



РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЖАЛОБАМИ ПАЦИЕНТОВ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ



Тематический список

**Кемерово
2026**

 **К сведению медицинских работников**

Литературу из списка можно получить в Кузбасской научной медицинской библиотеке:

✉ 650066 г. Кемерово, пр. Октябрьский, 22;

🕒 8 –18; выходные дни – суббота, воскресенье. <https://kuzbassmedlib.ru/>

☎ (+7-3842) 52-19-91 (директор - Сундеева Татьяна Александровна (sta@kuzdrav.ru),

☎ (+7-3842)-52-33-68 (отдел научной информации, Карасева Юлия Сергеевна (medilib@yandex.ru);

Составитель – заведующая отделом научной информации Кузбасской научной медицинской библиотеки Карасёва Ю. С. medilib@yandex.ru

Книги

Профилактика жалоб. – Текст : непосредственный // Берестова, О. Эффективная бизнес-модель современной клиники. Как увеличить доходы и снизить издержки / О. Берестова. – Санкт-Петербург : Питер, 2023. – 256 с. – (Бизнес-психология). – ISBN 978-5-4461-2061-1. – Раздел 3. – С. 235-237. (Шифр 614.2:005 Б 48)

Старчиков, М. Ю. Жалобы пациентов: информационное взаимодействие в медицинской сфере. Законодательство, судебная практика и образцы документов / М. Ю. Старчиков. – Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2026. – 264 с. – ISBN 978-5-9704-9490-5. – URL : <https://medbase.ru/book/ISBN9785970494905.html> (дата обращения: 16.02.2026). – Режим доступа : для зарегистрированных пользователей электронной библиотечной системы "МБ ГЭОТАР". – Текст : электронный.

Статьи

Андрейчук, В. Н. Опыт организации работы с обращениями и жалобами пациентов в сфере здравоохранения / В. Н. Андрейчук, О. А. Козлова, А. А. Чекан // Вестник Академии управления и производства. – 2024. – № 1. – С. 259-264.

Бабешина, М. А. Динамика количества обращений граждан как индикатор результативности организационных решений по повышению доступности медицинской помощи / М. А. Бабешина // Современные проблемы здравоохранения и медицинской статистики. – 2025. – № 2. – С. 475-493.

Бурова, К. А. Обращения граждан как инструмент повышения качества оказания медицинской помощи / К. А. Бурова, А. В. Ким, М. Ю. Ерина // Медицина: теория и практика. – 2023. – Т. 8. Спецвыпуск. – С. 7-14.

Гнатюк, О. П. Жалобы граждан как инструмент обратной связи при управлении качеством медицинской помощи. Баланс прав и обязанностей пациента / О. П. Гнатюк // Вестник общественного здоровья и здравоохранения Дальнего Востока России. – 2021. – № 2(43). – С. 22-34.

Жалобы пациентов как индикатор доступности медицинской помощи / А. Р. Примачева, И. Гурняк, П. И. Тришина, Т. П. Сабгайда // Социальные аспекты здоровья населения. – 2024. – Т. 70, № S5.

Зайцев, Н. Мастер-класс по работе с жалобами от клиники - лидера в области качества / Н. Зайцев // Здравоохранение. – 2022. – № 7. – С. 78-89.

Иванова, М. Экспресс-ответ на жалобу: комплект заготовок для самых популярных обращений пациентов / М. Иванова // Здравоохранение. – 2024. – № 10. – С. 46-50.

Как организовать обучение бесконфликтному общению с пациентами. Решения от коллег // Правовые вопросы в здравоохранении. – 2025. – № 1. – С. 78-86.

Как проводить профилактику жалоб пациентов в медорганизации. Инструкция от опытных практиков / Т. Мубаракшин, Н. Шарова, О. Чикина, Е. Шадрина // Управление качеством в здравоохранении. – 2023. – № 4. – С. 12-24.

Колотильщикова, Е. Как не совершать фатальных ошибок в ответе на жалобу. Пять универсальных шаблонов для ответа пациенту / Е. Колотильщикова // Правовые вопросы в здравоохранении. – 2021. – № 9. – С. 90-109.

Кочеткова, Р. Как отвечать на жалобы и обращения пациентов и их представителей. Разъяснения от юриста и готовые образцы для клиник / Р. Кочеткова, А. Севастьянов // Заместитель главного врача: лечебная работа и медицинская экспертиза. – 2022. – № 7. – С. 56-64.

Кочеткова, Р. Клиники начали штрафовать за отписки на жалобы пациентов. Как ответить по существу и в чем признаваться не стоит / Р. Кочеткова // Управление качеством в здравоохранении. – 2024. – № 5. – С. 2-4.

Кузьмина, Н. Положение по работе с жалобами. Какие разделы включить и что прописать / Н. Кузьмина // Правовые вопросы в здравоохранении. – 2023. – № 4. – С. 12-31.

Кучин, Н. Е. Работа с обращениями граждан как инструмент системы контроля качества в региональном здравоохранении / Н. Е. Кучин // Саратовский научно-медицинский журнал. – 2022. – Т. 18, № 1. – С. 50-56.

Мартиросян, А. Б. Обращения граждан как правовое средство обеспечения качества медицинской помощи / А. Б. Мартиросян // Актуальные проблемы экономики, управления и права : Сборник материалов VI Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, Москва, 03 апреля 2025 года. – Москва : Московский городской педагогический университет, 2025. – С. 155-157.

Москвичева, М. Г. Анализ работы с обращениями в сфере охраны здоровья граждан на региональном уровне / М. Г. Москвичева, М. М. Полинов, Е. Ю. Ванин // Социальные аспекты здоровья населения. – 2023. – Т. 69, № 2.

Мустафина-Бредихина, Д. М. Профилактика претензий и жалоб пациентов к медицинским организациям: практические советы юриста / Д. М. Мустафина-Бредихина // Неонатология: новости, мнения, обучение. – 2022. – Т. 10, № 4(38). – С. 83-85.

Орлова, Н. Жалобы пациентов: как учесть в работе и избежать повторения / Н. Орлова, Т. Бодрова, И. Немчинова // Управление качеством в здравоохранении. – 2023. – № 4. – С. 25-30.

Отношение врачей к необоснованным жалобам пациентов / А. Р. Примачёва, Т. П. Сабгайда, А. В. Зубко, Н. В. Шинкарёва // Медицинские технологии. Оценка и выбор. – 2025. – № 3. – С. 54-60.

Попов, Р. 300 тысяч за просроченный ответ на жалобу. Примеры проколов и меры для защиты клиники / Р. Попов // Заместитель главного врача: лечебная работа и медицинская экспертиза. – 2024. – № 2. – С. 48-52.

Салыгина, Е. Как работать с жалобами пациентов, чтобы не навредить клинике. Пять рекомендаций / Е. Салыгина, Р. Попов // Правовые вопросы в здравоохранении. – 2021. – № 4. – С. 82-91.

Севастьянов, А. Пациент на грани: как ответить на жалобу, чтобы успокоить / А. Севастьянов // Здравоохранение. – 2023. – № 10. – С. 84-95.

Ситуационный центр в стационаре: новый способ втрое снизить жалобы пациентов на этапе госпитализации // Здравоохранение. – 2025. – № 5. – С. 38-45.

Служба поддержки пациентов и дашборд по жалобам. Авторские методики, как снизить число обращений пациентов / А. Сотникова, Р. Талыбов, Т. Клещевникова и др. // Здравоохранение. – 2025. – № 12. – С. 86-98.

Спивак, И. Как организовать обучение медсестер грамотному общению и снизить риски жалоб пациентов / И. Спивак // Сестринское дело. – 2025. – № 8. – С. 38-40.

Спивак, И. Разъяренный пациент ворвался в кабинет начмеда. Рабочая технология переговоров, которая убедит его забыть о жалобе / И. Спивак // Заместитель главного врача: лечебная работа и медицинская экспертиза. – 2023. – № 9. – С. 92-96.

Табашникова, О. Л. Обращения пациентов как индикатор необходимости развития пациент-ориентированного подхода в здравоохранении (Кемеровская область - Кузбасс) / О. Л. Табашникова, С. В. Бадло // Практический маркетинг. – 2022. – № 8(305). – С. 18-26.

Хайруллин, Р. Н. Об опыте реагирования зарубежных медицинских учреждений на жалобы пациентов / Р. Н. Хайруллин, А. Р. Хафизов, Н. И. Шакирова // Архитектура здоровья. – 2024. – № 1. – С. 40-46.

Цепова, Е. Как отрабатывать устные претензии, чтобы пациенты не писали жалобы в Минздрав и Росздравнадзор / Е. Цепова, А. Шестаков, О. Пахомова, Е. Ходеева // Здравоохранение. – 2024. – № 4. – С. 26-40.

Четыре ошибки клиник в работе с жалобами пациентов, которые приводят к неожиданным штрафам. Проверьте, что знаете последствия // Управление качеством в здравоохранении. – 2025. – № 1. – С. 10-14.

Эпштейн, Д. А. Чем опасен формальный подход к рассмотрению обращений и жалоб / Д. А. Эпштейн // Старшая медицинская сестра. – 2025. – № 1. – С. 40-42.

«Работа с обращениями и жалобами пациентов в сфере здравоохранения»

Тематический список

