

В диссертационный совет Д 212.049.07  
при ФГБОУ ВО «Государственный  
университет управления»

**ОТЗЫВ**  
официального оппонента  
доктора экономических наук, профессора  
Ермаковой Светланы Эдуардовны  
на диссертационную работу Коробковой Оксаны Константиновны «Управление  
развитием сферы услуг здравоохранения в условиях цифровой экономики»,  
представленную на соискание учёной степени доктора экономических наук по  
специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством  
(экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами -  
сфера услуг)

**Актуальность темы исследования.**

Важнейшей задачей здравоохранения государства, способствующей стабильности общества, является обеспечение права гражданина на получение услуг здравоохранения, независимо от его социального положения и места жительства. Для реализации этого права в России необходимо проведение целого ряда комплексных мероприятий: обеспечения продуцентов услуг здравоохранения финансированием, оснащения новейшим оборудованием и другими ресурсами. Решение данной задачи возможно только при внедрении информационных технологий в практику работы продуцентов услуг здравоохранения. Это особенно актуально для России с ее огромной территорией, неравномерным распределением населения и концентрацией ведущих специалистов в крупных городах.

Внедрение цифровой экономики направлена на создание правовых основ для организации и предоставления услуг здравоохранения населению с использованием информационных технологий. Основная цель формирования

механизма управления развитием сферы услуг здравоохранения в условиях цифровой экономики – предоставление специалистами услуг по медицинскому обслуживанию с использованием информационно-коммуникационных технологий там, где расстояние является критическим фактором, то есть для получателей услуг проживающих в отдаленных территориях страны, где для большинства населения очная консультация в крупных медицинских центрах недоступна.

Круг проблем, обозначенных в диссертационном исследовании, позволяет утверждать, что тема диссертационного исследования Оксаны Константиновны Коробковой, посвященная методическим аспектам создания механизма управления развитием сферы услуг здравоохранения в условиях цифровой экономики, обладает значимостью для науки, а предлагаемые пути их решения – востребованностью, с точки зрения практики.

### **Обоснованность и достоверность научных положений и выводов диссертации.**

Анализ научных результатов, представленных в диссертации О.К. Коробковой, позволяет сделать вывод, что они полностью обоснованы с теоретической точки зрения и являются достоверными.

Обоснованность научных положений, выводов, рекомендаций обусловлена тем, что теоретико-методологической основой исследования являются фундаментальные труды признанных отечественных и зарубежных учёных, посвященных организации экономики сферы услуг здравоохранения и её развития.

Обоснованность научных положений и выводов диссертации определяется четкой логикой, ясной последовательностью проведения и изложения исследования, грамотным использованием современной методологии, методов научного исследования. Полученные соискателем выводы и результаты согласуются с признанными научными положениями, логически не противоречивы по отношению друг к другу.

Достоверность научных результатов и выводов рецензируемой диссертационной работы достигается благодаря формированию серьёзной информационной базы исследования в виде статистических данных, документов и материалов органов власти. В процессе формирования теоретической и методологической основы исследования соискателем проведен анализ статистической информации о современном состоянии сферы здравоохранения с целью выявления проблем в предоставлении услуг организациями здравоохранения и определения путей их преодоления.

Анализ собранного информационного материала основывался на системном подходе, что обеспечило логичность, последовательность, объективность, доказательность, представительность и обоснованность представленных результатов и выводов данного исследования.

### **Научная новизна исследования и вклад автора в получение новых результатов.**

В работе полностью раскрывается научная новизна диссертационного исследования, которая состоит в развитии автором теоретических основ формирования механизма управления развитием сферы услуг здравоохранения в условиях цифровой экономики.

Научную новизну исследования определяют следующие результаты, доказанность, которых не вызывает сомнений:

1. Разработаны рекомендации по созданию механизма управления развитием сферы услуг здравоохранения с учётом интегральной оценки результатов деятельности производителей услуг. (С. 21 – 63).

2. Предложено структурное представление уровней контроля качества услуг сферы здравоохранения, которое позволяет оценить их качество по уровням: специалиста, заместителя руководителя, руководителя продуцента услуг здравоохранения, специалиста – консультанта (С. 87 – 119).

3. Построена концептуальная архитектура информационной системы для предоставления услуг здравоохранения в условиях цифровизации отраслей

народного хозяйства (С. 208 – 213).

4. Представлена клиентоориентированная модель обеспечения пациентов, проживающих в отдалённых и труднодоступных территориях субъектов России, услугами здравоохранения с применением интеллектуальных алгоритмов для установления диагноза и принятием решения в диапазоне: от не нуждающегося в медицинском сопровождении до немедленной госпитализации (С. 214 – 219).

5. Разработана методика интегральной оценки результатов деятельности продуцентов услуг здравоохранения на основе сбалансированной системы показателей, впервые определённых для данной системы (С. 144 – 152, 158 – 168, 181 – 200, 201 – 207, 256 – 278).

6. Предложен комплекс интеграционных мероприятий для обеспечения высокой работоспособности аналитических модулей информационных систем регуляторов и учреждений здравоохранения России (С. 220 – 227, 276 – 278).

### **Характеристика структуры, содержания и оформления диссертации.**

Диссертация Оксаны Константиновны Коробковой представляет собой целостное завершенное научное исследование. Структура диссертационной работы логична и последовательна. Все пять глав объединены целью исследования и направлены на решение поставленных задач. Диссертация состоит из введения, пяти глав, заключения, списка использованных источников и приложений. Основной текст работы изложен на 340 страницах, включает 46 таблиц и 70 рисунков.

В первой главе диссертационного исследования «Теоретические и институциональные аспекты формирования системы предоставления услуг здравоохранения населению» (С. 21 – 63) показана отличительная особенность развития услуг здравоохранения России, раскрыта действующая в настоящее время в Российской Федерации бюджетно-страховая модель здравоохранения, базирующаяся на принципах государственного и всеобщего медицинского страхования, а также основанная на государственном управлении. Раскрывается теоретический аспект механизма управления развитием сферы услуг

здравоохранения.

Во второй главе работы «Концептуальные и методологические основы государственного регулирования предоставления услуг здравоохранения» (С. 64 – 143) рассмотрены, обобщены и систематизированы методы государственного регулирования услуг сферы здравоохранения. Раскрыт концептуальный подход регулирования сферы услуг здравоохранения, механизм повышения эффективности и качества услуг сферы здравоохранения, исследована система государственной поддержки как форма государственного регулирования развития государственного сектора услуг здравоохранения.

В третьей главе «Организационно-методический инструментарий обеспечения услугами здравоохранения населения на основе использования информационно-коммуникационных технологий» (С. 144 – 200) диссертационного исследования раскрыт инструментарий механизма управления развитием сферы услуг здравоохранения, предложено формирование системы оказания услуг здравоохранения на основе информационно-коммуникационных технологий населению отдаленных районов. В третьей части главы сформирована сбалансированная система показателей для оценки социально-экономической эффективности результатов деятельности продуцентов услуг сферы здравоохранения.

В четвёртой главе «Информационная поддержка отечественных продуцентов услуг здравоохранения» (С. 201 - 227) диссертации акцент сделан разработку интегральной оценки результатов деятельности продуцентов услуг здравоохранения на платформе информационно-коммуникационных технологий, а также концептуальной модели архитектуры информационной системы для предоставления услуг здравоохранения, состоящей из трехзвенной цепочки: клиент - сервер приложений - сервер баз данных.

Пятая глава работы «Практические аспекты оценки социально-экономической эффективности предоставления услуг здравоохранения на основе использования информационно-коммуникационных технологий» (С. 228 – 279) содержит в себе практические рекомендации по развитию услуг здравоохранения

в условиях цифровой экономики и апробацию предложений автора.

Характеризуя содержание работы, можно утверждать, что соискатель последовательно реализует поставленные задачи диссертационного исследования, раскрывает цель работы, начиная с теоретических основ и постепенно переходя к обоснованию конкретных практических выводов, положений и рекомендаций. Результаты программного внедрения системы экспертного контроля качества услуг здравоохранения специалистами на уровне центральной районной больницы отдалённого региона Хабаровского края представлены в приложении. Структурные части работы сбалансированы по содержанию и логично вытекают одна из другой. Текст диссертации изложен хорошим научным языком, представлен обширный таблично-графический материал. Уровень глубины анализа, оригинальности решения проблем подтверждает высокую научно-методическую подготовку соискателя.

### **Теоретическая и практическая значимость результатов исследования для науки и практики.**

Полученные Оксаной Константиновной Коробковой результаты развивают методологию формирования механизма управления развитием сферы услуг здравоохранения в условиях развития цифровой экономики. Следует отметить, что применение цифровых платформ для оказания услуг здравоохранения в России находится в самом начале своего развития. При масштабном их внедрении на уровне субъектов РФ, соответствующей настройки, наличии высококлассных специалистов, организации информационной инфраструктуры будут достигнуты большие конкурентные преимущества не только в рассматриваемой нами области, но и национальной экономики страны в целом. При этом успешное развитие услуг здравоохранения непосредственно связано с цифровизацией экономики России.

Полученные результаты и обоснованные выводы дополняют существующие теоретические положения в области организации и предоставления услуг социальной сферы, способствуют формированию научных основ

клиентоориентированного развития продуцентов услуг применительно к отечественным предприятиям здравоохранения, позволяют оптимизировать комплекс системных решений, направленных на обеспечение жителей удаленных территорий страны качественными услугами здравоохранения.

Практическая значимость достигнутых результатов определяется преимуществом широкого использования разработанной модели механизма управления развитием сферы услуг здравоохранения в условиях генезиса цифровой экономики для реализации качественных управленческих решений руководителей продуцентов услуг сферы здравоохранения. Практические решения поставленных задач, которые рассмотрены в диссертации, необходимо реализовывать с учётом применения современных научных достижений в сфере цифровизации, управления бизнес-процессами продуцентов услуг, направленных на повышение их клиентоориентированности.

Практическая значимость результатов исследования (основные выводы, ключевые положения, теоретические и практические рекомендации) доказывается их аprobацией на научных и практических семинарах и конференциях. Результаты исследования отражены в опубликованных научных работах диссертанта по теме исследования. Результаты работы внедрены в практику деятельности НУЗ «Узловая больница на станции Уссурийск ОАО «Российские железные дороги»; ГБУЗ «Магаданская областная больница»; Магаданском областном ГБУЗ «Поликлиника № 1».

**Замечания по диссертационной работе.** Диссертационное исследование О.К. Коробковой не лишено отдельных недостатков, неточностей и дискуссионных моментов. На наш взгляд, среди них следует выделить:

1. В диссертации предложен механизм совершенствования и повышения социальной эффективности и качества услуг сферы здравоохранения (Рис. 36, стр. 117). В блоке «Критерии доступности и качества услуг сферы здравоохранения» автором выделяются несколько критериев, в том числе: коэффициент качества оказания услуг на основе комплексной экспертной оценки выполнения

диагностических мероприятий, полноты диагноза, лечебно-профилактических мероприятий и уровень удовлетворенности потребителя доступностью и качеством услуг здравоохранения. Возникает вопрос о том, к какому критерию следует отнести питание в стационаре.

2. При проведении контроля качества услуг в здравоохранении и внедрении модели экспертно-консультативного контроля компетентности и эффективности деятельности специалист - эксперт, получив негативные данные о дефектах в уровне компетентности специалиста, должен информировать руководство о результатах (Рис. 47, С. 159). Способно ли это вызвать в организации здравоохранения определенный политический резонанс во взаимоотношениях в коллективе, т.к. нередко специалист работает в команде профессионалов, особенно это касается хирургических специальностей, но ответственность за исход манипуляции берет на себя ведущий специалист. Хотелось бы выяснить авторскую позицию - можно ли ожидать наличия проблем с получением непосредственных доказательств и трудностей в отношениях с участниками и объектами контроля.

3. В коммерческих организациях сферы здравоохранения, оказывающих услуги, может ли использоваться экспертно-консультативный контроль компетентности специалиста, т.е. не всегда мнение конечного потребителя услуг здравоохранения, является обоснованным (С. 220 – 227). Руководители коммерческих организаций сферы здравоохранения будут ли заинтересованы в контроле компетентности специалистов?

4. Как известно, уровень специалиста обеспечивает конкурентоспособность учреждения в условиях внедрения элементов рыночного механизма в здравоохранение при внедрении цифровой экономики. Кроме того, его работа способствует постоянной и оперативной оптимизации профиля, объемов и качества оказываемых услуг здравоохранения. Автором условно определены модели конечных результатов деятельности специалистов и служб, направленные, в т.ч. на повышение качества и снижение степени затратности при оказании услуг здравоохранения. Являются ли модели конечных результатов постоянными

(приложение 3) или предполагается их модификация в зависимости от развития новых форм услуг в организации здравоохранения.

Данные замечания не являются существенными и не влияют на общую положительную оценку целостной и завершенной научной диссертационной работы О.К. Коробковой.

**Заключение.** Диссертационная работа Оксаны Константиновны Коробковой является самостоятельной и завершенной научно-квалификационной работой, в которой на основании выполненных автором исследований содержится решение важной для развития страны задачи – разработки направлений развития услуг здравоохранения в условиях цифровой экономики.

Диссертация Коробковой О.К. «Управление развитием сферы услуг здравоохранения в условиях цифровой экономики» соответствует области исследования, предусмотренной Паспортом научных специальностей ВАК Министерства науки и высшего образования России 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: раздел 1. «Экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами», п. 1.6. «Сфера услуг», в части п. п. 1.6.110. «Особенности формирования и развития общественного (государственного) сектора сферы услуг»; п. п. 1.6.115. «Социально-экономическая эффективность и качество обслуживания населения в отраслях сферы услуг»; п. п. 1.6.116. «Механизм повышения эффективности и качества услуг»; п. п. 1.6.158 «Государственная поддержка некоммерческих организаций сферы услуг».

Основные научные результаты О.К. Коробковой отражены в 4 монографиях, 26 статьях, опубликованных в рецензируемых научных журналах. Автореферат подготовлен корректно и отражает основное содержание диссертации.

Диссертационная работа «Управление развитием сферы услуг здравоохранения в условиях цифровой экономики» соответствует требованиям Положения о порядке присуждения учёных степеней», утверждённого постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г. № 842, а её автор, Коробкова Оксана Константиновна - заслуживает присуждения учёной степени доктора экономических наук по специальности 08.00.05 – «Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами - сфера услуг).

Официальный оппонент,

Ермакова Светлана Эдуардовна,

профессор кафедры корпоративного управления

Высшей школы корпоративного управления

ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства

и государственной службы при Президенте Российской Федерации»,

доктор экономических наук, доцент

С.Э.Ермакова

«26» 10. 2020г.

Почтовый адрес: 119571, г. Москва, проспект Вернадского, 82

Телефон: +74959370299

e-mail: info-emba@ranepa.ru

