8)

Структура опитувальника побудована таким чином, що залежно від напрямку (позитивного чи негативного) певного питання можна, наприклад, твердженням «Повністю згоден» вказати на задоволеність у деяких питаннях і на незадоволеність в інших [6] (табл. 2).

Чотири аспекти виміру задоволеності CSQ – це середні бали середніх відсотків компонентних питань опитувальника (табл. 3).

Таблиця 2
Шкали розрахунку задоволеності/незадоволеності залежно від напрямку питання

Твердження	Шкала питань позитивного напрямку	Шкала питань негативного напрямку
Повністю згоден	100%	0%
Частково згоден	75%	25%
Маю нейтральне відношення	50%	50%
Частково не згоден	25%	75%
Повністю не згоден	0%	100%

Твердження	Питання позитивного напрямку	Питання негативного напрямку
Загальна задоволеність (General Satisfaction)	1	7, 17
Професіоналізм лікаря (Professional Care)	2, 3, 6, 9, 10, 12, 13	
Глибина взаємовідносин «лікар-пацієнт» (Depth of Relationship)	4, 14, 15	8, 18
Тривалість консультації (Length of Consultation)		5, 11, 16

Нашим дослідженням встановлено високу оцінку професійних якостей лікаря ПМД (84,1 балу). Однак загальна задоволеність консультацією, показники глибини взаємовідносин у системі «лікар-пацієнт» та тривалість консультації, виміряні нами, становлять відповідно 64,9; 54,7 та 35,9 балу, що є значно нижче за показники,

розраховані для лікарів Сполученого Королівства у дослідженні 2011 р. [5]. Це може свідчити про бажання пацієнтів щодо більш тривалого спілкування з лікарем, з одного боку, та про відсутність у лікарів комунікативних навичок спілкування, з іншого, що можливо й призводить до зниження задоволеності консультацією (табл. 4).

Український CSQ-інструмент	№. (%) пропущених відповідей	Україна, м. Київ, середній %	Стандартне відхилення, (SD)	Стандартна похибка, (m)	Середній бал	Сполучене Королівство, 2011 р. [4]
Загальна задоволеність (General Satisfaction) Cronbach's $\alpha=0,61$					64,9	78,1
Я цілком задоволений(а) своїм візитом до цього лікаря (Q1)	12 (3,0)	86,96	26,53	1,33		
Деякі речі під час консультації з лікарем мали б бути кращими (Q7)	35 (8,8)	45,67	32,39	1,63		
Я не повністю задоволений моїм візитом до цього лікаря (Q17)	20 (5,0)	62,34	33,65	1,69		
Професіоналізм лікаря (Professional Care) Cronbach's $\alpha=0,73$					84,1	82,1
Лікар був дуже обережний зі мною під час мого обстеження (Q2)	10 (2,5)	88,73	24,66	1,24		
Я буду слідувати порадам цього лікаря, тому що я думаю, що він / вона є абсолютно правим (Q3)	16 (4,0)	88,66	24,54	1,23		
Цей лікар розповів мені все, що стосується мого лікування (Q6)	8 (2,0)	89,11	24,19	1,21		
Цей лікар оглядав мене дуже ретельно (Q9)	17 (4,3)	87,47	25,38	1,27		
Я думаю, що цей лікар обходився зі мною як з особистістю (Q10)	17 (4,3)	84,26	29,71	1,49		
Я розуміюся щодо своєї хвороби значно краще після спілкування з цим лікарем (Q12)	23 (5,8)	82,18	30,51	1,53		
Лікар цікавився мною як особистістю, а не тільки моєю хворобою (Q13)	47 (11,8)	68,39	36,26	1,82		
Глибина взаємовідносин «лікар-пацієнт» (Depth of Relationship) Cronbach's $\alpha=0,71$					54,7	71,2
Я відчуваю, що можу розповісти цьому лікарю про дуже інтимні речі (Q4)	40 (10,1)	69,52	34,31	1,72		
Є деякі речі, які стосуються мене, про які цей лікар не знає (Q8)	52 (13,1)	31,68	30,16	1,51		

Цей лікар знає все про мене (Q14)	35 (8,8)	63,04	33,22	1,67		
Я відчував, що цей лікар насправді знав, про що я думаю (Q15)	79 (19,9)	57,30	38,31	1,92		
Я відчуваю труднощі при спілкуванні з цим лікарем стосовно деяких інтимних речей (Q18)	57 (14,4)	51,83	34,66	1,74		
Тривалість консультації (Length of Consultation) Cronbach's $\alpha=0,81$					35,9	65,7
Час, коли я мав можливість спілкуватися з лікарем, був надто коротким (Q5)	32 (8,1)	41,94	35,10	1,76		
Час, визначений для спілкування з лікарем був недостатній для узгодження всього, що я хотів (Q11)	22 (5,5)	42,88	34,56	1,73		
Я хотів би, якщо це можливо, спілкуватися з цим лікарем трохи довше (Q16)	21 (5,3)	22,86	27,46	1,38		

При дослідженні окремих аспектів задоволеності, враховуючи стать, вік, рівень освіти та фах оцінюваного лікаря ПМД, нами не виявлено статистично значущих відмінностей ($p>0,05$) за всіма вищезазначеними ознаками (табл. 5–8, рис. 1–4).

Таблиця 5
Гендерні особливості задоволеності

Шкала оцінки	Стать	
	чоловіки	жінки
	середній бал $\pm m$	
General Satisfaction	66,3 \pm 11,6	64,7 \pm 12,2
Professional Care	84,1 \pm 6,5	84,3 \pm 2,98
Depth of Relationship	55,8 \pm 7,6	54,4 \pm 6,2
Length of Consultation	37,7 \pm 7,4	35,3 \pm 6,2

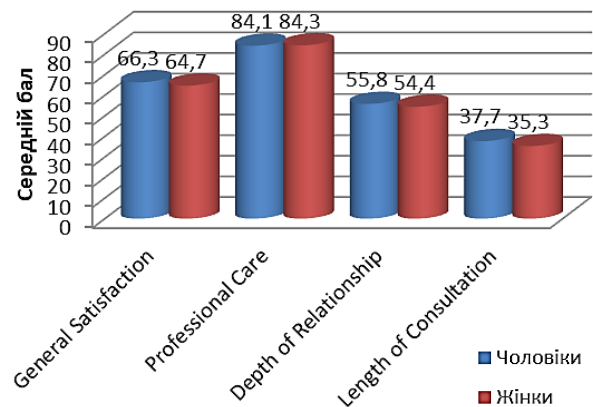


Рис. 1. Аспекти задоволеності, пов'язані зі статтю пацієнтів

Таблиця 6
Вікові особливості задоволеності

Шкала оцінки	Вік (роки)				
	<30	31–40	41–50	51–60	>60
	середній бал $\pm m$				
General Satisfaction	66,3 \pm 11,9	66,0 \pm 12,2	65,3 \pm 12,1	64,7 \pm 12,7	61,0 \pm 11,6
Professional Care	86,9 \pm 2,96	84,4 \pm 3,5	83,7 \pm 2,8	81,3 \pm 2,6	83,0 \pm 1,6
Depth of Relationship	55,2 \pm 6,1	54,6 \pm 5,9	54,8 \pm 6,7	53,4 \pm 7,4	55,6 \pm 8,2
Length of Consultation	37,7 \pm 5,9	35,3 \pm 5,8	39,0 \pm 8,0	33,3 \pm 7,2	34,0 \pm 7,5

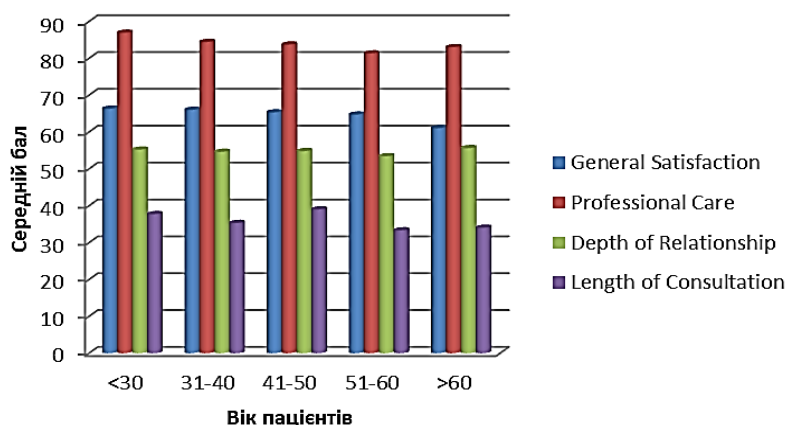


Рис. 2. Аспекти задоволеності, пов'язані з віком пацієнтів

Таблиця 7

Особливості задоволеності, пов'язані з рівнем освіти пацієнтів

Шкала оцінки	Освіта пацієнта		
	початкова	середня	вища
	середній бал $\pm m$		
General Satisfaction	65,3 \pm 9,6	63,3 \pm 12,6	66,0 \pm 11,6
Professional Care	94,9 \pm 1,4	84,3 \pm 2,7	83,7 \pm 2,99
Depth of Relationship	64,2 \pm 8,5	52,4 \pm 6,9	56,0 \pm 6,2
Length of Consultation	32,3 \pm 7,8	33,3 \pm 6,2	37,7 \pm 6,9

Таблиця 8

Рівень задоволеності лікарем певного фаху, який надає первинну медичну допомогу

Шкала оцінки	Фах лікаря		
	сімейний лікар	терапевт дільничний	педіатр дільничний
	середній бал $\pm m$		
General Satisfaction	66,0 \pm 11,6	64,0 \pm 11,4	64,3 \pm 12,8
Professional Care	83,3 \pm 2,6	79,4 \pm 3,4	86,4 \pm 2,99
Depth of Relationship	54,8 \pm 6,8	52,2 \pm 7,2	55,2 \pm 6,1
Length of Consultation	37,0 \pm 7,0	38,7 \pm 7,4	34,0 \pm 6,4

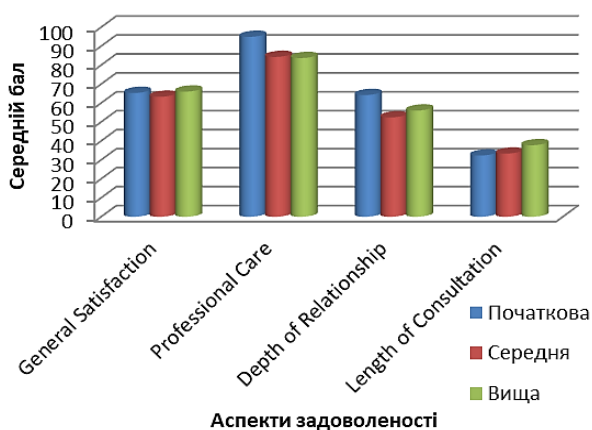


Рис. 3. Аспекти задоволеності, пов'язані з рівнем освіти пацієнтів

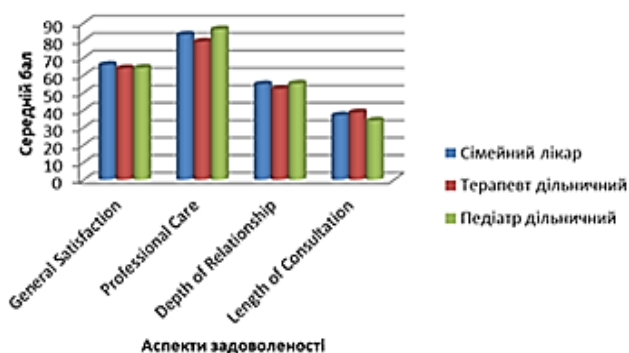
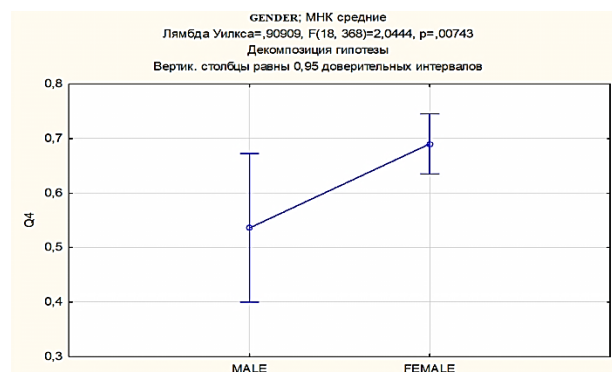
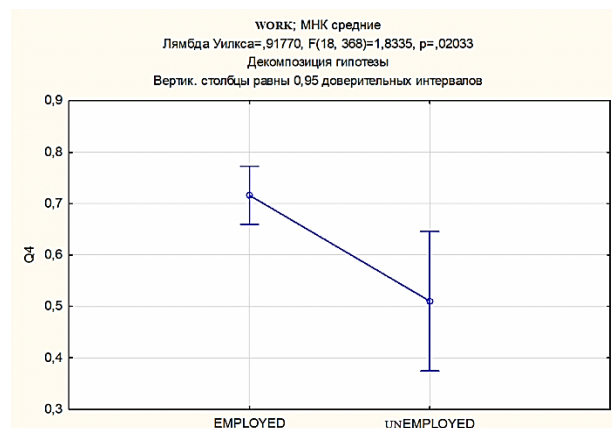


Рис. 4. Задоволеність лікарем первинної медичної допомоги залежно від його фаху

Враховуючи низьку оцінку респондентами «глибини взаємовідносин між пацієнтом та лікарем», а також «тривалості консультації», нами проведено багатofакторний дисперсійний аналіз (ANOVA) за окремими компонентними питаннями цих аспектів задоволеності з метою встановлення впливу таких

факторів, як стать, вік, наявність роботи, на характер відповіді пацієнтів.

Так, на питання «Я відчуваю, що можу розповісти цьому лікарю про дуже інтимні речі» найбільшу кількість балів надали жінки та пацієнти, які працюють ($p < 0,05$), (рис. 5–6).

Рис. 5. Вплив гендерного фактора респондента на характер відповіді ($p < 0,05$)Рис. 6. Вплив фактора праці респондента на характер відповіді ($p < 0,05$)

На питання «Цей лікар знає все про мене» найбільшу кількість балів надали чоловіки віком 51–60 років та жінки віком від 60 років, найменшу – чоловіки та жінки віком 31–40 років ($p < 0,05$), (рис. 7).

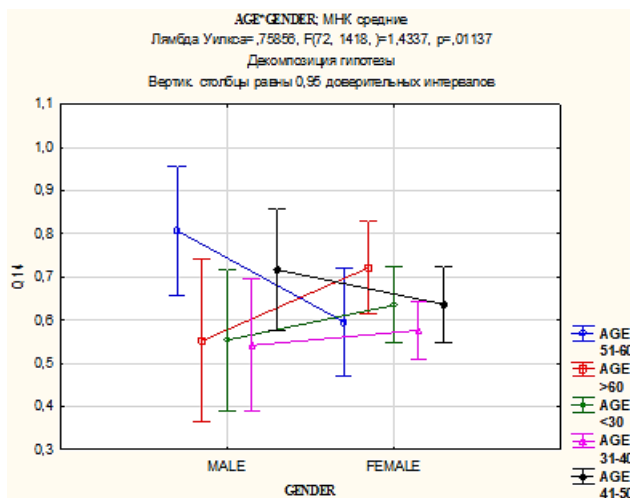


Рис. 7. Вплив віку та статі на характер відповіді ($p < 0,05$)

ВИСНОВКИ

Дослідженням встановлено високу оцінку професійних якостей лікаря ПМД (84,1 балу), надану пацієнтами. Однак загальна задоволеність консультацією, показники глибини взаємовідносин у системі «лікар–пацієнт» і тривалість консультації, які становлять відповідно 64,9; 54,7 та 35,9 балу, є низькими та можуть свідчити про бажання пацієнтів щодо більш тривалого спілкування з лікарем, з одного боку, та відсутність у лікарів комунікативних навичок спілкування, з іншого, що й призводить до зниження задоволеності консультацією.

При дослідженні окремих аспектів задоволеності, враховуючи стать, вік, рівень освіти та фах оцінюваного лікаря ПМД, нами не виявлено статистично значущих відмінностей ($p > 0,05$) за всіма вищезазначеними ознаками.

Встановлено вплив таких факторів, як стать, вік, наявність роботи, на характер відповідей пацієнтів при

ЛІТЕРАТУРА

1. Тавакин Е. П. Основы методики социологического исследования : учебное пособие / Е. П. Тавакин. – Москва : ИНФРА-М, 2009. – 239 с. – (Высшее образование).
2. A comparison of methods for measuring patient satisfaction with consultations in primary care / P. Kinnersley, N. Stott, T. Peters [et al.] // Family Practice. – 1996. – Vol. 13, No. 1. – P. 41–51.
3. Baker R. Measuring patient satisfaction: a test of construct validity / R. Baker, M. Whitfield // Quality in Health Care. – 1992. – Vol. 1. – P. 104–109.
4. King A. "Best practice" for patient-centered communication: a narrative review / A. King, R B. Hoppe // J. Grad. Med. Educ. – 2013. – Sep.; Vol. 5 (3). – P. 385–393.
5. Patient feedback in revalidation: an exploratory study using the consultation satisfaction questionnaire / R. Baker, A. Smith, C. Tarrant [et al.] // Br. J. Gen. Pract. – 2011. – Oct.; Vol. 61 (591). – P. e638–e644.
6. Patient Survey Report for Dr R Kumar. 2012 [Electronic resource]. – Access mode : <http://www.nhs.uk/Services/UserControls/UploadHandlers/MediaServerHandler.ashx?id=5494>. – Title from screen.
7. Williams S. Key determinants of consumer satisfaction with general practice / S. Williams, M. Calnan // Fam Pract. – 1991. – Vol. 8. – P. 237–242.

Дата надходження рукопису до редакції: 13.10.2017 р.

На питання «Час, визначений для спілкування з лікарем був недостатній для узгодження всього, що я хотів», найбільшу кількість балів надали чоловіки у віці до 30 та від 60 років і пацієнти, які не працюють ($p < 0,05$), (рис. 8).

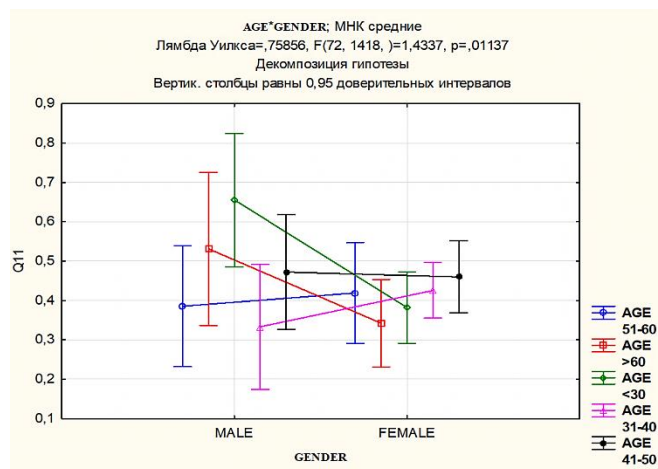


Рис. 8. Вплив віку та статі на характер відповіді ($p < 0,05$)

дослідженні таких аспектів задоволеності, як «Глибина взаємовідносин у системі «лікар–пацієнт» і «Тривалість консультації» ($p < 0,05$).

Наше поперечне дослідження мало декілька обмежень. Загалом вибірка не є репрезентативною для загального населення. Частота відповідей на запитання опитування була низькою, отже, результати можуть впливати на зміщення відповідей. Виходячи з цього, передбачається, що результати загальної оцінки та порівнянності пацієнтів можуть бути спотворені чи асиметричні. Отже, доповнення та доопрацювання може бути досягнуто завдяки експертним дискусіям і при більш масштабному тестуванні в майбутньому.

ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

Матеріали дослідження можуть бути використані при розробці нової функціонально-організаційної моделі діяльності системи ПМД в Україні.

Кросс-секционное исследование удовлетворенности пациентов врачом первичной медицинской помощи во время консультации (на примере города Киева)

В.Д. Парий, А.В. Короткий

Институт последипломного образования Национальной медицинской академии последипломного образования имени П.Л. Шупика, г. Киев, Украина

Цель – оценить удовлетворенность пациентов центров первичной медицинской помощи города Киева полученной первичной медицинской помощью во время консультации.

Материалы и методы. Кросс-секционное исследование проведено в центрах первичной медицинской помощи города Киева в течение 6 месяцев 2017 г. Всего для исследования отобраны 397 человек в возрасте 18 лет и старше, которые оценивали врача первичного звена при последней консультации. Использован CSQ инструмент, являющийся опросником, который состоит из 18 вопросов с возможной оценкой их по шкале от 0% до 100% и охватывает следующие аспекты: общую удовлетворенность (general satisfaction), профессионализм при оказании медицинской помощи (professional care), глубину взаимоотношений между пациентом и врачом (depth of relationship), продолжительность консультации (length of consultation). Оценена внутренняя последовательность и выполнена проверка надежности опросника (альфа Кронбаха). Основные показатели результатов исследования были средними показателями CSQ (минимум 0, максимум 100). Дисперсионный анализ (ANOVA) использован для определения влияния факторов пола и возраста на характер ответов пациентов.

Результаты. Исследованием установлена высокая оценка профессиональных качеств врача ПМП (84,1 балла), предоставленная пациентами. Однако общая удовлетворенность консультацией, показатели глубины взаимоотношений в системе «врач–пациент» и продолжительность консультации, которые составляют соответственно 64,9; 54,7 и 35,9 балла, являются низкими и могут свидетельствовать о желании пациентов иметь более длительное общение с врачом, с одной стороны, и отсутствие у врачей коммуникативных навыков общения, с другой, что и приводит к снижению удовлетворенности консультацией.

Выводы. Результаты исследования могут быть применены при разработке новой функционально-организационной модели деятельности первичной медико-санитарной помощи в Украине.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: первичная медицинская помощь, опросник CSQ, удовлетворенность.

Patients satisfaction by the primary health care physician's consultation: cross-sectional study (on the example of Kyiv)

V.D. Pariy, O.V. Korotkiy

Institute Postgraduate Education of Shupyk National Medical Academy of Postgraduate Education, Kyiv, Ukraine

Purpose – to study patients satisfaction by the primary health care physician's consultation.

Material and methods. Cross-sectional study was conducted at the primary health care centers of the city of Kyiv during 6 months of 2017. In total, 397 people aged 18 years and older who were at the time of the study were referred to primary care physicians for at least consultation were selected for the study. The Dispersion Analysis (ANOVA) was used to determine the influence of gender and age factors on patient response changes.

Results. The study was found the high estimation of professional qualities of the primary care physician (84.1 points), provided by patients. However, overall satisfaction with counseling, indicators of the depth of relationship in the «doctor-patient» system and the duration of consultation, representing respectively 64.9; 54.7 and 35.9 points are low and may indicate a willingness of patients for longer communication with a physician on the one hand and the lack of communication skills communicating with doctors from another that reduces the satisfaction of counseling.

Conclusions. The results of this study might be applied in the development of the model of primary health care activity.

KEY WORDS: primary health care, CSQ-questionnaire, satisfaction.

ВІДОМОСТІ ПРО АВТОРІВ

Парій Валентин Дмитрович – д.мед.н., проф., завідувач кафедри менеджменту охорони здоров'я Інституту післядипломної освіти Національного медичного університету імені О.О. Богомольця; вул. Маршала Якубовського, 6, м. Київ, 03191, Україна.

Короткий Олександр Володимирович – аспірант кафедри менеджменту охорони здоров'я Інституту післядипломної освіти Національного медичного університету імені О.О. Богомольця; вул. Маршала Якубовського, 6, м. Київ, 03191, Україна.