

## **Методика рейтинга**

### **«Лучшие клиники пластической хирургии Москвы - 2016»**

#### **Преамбула**

В нашей стране вопросы медицины, наряду с вопросами образования и бюджетного финансирования, традиционно привлекают пристальное внимание общественности и являются темой активных дискуссий. В соответствии с поручением Президента России об организации мониторинга функционирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги (подпункт «к» пункта 1 в Указе от 7 мая 2012 года №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»), в 2015 году, по данным Министерства труда РФ, 42,7% организаций в сфере здравоохранения были охвачены независимой оценкой. Повышенное внимание со стороны населения, к сожалению, не гарантирует повышенной информированности в данных вопросах. Отсутствие объективности, мифотворчество и преобладание негативных оценок сопровождают большинство дискуссий по вопросам медицины. В тоже время даже в непростой для обсуждения теме здоровья есть зона особого информационного риска – это тема пластической хирургии. Отсутствие или искажение информации характерно для большинства вопросов, связанных с деятельностью этих направлений медицины. Чем занимаются пластические хирурги? Зачем и кому может помочь пластическая хирургия? Какие методы используют пластические хирурги? Какие признаки высокого качества в пластической хирургии? Как выбрать специалиста? В какую клинику пойти? Эти и другие вопросы зачастую остаются без профессионального квалифицированного ответа, порождая сомнения, домыслы и ложные толкования. Активная, порой агрессивная реклама, использование неэтичных методов конкурентной борьбы между клиниками пластической хирургии, большое количество интернет сайтов, содержащих непроверенную, порой заведомо необъективную информацию, и ангажированные рейтинги лишь усложняют ситуацию.

Одновременно с этим в России за последние годы произошел значительный рывок в развитии и профессиональном определении пластической хирургии. За последние три года разработан и принят порядок оказания помощи по пластической

хирургии<sup>1</sup>, успешно внедряются клинические рекомендации<sup>2</sup>. И самое главное – профессиональное сообщество пластических хирургов вышло на решение, поддержанное Министерством здравоохранения РФ, о необходимости углубленной подготовки специалистов по данному направлению через институт ординатуры.

Специальность "Пластическая хирургия" была утверждена лишь в 2009 году приказом Минздравсоцразвития от 7.07.2009 г. №415. Обучение по специальности длится два года и проводится в очной форме в рамках ранжированной двухгодичной ординатуры, предполагающей обучение основам общей хирургии с постепенным вводом смежных дисциплин. Получить необходимые знания и навыки по пластической хирургии можно в крупных медицинских вузах Москвы и других городов. В частности, обучение проводится в:

- ФГБОУ ВО РНИМУ им. Н.И. Пирогова;
- Первом Московском медицинском университете;
- Российской государственной академии последиplomного образования;
- Государственной медицинской академии в г. Астрахань;
- Государственном медицинском университете в г. Краснодар;
- Государственном медицинском университете в г. Ростов.

Таким образом, если до 2009 года в Российской Федерации пластические операции формально имел право делать любой врач, прошедший краткосрочное повышение квалификации по специальности «пластическая хирургия», то начиная с 2009 года, пластический хирург в обязательном порядке отвечать следующим требованиям:

- иметь высшее профессиональное образование по одной из специальностей: «Лечебное дело», «Педиатрия» или «Стоматология»
- пройти ординатуру по специальности «Пластическая хирургия» либо ординатуру по одной из специальностей: «Акушерство и гинекология», «Детская хирургия», «Торакальная хирургия», «Урология», «Хирургия», «Челюстно-лицевая хирургия» и профессиональную подготовку по специальности «Пластическая хирургия»

---

<sup>1</sup> «Порядок оказания медицинской помощи по профилю "пластическая хирургия"» (утв. приказом Министерства здравоохранения РФ от 30 октября 2012 г. N 555н)

<sup>2</sup> Национальные клинические рекомендации по профилю «Пластическая хирургия» были представлены, обсуждены и рекомендованы к утверждению на заседании Профильной комиссии по пластической хирургии, прошедшей в рамках Третьего Национального Конгресса 11 декабря 2013 года.

- регулярно, не реже одного раза в пять лет, повышать квалификацию по пластической хирургии.

В настоящее время профессиональным сообществом активно обсуждается необходимость создания дорожной карты специальности, схемы взаимодействия и главное - это разработка стандартов оказания услуг по специальности «пластическая хирургия».

Еще одной важной вехой в развитии российской пластической хирургии стала подготовка Госдумой законопроекта "О биомедицинских клеточных продуктах". По мнению экспертов, велика вероятность того, что еще до истечения 2016 года медики начнут вполне легитимно использовать клеточные технологии для создания искусственной живой кожи, искусственных хрящей, уретры, роговицы.

Благодаря пластическим хирургам люди с дисфункциями смогут приобрести полноту жизни, восстановить утраченные функции и органы, считает директор Института экономики здравоохранения НИУ ВШЭ Лариса Попович. Комментируя законопроект о биомедицинских клеточных продуктах, эксперт подчеркнула, что это "абсолютно новый шаг, это дверь в новую эру российской медицины". Пластическая хирургия, по ее мнению, "дает надежду на то, что мы станем такими, какими хотим быть". Регенеративная медицина, технологии стволовых клеток, биоматериалы, тканевая инженерия - это будущее врачевания, считает участница мультимедийной пресс-конференции.

Еще одним важным вопросом в развитии пластической хирургии в России является ее доступность. Особое внимание в данном случае привлекает многочисленная группа пациентов с онкологическими заболеваниями, преимущественно, с раком молочной железы. Необходимость получения возможности проведения пластических операций для особых категорий пациентов - это серьезная проблема, которая требует особого внимания государства. Сегодня во многих странах достаточно широкий круг операций, в том числе, восстановление груди после лечения рака молочной железы, корригирующие операции после потери веса при ожирении, оплачиваются по медицинской страховке, и пациент не должен за них платить. У нас пластическая хирургия пока не включена в обязательное медицинское страхование. В последние годы в связи с повышением техногенности современной жизни все большее количество пациентов после травм, ожогов, онкологических операций нуждаются в доступной и качественной помощи

пластического хирурга в области реконструктивной медицины. Для этого необходима интеграция пластической хирургии в систему ОМС.

Сегодня с уверенностью можно констатировать, что разрыв между общественным мнением о пластической хирургии и реальным положением дел в данной сфере колоссален, и как никогда ощущается потребность в открытом и беспристрастном источнике понятной и квалифицированной информации о пластической хирургии.

Ответом на дефицит объективной информации в сфере пластической хирургии стал специальный проект МИА "Россия сегодня" - "Медицина красоты", направленный на общественное обсуждение и формирование новых стандартов качества медицинской помощи в отношении эстетической и реконструктивной медицины.

Среди основных предпосылок создания проекта "Медицина красоты" можно назвать:

- высокую социальную значимость темы;
- отсутствие достаточной и проверенной информации, способной помочь гражданам сориентироваться в заявленной области и получить достоверную информацию от ведущих специалистов и экспертов;
- отсутствие четких критериев определения качества услуги и качества деятельности организации в области пластической хирургии;
- наличие значительного количества критических заявлений, касающихся качества услуг и деятельности медицинских организаций, а так же их способности удовлетворить потребности потенциальных пациентов.

Глобальной целью создания проекта "Медицина красоты" является помощь людям в знакомстве с функционалом и особенностями пластической хирургии как медицинского направления, способного изменить жизнь человека и поддержать ее качество на высоком уровне.

Так, по словам Первого заместителя Министра здравоохранения Российской Федерации Игоря Каграманяна, пластическая хирургия сегодня - это специальность, которая несет не только эстетическое удовлетворение для людей, желающих улучшить свою внешность, она существенно повышает качество их жизни. Помимо операций, которые создают сугубо косметический эффект, это еще и огромный пласт того, что называется реконструктивной хирургией, восстанавливающей

утраченные функции, устраняющей врожденные дефекты, посттравматические и послеоперационные нарушения.

К наиболее важным задачам проекта "Медицина красоты" можно отнести:

- реализацию мероприятий в рамках информационной поддержки исполнения указа Президента России (Указ от 07.05.2012 №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политике») по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности, а также ФЗ от 21.07.2014 г. N 256-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования";
- определение параметров, описывающих направления работы пластической хирургии и их возможностей для пациентов;
- формирование отношения россиян к собственному здоровью как к зоне, определяющей качество жизни;
- создание информационного ресурса, способного проанализировать, объединить и грамотно представить необходимую и достоверную информацию для читателя;
- проработка стандартов качества и соответствия для медицинских организаций, занимающихся пластической хирургией и косметологией;
- развитие инструментов независимой оценки качества медицинской помощи.

Основными темами проекта «Медицина красоты» являются:

- новые медицинские технологии, направленные на поддержание здоровья человека;
- новые подходы к пониманию ответственности врача в части сохранения здоровья и индивидуальности пациента;
- новые эталоны и стандарты образования и работы пластических хирургов;
- новые требования, которые должны предъявляться к данному виду медицинской помощи;

- специфика эстетической и реконструктивной пластической хирургии;
- включение пластической хирургии в систему обязательного медицинского страхования (ОМС).

Одной из важнейших и интереснейших частей проекта является формирование рейтинга по медицинским организациям эстетической и реконструктивной медицины.

На первом этапе планируется проведение оценки по организациям, оказывающим услуги по пластической хирургии в рамках города Москвы.

Задачами создания социального рейтинга по клиникам пластической хирургии являются:

- информирование широких слоев населения о возможностях и специфике деятельности организаций, оказывающих помощь в области пластической хирургии на современном этапе;
- сравнение и объективная оценка в рамках одной территории качества деятельности различных организаций, оказывающих помощь в области пластической хирургии;
- формирование новых требований к деятельности организаций, оказывающих помощь в области пластической хирургии в Российской Федерации.

По итогам проведенной оценки организации, занявшие лидирующие позиции, публично отмечаются сертификатом МИА «Россия сегодня» на мероприятии, посвященном публикации рейтинга на сайте [ria.ru](http://ria.ru).

Предполагается, что целевой аудиторией рейтинга станут самые разные социальные и профессиональные группы:

- настоящие и будущие пациенты, в том числе участники ДМС и ОМС программ;
- специалисты профессионального медицинского сообщества;
- специалисты системы медицинского страхования;
- эксперты в области пластической хирургии и косметологии;
- представители СМИ и общественных организаций по защите прав потребителей.

Наличие широкой читательской аудитории определяет особые требования к представлению материала, языку и структуре социального рейтинга при публикации:

- во-первых, применяется очень ясная и доступная в понимании даже непрофессионалу структура результатов оценки;
- во-вторых, в силу значительного информационного дефицита и мифологизации информационного пространства в сфере пластической хирургии рейтинг обладает повышенной информативностью, включая наличие визуальных пояснений;
- в-третьих, рейтинг имеет взвешенную сбалансированную оценку организаций, оказывающих помощь в области пластической хирургии, основанную на внешних и объективных источниках.

### **Объект и предмет оценки исследования**

Цели и задачи исследования напрямую определяют его объект и предмет.

Объект исследования - медицинские организации, оказывающие услуги пластической хирургии.

Под медицинскими организациями (объектом исследования) в данном случае мы подразумеваем медицинские организации города Москвы и их автономные подразделения, оказывающих услуги по пластической (реконструктивной и эстетической) хирургии.

В выборку исследования входят как медицинские организации, специализирующиеся в области пластической медицины, так и неспециализированные медицинские организации, имеющие в своем составе подразделения, оказывающие услуги по пластической хирургии.

В случае участия медицинских организаций (клиник), входящих в одну медицинскую сеть с единым брендом, но имеющих отдельное юридическое лицо, оценивается каждая медицинская клиника (филиал/подразделение) отдельно.

К оценке в исследовании принимаются медицинские учреждения вне зависимости от масштаба и отдельных направлений своей деятельности в рамках пластической хирургии. Это означает, что в рейтинге могут участвовать как микроорганизации, работающие в одном направлении пластической хирургии и имеющие в штате одного практикующего специалиста, так и многофункциональные центры, оказывающие услуги не только по пластической хирургии, но и в смежных областях, например таких, как стоматология, косметология, гинекология и других.

Предметом оценки в данном исследовании является признаки качества деятельности медицинской организации в целом.

Качество деятельности медицинской организации в данном случае является комплексным понятием, включающим целый спектр характеристик, определяющих условия и влияющих на процесс реализации итогового результата деятельности в виде конечной медицинской услуги.

### **Критерии формирования выборки исследования по г. Москве**

При отборе для участия в исследовании медицинских организаций, оказывающих помощь в области пластической хирургии, используется метод случайного выбора с наличием обязательного фильтра. Отличием случайной выборки как типа социологической выборки является то, что все единицы генеральной совокупности имеют равную вероятность попасть в выборочную совокупность.

Обязательный фильтр при отборе объектов выборки состоит из четырех обязательных критериев, определяемых следующими характеристиками:

1. Территориальная принадлежность.
2. Наличие лицензии на ведение медицинской деятельности
3. Специфика содержания деятельности организации.
4. Наличие информации о медицинской организации.

*Территориальная принадлежность* – все объекты исследования должны фактически располагаться на территории города Москвы, в новых ее территориальных границах. Юридический адрес организации или головного подразделения может находиться вне территории Москвы.

*Наличие лицензии* на ведение медицинской деятельности, в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 16.04.2012 N 291 (ред. от 15.04.2013) "О лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра "Сколково"). Лицензия на ведение медицинской деятельности по направлению «пластическая хирургия» или «хирургическая косметология» должна иметь актуальные сроки действия и быть, в случае запроса со стороны исследователей, в обязательном порядке представлена медицинской организацией.

*Специфика содержания деятельности организации* – наличие в текущее время деятельности в области пластической хирургии не менее чем по одному



направлению: общая пластика лица, пластика носа, пластика век, пластика ушей, пластика губ, пластика лба и бровей, пластика шеи, подбородка и скул, пластика груди, пластика живота, пластика ног, пластика рук, интимная пластика. Организации, осуществляющие деятельность только в направлении «косметология» и «стоматология» без реализации услуг по пластической хирургии, в рамках исследования не рассматриваются.

*Наличие информации об организации* предполагает присутствие в открытых интернет-источниках достоверной и достаточной для первичного знакомства с деятельностью медицинской организации информации (данный критерий определяется N 323-ФЗ от 21 ноября 2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» п.7 ст.79).

Дифференцирующим критерием формирования выбора, определяющим отнесение объекта оценки к одной из трех групп, объединенных каждая общими признаками, является специализация медицинской организации. Все медицинские организации - участники исследования будут отнесены к одной из двух групп:

1. Специализированные (узкопрофильные) медицинские организации пластической хирургии.
2. Многопрофильные центры, основным направлением которых является деятельность в области пластической хирургии.

К группе «Специализированные медицинские организации пластической хирургии» будут относиться все медицинские организации, специализирующиеся на услугах пластической хирургии и только на них вне зависимости от масштаба деятельности (количества врачей, ресурсов и активности деятельности).

К группе «Многопрофильные центры» будут отнесены все медицинские организации, основным направлением которых является деятельность в области пластической хирургии, но при этом присутствуют и другие самостоятельные направления деятельности, такие как косметология, стоматология, общая терапия и другие. Важным условием отнесения медицинской организации к данной группе является позиционирование ею направления пластической хирургии как основного или одного из основных видов деятельности.

В соответствии с условиями методики, участие в рейтинге для организаций, отобранных для оценки, является обязательным и основано на объективных внешних источниках данных.

Добровольное предоставление клиникой дополнительной информации, необходимой для оценки, повышает ее шанс занять более высокую позицию в рейтинге. Отказ организации от предоставления информации не является отказом от участия в оценке. Отсутствие дополнительной информации, запрошенной у организации, приравнивается к нулевому значению при расчете показателей и может повлиять на позицию в рейтинге.

### **Критерии оценки в рамках исследования**

Оценка деятельности медицинских организации города Москвы, оказывающих услуги пластической хирургии, проводится в первую очередь с позиции потребителя и в его интересах.

Оценка медицинских организаций города Москвы, оказывающих услуги пластической хирургии, проводится по четырем различным направлениям, а именно:

1. «Опыт и стабильность клиники».
2. «Потенциал качества услуг».
3. «Квалификация специалистов».
4. «Информационная открытость и контактность».

Содержание оценки каждого направления формируется из целого ряда расчетных показателей, опирающихся на достоверную проверенную информацию.

#### Направление 1 «Потенциал качества услуг»

Данное направление оценивает наличие потенциальной возможности оказания качественных медицинских услуг. Фокус именно на медицинские услуги и на те возможности, которые есть у организации. Например, наличие инновационного оборудования само по себе не гарантирует высокое качество операции, но потенциально дает больше шансов на успешный результат.

Направление «Потенциал качества услуг» оценивает тот потенциальный уровень, который при наличии специалистов соответствующего уровня будет реализован в высоком качестве оказанных медицинских услуг.

В данном направлении собраны критерии, оценивающие следующие характеристики:

- медицинская база, включая медицинское оборудование, технологии и материалы;
- наличие подтверждения высокой квалификации врачей, в том числе публичного предъявления опыта врачей профессиональному сообществу;

- реализация медицинской организацией образовательной и научно-исследовательской деятельности;
- наличие у медицинской организации совместных проектов и программ с образовательными, научными и другими медицинскими организациями;
- специфика деятельности клиники и спектр ее услуг;
- активность функционирования медицинской организации по направлению «Пластическая хирургия».

### Направление 2 «Квалификация специалистов»

В данном направлении оценивается предъявленная потребителю и профессиональной общественности квалификация врачей, работающих в клинике. В качестве значимых критериев определены образование специалистов, включая повышение квалификации и сертификацию, опыт и его продолжительность, профессиональное развитие и другие характеристики.

Квалификация врачей включает как прямую оценку, так и косвенные показатели профессионализма врачей. Например, ведение преподавательской или научной деятельности практикующим хирургом косвенно свидетельствует о достижении им высокого уровня в своей профессиональной деятельности и объективном признании данной оценки научным и профессиональным сообществом.

Критерии данного направления строятся только на достоверных фактах, имеющих формальное подтверждение, и не включают отзывы клиентов и другие непроверяемые оценки.

В направлении «Квалификация специалистов» используются следующие комплексные (строящиеся на нескольких показателях) критерии:

- основное и дополнительное образование врачей;
- опыт и квалификация врачей;
- соответствие кадрового потенциала заявленным направлениям деятельности;
- доступность потребителям информации о персонале организации.

### Направление 3 «Контактность и информационная открытость»

В данном направлении собраны критерии, которые оценивают всё, что касается информации и контактов организации с индивидами и другими организациями. Оценка качества деятельности медицинской организации в направлении «Контактность и информационная открытость» в первую очередь строится с позиции потенциального пользователя услуг. Предмет оценивания -

характеристики информации для потенциальных и реальных клиентов: объем и качество информации и информационных каналов, ее юзабилити и т.д. Другими словами, в фокус оценивания попадает весь процесс информационного сопровождения человека от стадии «прохожего» до стадии «клиента, получившего услугу». Речь не идет о прямой агрессивной рекламе или наличии банка фотографий неизвестного происхождения. Речь идет в первую очередь о наличии доступной, полной и достоверной информации о профессионализме врачей, оборудовании клиники, ценовой политике и контрактной юридической стороне взаимоотношений «клиника-пациент». Потребитель должен выбирать клинику «с открытыми глазами».

Одновременно с этим в направлении «Контактность и информационная открытость» учитываются характеристики открытости и контактности организации в профессиональной среде. Готовность медицинской организации идти на профессиональный контакт, делиться опытом, запускать совместные проекты, ведение информационно-просветительской и образовательной работы, направленной на потребителя.

Важным аргументом наличия направления оценки «Контактность и информационная открытость» является прямая связь между информационной открытостью, профессиональной контактностью организации и уверенностью в качестве реализуемых медицинских услуг. Например, демонстрация своей работы во время видеотрансляций и мастер-классов является несомненным признаком высочайшего уровня работы хирурга и, соответственно, признаком высокого класса клиники.

Оценка характеристик данного направления идеологически близка к независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями в том понимании, которое закреплено статьей 79.1 федерального закона №256-ФЗ от 21 июля 2014 г. «Оценка условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации о медицинской организации; комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления медицинской услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации; удовлетворенность оказанными услугами».

В направлении «Контактность и информационная открытость» используются следующие комплексные критерии оценки:

- наличие и полнота информации о деятельности клиники в открытых источниках;
- качество информационного сопровождения клиентов;
- наличие и качество информационной и информационно-просветительской работы среди реальных и потенциальных клиентов и населения в целом;
- профессиональная открытость и контактность медицинской организации.

#### Направление 4 «Опыт и стабильность клиники».

Одним из ключевых факторов выбора клиники клиентом является ее надежность. Для того чтобы пациент чувствовал себя комфортно и безопасно, он должен быть уверен не только в том враче, с которым он принял решение сотрудничать, но и в том месте, в той организации, куда он пришел. Не секрет, что успех операции зависит не только от таланта пластического хирурга, но и от слаженной работы всей команды, от медицинской базы организации, выбора материалов и много еще от чего. Надежность и безопасность медицинской организации - это понятия, не имеющие четких закрепленных определений и формального выражения, возможны самые разные подходы к их оценке. Одним из важных условий надежности организации является стабильность ее деятельности. Длительность существования организации, ее профессиональная история, юридическая и информационная прозрачность – эти и другие характеристики не гарантируют качества результата операции напрямую, зато они гарантируют качество условий, определяющих качество результата. Отсутствие лицензии на необходимый вид деятельности, отсутствие постоянного места расположения, участие в судебных разбирательствах, претензии со стороны контролирующих органов, отсутствие или низкая доля постоянного штатного персонала, особенно среди врачей требуемой специальности - эти и другие факты могут послужить свидетельством невысокой надежности клиники и того, что пациент попадает в ситуацию «caveat emptor» (качество на риске покупателя).

В направлении «Опыт и стабильность клиники» оцениваются следующие комплексные показатели:

- наличие на сайте открытой правовой информации о деятельности организации;
- стабильность существования организации (преемственность опыта, длительность существования организации);

- степень приоритетности направления «Пластическая хирургия»;
- прозрачность деятельности организации;
- наличие внешнего объективного подтверждения качественного оказания услуг.

### **Источники информации для оценки**

При подготовке социального рейтинга организаций эстетической и реконструктивной медицины было собрано два блока информации:

1. База для оценивания качества деятельности клиники.
2. Дополнительная (контактная) информация о медицинской организации.

Источники информации варьируются в зависимости от цели использования информации.

Для первого блока, связанного с оценкой качества, использовалась только информация, в достоверности которой авторы методики уверены.

Основными источниками стали:

- открытая информация федеральной налоговой службы о регистрации юридических лиц;
- открытая информация Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения;
- информация из форм федерального статистического наблюдения;
- фактическая информация от самих медицинских организаций;
- сведения об участии организаций в судебной практике и исполнительных производствах Федеральной службы судебных приставов в отношении оцениваемой организации;
- документальная база (лицензия, дипломы, сертификаты, официальные письма и т.д.);
- оценка отдельных элементов деятельности профессиональными оценщиками (блок «Контактность и информационная открытость»);
- фактическая информация, предоставленная клиникой (в минимальном количестве).

При оценке принимались во внимание положения следующих регламентирующих документов:

- «Порядок оказания медицинской помощи по профилю "пластическая хирургия"» (утв. приказом Министерства здравоохранения РФ от 30

октября 2012 г. N 555н)<sup>3</sup>, включая Приложение 1 «Правила организации деятельности отделения пластической хирургии», Приложение 2 «Рекомендуемые штатные нормативы отделения пластической хирургии» и Приложение 3 «Стандарт оснащения отделения пластической хирургии», Приложение 6 «Стандарт оснащения Центра пластической хирургии».

- Федеральный закон "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 21.11.2011 N 323-ФЗ.

Дополнительная, в том числе контактная информация о медицинской организации может быть предоставлена самой медицинской организацией или почерпнута из открытых интернет-источников, например, сайтов самих клиник.

### **Инструментарий сбора и обработки информации**

Сбор и обработка информации для подготовки информационной базы оценки медицинских организаций г. Москвы, оказывающих услуги пластической хирургии, происходит в несколько этапов:

1. Этап. Собирается база данных медицинских организаций г. Москвы, оказывающих услуги пластической, реконструктивной и эстетической хирургии.
2. Этап. Фильтрация базы данных медицинских организаций г. Москвы, оказывающих услуги пластической хирургии.
3. Этап. Сбор основной информации для оценки медицинских организаций г. Москвы, оказывающих услуги пластической хирургии, по списку организаций, прошедших фильтрацию.
4. Этап. Версификация базы данных медицинских организаций г. Москвы, оказывающих услуги пластической хирургии.
5. Этап. Расчет показателей на основе первичной информации.
6. Этап. Расчет рейтингов по направлениям оценки медицинских организаций г. Москвы, оказывающих услуги пластической хирургии.

В ходе первого этапа собирается контактная и минимальная содержательная информация по открытым источникам.

---

<sup>3</sup> Система ГАРАНТ: [http://base.garant.ru/70323520/#block\\_1300#ixzz4DVy7gsWU](http://base.garant.ru/70323520/#block_1300#ixzz4DVy7gsWU)

На втором этапе фильтрации отбираются организации, удовлетворяющие обязательным требованиям, обозначенным в описании формировании выборки. Обязательных критериев, служащих фильтрами, четыре:

1. Территориальная принадлежность.
2. Наличие лицензии на ведение медицинской деятельности.
3. Специфика содержания деятельности организации.
4. Наличие информации о медицинской организации.

На третьем этапе происходит сбор основной информации для оценки медицинских организаций г. Москвы, оказывающих услуги пластической хирургии, по списку организаций, прошедших фильтрацию. Основная информационная база строится только на объективных, подтвержденных источниках информации, которыми являются:

- формы статистического наблюдения;
- документальная база (лицензия, дипломы, сертификаты, официальные письма и т.д.);
- оценка отдельных элементов деятельности профессиональными оценщиками (по блоку «Контактность и информационная открытость»);
- подтвержденная информация, предоставленная клиникой (в минимальном количестве).

В базу данных входит первичная информация для расчета индикаторов по всем четырем направлениям.

### **Математическая модель оценки**

Исходя из целей и задач, а также интересов потребителей, рейтинг медицинских организаций г. Москвы, оказывающих услуги пластической хирургии, строится как комплекс, включающий рейтинги по четырем направлениям.

Для построения рейтингов по направлениям использовался факторный аддитивный рейтинг, т.е. рейтинг вида:

$$R_j = \sum a_i x_{ij}$$

Где:

$R_j$  – рейтинг объекта  $j$  по заданному набору независимых критериев;

$x_{ij}$  – значение  $i$ -ого критерия, нормированное на единицу, определяется в соответствии с выбранным методом сбора информации и критериями нормировки;

$a_i$  – вес  $i$ -ого критерия, определяется экспертно.



В соответствии с данным выражением строится набор рейтингов по трем группам объектов. Всего рейтингов 4, в соответствии с основными направлениями рейтингования:

- опыт и стабильность клиники;
- потенциал качества услуг;
- квалификация специалистов;
- информационная открытость и контактность.

Алгоритм расчета рейтинга представлен на следующей схеме

