

УДК 614.2

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПЕРВИЧНОЙ МЕДИКО-САНИТАРНОЙ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩЬЮ НАСЕЛЕНИЯ УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ

Поволоцкая Н. В., Шкатова Е. Ю.

ФГБОУ ВО «Ижевская государственная медицинская академия» Минздрава России,
г. Ижевск, Россия

Несмотря на вызов, брошенный пандемией новой коронавирусной инфекции COVID-19, здравоохранение Удмуртской Республики должно обеспечивать доступную и качественную медицинскую помощь пациентам стоматологического профиля.

Цель: проанализировать качество первичной медико-санитарной стоматологической помощи в амбулаторных условиях в период пандемии COVID-19.

Материалы и методы. Анализ качества медицинской помощи населению проведен видеосоциально-гигиенического опроса (анкет) 12 организаторов здравоохранения, 31 врача-стоматолога и 35 пациентов, обратившихся за стоматологической помощью в амбулаторных условиях г. Ижевска. Анкета состояла из 21 вопроса и включала градации по: полу, возрасту, причине обращения за стоматологической помощью, видам записи на прием, удовлетворенностью качеством, доступностью выбора лечащего врача, соблюдением санитарно-эпидемиологического режима. Средний возраст организаторов здравоохранения составил $47,8 \pm 13,8$ лет, врачей – $35,8 \pm 6,4$ года, пациентов – $43,6 \pm 7,4$.

Результаты. По данным опроса медицинского персонала и пациентов большинство медицинских учреждений стоматологического профиля быстро перестроились и в полном объеме готовы к работе в условиях пандемии новой коронавирусной инфекции COVID-19. Санитарно-эпидемиологический режим соблюдался. Большинство пациентов не испытывали трудностей при записи к врачам-стоматологам. Условия оказания медицинской помощи пациенты обозначили как комфортные. Пациенты высоко оценили работу врачей-стоматологов в период пандемии и, в целом, были удовлетворены качеством оказанной им стоматологической помощи. Уровень доверия врачам был высокий. По их мнению, доступность выбора врача в 2020 году была на том же уровне, что и в 2019 году. Пациенты удовлетворены объемом информации и разъяснениями врачей по поводу своего заболевания и лечения. Вместе с тем, опрос позволил выявить ряд сложностей организационного характера: дефицит медицинского персонала, приобретение средств индивидуальной защиты на собственные средства врачей, отсутствие тренингов и обучающих семинаров по правильному и рациональному использованию средств индивидуальной защиты.

Выводы. Качество первичной медико-санитарной стоматологической помощи в период пандемии новой коронавирусной инфекции COVID-19 по мнению пациентов и врачей находилось на высоком уровне. Пациенты удовлетворены качеством оказанной им

стоматологической помощи и высказывали высокий уровень доверия врачам-стоматологам. Социологический опрос медицинского персонала стоматологической службы и пациентов, обратившихся за стоматологической помощью, позволил выявить ряд недостатков при оказании медицинской помощи, устранение которых будет способствовать совершенствованию первичной медико-санитарной стоматологической помощи населению в условиях пандемии COVID-19.

Ключевые слова: стоматологическая поликлиника, стоматологическая помощь, качество медицинской помощи, COVID-19, медицинский работник, пациент.

Для цитирования: Н. В., Шкатова Е. Ю. Удовлетворенность первичной медико-санитарной стоматологической помощью населения Удмуртской Республики в период пандемии. Медицина труда и экология человека. 2022;1:55-67.

Для корреспонденции: Поволоцкая Наталья Валерьевна, аспирант кафедры медицины катастроф и безопасности жизнедеятельности ФГБОУ ВО «Ижевская государственная медицинская академия» Минздрава России, e-mail: natalia_povolockaya@mail.ru

Финансирование: исследование не имело спонсорской поддержки.

Конфликт интересов: авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

DOI: <http://dx.doi.org/10.24412/2411-3794-2022-10104>

ANALYSIS OF THE QUALITY OF PRIMARY MEDICAL AND SANITARY DENTAL CARE FOR THE POPULATION ON AN OUTPATIENT BASIS DURING A PANDEMIC

Pogolotskaya N. V., Shkatova E. Yu.

Izhevsk State Medical Academy of the Russian Health Ministry,
Izhevsk, Russia

Despite the challenge due to a COVID-19 pandemic of a new coronavirus infection, health care system of the Udmurt Republic should provide accessible and high-quality medical care to dental patients.

Purpose: Analyze the quality of primary outpatient dental health care during the COVID-19 pandemic based on a survey of healthcare providers, dentists and patients.

Materials and methods. A sociological survey was carried out by questioning 12 healthcare organizers, 31 dentists and 34 patients who referred to dental care on an outpatient basis in Izhevsk. The average age of health care organizers was 48 years, doctors – 36 years, patients – 44.

Results. According to a survey of medical personnel and patients, most dental medical institutions are ready to work in the conditions of a pandemic of the new coronavirus infection. The sanitary and epidemiological regime was observed. Most patients had no difficulty making appointments with dentists. The patients rated the conditions for the provision of medical care as comfortable. Patients highly appreciated the work of dentists during the pandemic and, in general, were

satisfied with the quality of dental care provided to them. The level of trust in doctors was high. The availability of doctor's choice in 2020 was at the same level as in 2019. Also, patients were satisfied with the amount of information and explanations of doctors about their disease and treatment. At the same time, the survey revealed a number of organizational difficulties - a shortage of medical personnel, the purchase of personal protective equipment at the doctors' own funds, the lack of trainings and training seminars on the correct and rational use of personal protective equipment.

Conclusions. The quality of primary medical and social dental care during the COVID-19 pandemic was at the same level as before the pandemic. Patients were satisfied with the quality of dental care provided to them and expressed a high level of confidence in dentists. A sociological survey of the medical personnel of the dental service and patients who applied for dental care revealed a number of shortcomings in the provision of medical care, the elimination of which will contribute to the improvement of primary medical and social dental care for the population in the context of the COVID-19 pandemic.

Keywords: dental clinic, dental care, quality of care, COVID-19, medical worker, patient

Citation: Pogolotskaya N. V., Shkatova E. Yu. Analysis of the quality of primary medical and sanitary dental care for the population on an outpatient basis during a pandemic. *Occupational health and human ecology.* 2022;1:55-67.

For correspondence: Pogolotskaya Natalia Valerievna, e-mail: natalia_povolockaya@mail.ru

Financing: The study had no financial support.

Conflict of interest. The authors declare no conflict of interest.

DOI: <http://dx.doi.org/10.24412/2411-3794-2022-10104>

Современная эпидемиологическая обстановка ставит новые вызовы перед принципами оказании услуг медицинской помощи. С одной стороны, необходимо минимизировать возможность распространения коронавирусной инфекции, с другой необходимо оказывать экстренную и неотложную помощь своевременно и в полном объеме. Так, согласно Временным рекомендациям Стоматологической Ассоциации России «Об оказании экстренной и неотложной стоматологической помощи в условиях эпидемии коронавирусной инфекции» экстренная и неотложная стоматологическая медицинская помощь, помощь «по острой боли», должна всегда оказываться в полном объеме. [1]. С учетом, что при ее оказании риск передачи COVID-19 населению чрезвычайно высок вследствие тесного контакта стоматолога и пациента, ключевыми аспектами оказания первичной медико-санитарной стоматологической помощи в период пандемии являются: строгое соблюдение медицинским персоналом и пациентами санитарно-эпидемиологического режима, неукоснительное следование лечебно-диагностическим алгоритмам в зависимости от патологии пациента, применение преимущественно одноразовых материалов, правильное и рациональное использование современных средств индивидуальной защиты (СИЗ),

регулярное проведение дезинфекционных мероприятий [2,3]. Рекомендовано минимизировать количество визитов пациентов, ограничить их количество в зоне ожидания, убрать с рабочих столов медицинского персонала предметы общего пользования, полоскать рот антисептическими растворами перед стоматологическими процедурами, администрации обеспечить надлежащую вентиляцию и физическое дистанцирование [4].

Помимо усиления санитарно-эпидемиологического режима, в условиях пандемии COVID-19 при оказании стоматологической помощи, исследователи считают целесообразным соблюдать ряд дополнительных мер. В частности, сократить использование инвазивных процедур, более широко применять методику атравматического реставрационного лечения, использовать бормашину только в самых необходимых случаях для уменьшения образования «пылевого облака», отложить сложное эндодонтическое лечение, ориентируясь только на купирование острых симптомов [5].

Однако пандемия затянулась на годы, в связи с чем, в этот период перспективным направлением организации работы учреждений, является активное внедрение технологий телемедицины - телестоматологии. Общение с пациентами происходит по телесвязи, при этом оценивается состояние пациента (острое/неострое) и затем определяется дальнейшая тактика [6,7].

Следует отметить, что, несмотря на необходимость соблюдения противоэпидемиологических мероприятий и ряд ограничений, доступность и качество оказания стоматологической помощи должны оставаться на надлежащем уровне [8]. Одним из маркеров качества является удовлетворенность пациентов. [9].

Цель исследования – оценить удовлетворенность населения первичной медико-санитарной стоматологической помощью в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по результатам опроса организаторов здравоохранения, врачей-стоматологов и пациентов.

Материалы и методы

За период с декабря 2020 г. по март 2021 г. проведен социально-гигиенический опрос 77 респондентов: 12 организаторов здравоохранения, 31 врача стоматологического профиля и 35 пациентов, обратившихся за стоматологической помощью в медицинские организации г. Ижевска

(табл.1). Использованы специальные анкеты: «Опрос пациентов об удовлетворенности оказания медицинской стоматологической помощи в условиях инфекции COVID-19»; «Опрос врачей о работе в условиях пандемии»; «Социологический опрос организаторов здравоохранения на тему: нарушение прав медицинских работников в условиях COVID-19», включающие 21 вопрос для пациентов, анкеты для врачей и организаторов здравоохранения, состоящие из 40 вопросов. Анкеты складывались из блоков: социально-демографическая характеристика респондентов, оценка удовлетворенностью и качеством стоматологической помощи, аспекты противоэпидемического режима. Все респонденты выразили информированное согласие на проведение социально-гигиенического опроса.

Распределение респондентов по полу и возрасту представлено в табл.1.

Таблица 1
Распределение респондентов по полу и возрасту (n)
Table 1
Distribution of respondents by sex and age (n)

Показатель	Группа респондентов					
	Организаторы здравоохранения (n=12)		Врачи (n=31)		Пациенты (n=35)	
	абс.число	%	абс.число	%	абс.число	%
Возраст, годы:						
До 30	1	8,3	20	64,5	7	20,5
31-40	1	8,3	3	9,6	4	11,7
41-50	4	33,3	3	9,6	11	32,3
51-55	4	33,3	4	12,9	5	14,7
56-60	2	16,6	1	3,2	4	11,7
Старше 60	-		-		3	5,8
Пол:						
Мужской	1	4,5	4	12,9	20	58,5
Женский	11	91,6	26	83,8	14	41,1

В автономных учреждениях здравоохранения работали 91,6% (11) организаторов здравоохранения и 25,8% (8) врачей, в бюджетных учреждениях (поликлиниках) - 74,2% (23) врача.

По профилю оказываемой помощи врачи распределились следующим образом: терапевтическая стоматология – 38,7% (12) человек, детская стоматология – 25,8% (8) человек, хирургическая стоматология – 19,4% (6) человек, стоматология общей практики – 6,5% (2) человека, ортодонтия – 6,5% (2) человека, ортопедическая стоматология – 3,2% (1) человек.

Среди пациентов 73,5% (25) человек пользовались услугами терапевтической стоматологии, 41,2% (14) – хирургической стоматологии, 47,1% (16) – ортопедической стоматологии. Причиной обращения к врачу среди опрошенных пациентов в 93,5% (29) случаях было лечение, в 17,6% (6) – обследование, в 38,2% (13) – профилактический осмотр, в 5,9% (2) – зубопротезирование, в 2,9% (1) – оформление документов. Основная часть

пациентов (73,5%, 25 человек) проживала в городе Ижевске, остальные (26,4% %, 9 человек) в районах Удмуртской Республики.

Статистический анализ полученных результатов выполнен с использованием программного обеспечения «MS Excell 2010». Для описания результатов опроса применяли среднее арифметическое значение (M) и ошибку среднего арифметического (m). Номинальные данные описывались с указанием абсолютных значений (n) и процентных долей (%).

Результаты

Анализ ответов респондентов по аспектам противоэпидемических мероприятий в медицинских учреждениях стоматологического профиля показал трудности организационного плана. Указали на наличие при входе в поликлинику и в туалетах дезинфицирующих средств для обработки рук, одноразовых полотенец или салфеток, ведра с крышкой с ножным механизмом открывания 80,6% (25) врачей. Организацию измерения температуры тела у пациентов при входе в поликлинику отметили 90,3% (28). Указали на наличие объявления-предупреждения о посещении своих медицинских организаций только в СИЗ (средствах индивидуальной защиты) 96,8% (33) специалиста.

Все организаторы здравоохранения и 83,9 % врачей отметили необходимый объём обеспечения своих медицинских учреждений СИЗ. Дезинфицирующими средствами были обеспечены все. Ответили, что СИЗ приобретались на их личные средства 16,1% (5) специалистов. На обеспечение необходимым количеством рециркуляторов воздуха, бактерицидных облучателей и дезинфицирующих средств указали 83,9% (26) врачей. Некоторые врачи 9,7% (3) считают недостаточными профилактические меры в виде использования СИЗ (защитных экранов, очков, масок, перчаток, одноразовых халатов, бахил) в отношении сотрудников в своей организации.

Помимо достаточного обеспечения СИЗ, важным аспектом эффективности противоэпидемиологических мероприятий является правильное их использование. Вместе с тем, только половина опрошенных организаторов здравоохранения (50%, 6 человек) и врачей (58,1%, 18 человек) отметили проведение регулярных тренингов для медицинских работников по рациональному и правильному их применению.

Пациентам параллельно с врачами, также предложено оценить соблюдение правил санитарно-эпидемиологического режима при входе в медицинское учреждение (рис.1).



Рис. 1. Частота мнения пациентов о соблюдении правил санитарно-эпидемиологического режима при входе в медицинское учреждение, %.

Fig. 1. Frequency of patients' opinions on compliance with the rules of the sanitary and epidemiological regime at the entrance to a medical facility, %.

По мнению пациентов, при оказании им стоматологической помощи отмечался высокий уровень соблюдения требований санитарно-эпидемиологического режима. Во всех учреждениях медицинский персонал использовал противочумную медицинскую одежду, перчатки, медицинские маски и защитные щитки. Пациенты также указали, что сами соблюдают санитарно-противоэпидемиологический режим: все 100%(35) регулярно моют и обрабатывают антисептиком руки, носят медицинскую маску в общественных местах, остаются дома и вызывают врача при симптомах ОРЗ 97,1%пациента (33), в период вспышки ОРЗ (январь –март 2021 года) избегали мест большого скопления людей 91,2% пациента (31). Чаще пациенты записывались на прием к врачу через электронную запись (интернет, инфомат) (рис.2).

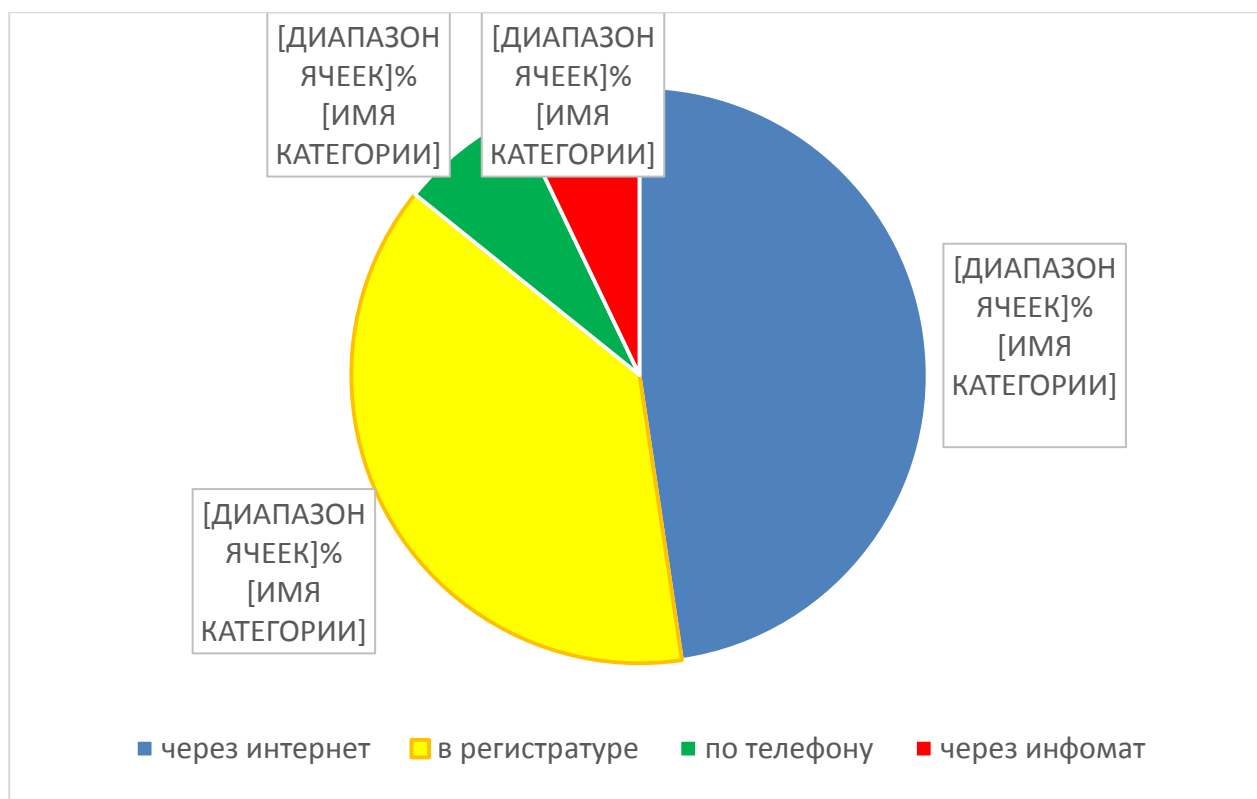


Рис.2. Распределение пациентов по формам записи к врачу-стоматологу, %.

Fig. 2. Distribution of patients according to the forms of referral to the dentist, %.

Часть пациентов испытывали трудности при обращении за стоматологической помощью. Сложности с записью через интернет отметили 42,8% (15) пациентов, отсроченную по времени запись на прием – 37,1% (13), ожидали длительного приема в «живой очереди» 20,1% (7) пациентов.

Условия оказания стоматологической помощи в период пандемии все пациенты оценили, как комфортные. Оценка работы врача-стоматолога по показателям «профессионализм», «лечение» и «диагностика» по 5-ти балльной системе, представленная на рис. 3, показала рост уровня профессионализма врачей и совершенствование методов диагностики в 2020 г.

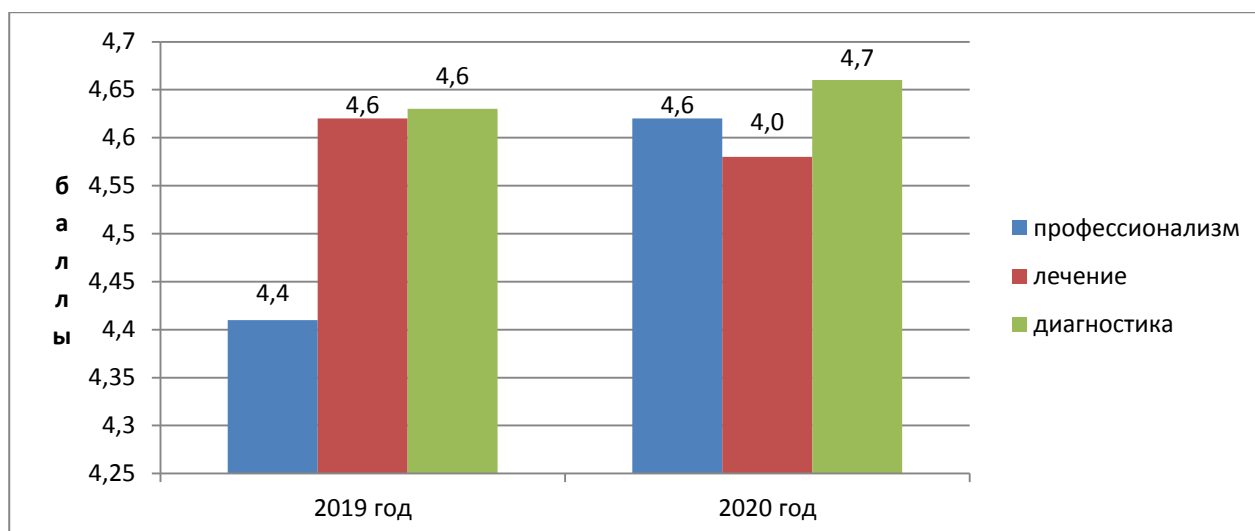


Рис. 3. Сравнительный анализ уровня удовлетворенности пациентов работой врача-стоматолога в 2019 и в 2020 гг., в баллах

Fig. 3. Comparative analysis of the level of patient satisfaction with the work of a dentist between 2019 and 2020, in points

Пациенты высоко оценили работу врачей-стоматологов в условиях пандемии. Удовлетворены объемом информации, доходчивостью разъяснений, рекомендаций и назначений в 2019 г. - 88,2% пациентов (30), в 2020 г – 91,2% пациента (31), полностью удовлетворены качеством и полнотой оказанных медицинских услуг в 2019 и 2020 г. по 91,2% пациента (31).

Оценка доступности выбора лечащего врача проводилась по системе: 0 – не доступно; 1 – не всегда доступно; 2 – доступно. Показатель «не доступно» в анкетах респондентов указан не был. Показатель «доступно» в 2019 г. отметили 45,7% (16) опрошенных, в 2020 г. - 37,1 (13) анкетирруемых, «не всегда доступно» 54,2% (19) и 62,8 % (22), соответственно. Уровень доверия лечащему врачу в оба года составил 100%.

Обсуждение

По данным проведенного социально-гигиенического опроса, медицинские учреждения стоматологического профиля г. Ижевска в течении короткого времени подготовились к работе в условиях пандемии COVID-19, несмотря на большой поток пациентов и ряд трудностей организационного плана. Так, в ряде медицинских организаций врачи указали на нехватку бактерицидных облучателей и дезинфицирующих средств, в некоторых случаях необходимые СИЗ приобретались врачами на собственные денежные средства. При этом в большинстве случаев не проводилось обучающих мероприятий по рациональному и правильному применению СИЗ.

Одним из приоритетных направлений современной медицины является помощь, ориентированная на пациента. Пациент-ориентированная модель оказания медицинской помощи во многом опирается на оценки, данные пациентами (Patient-Reported Outcomes), которые позволяют определить факторы, негативно влияющие на удовлетворенность

медицинской помощью, что должно использоваться при принятии управленческих и организационных решений в здравоохранении [10, 11]. Оценки, данные пациентом, объединяют информацию, полученную непосредственно от пациента, о различных аспектах качества оказания ему медицинской помощи [12]. Субъективное мнение пациентов о работе системы здравоохранения может отличаться от оценок, данных медицинским персоналом. Наиболее информативным методом изучения мнений пациентов относительно качества медицинской помощи является проведение социально-гигиенических опросов. [13].

В литературе описаны факторы, которые оказывают негативное влияние на удовлетворенность пациентами оказанной стоматологической помощи. К таким факторам относят отношение к пациентам среднего медицинского персонала, доверие квалификации врача, наличие осложнений в процессе стоматологического лечения, время ожидания записи к специалисту, время ожидания приема, удовлетворенность внешним видом и санитарным оснащением клиники, удобство графика работы медицинского учреждения, наличие отказов в лечении и обследовании [14].

В проведенном нами социально-гигиеническом исследовании большинство пациентов, получивших первичную медико-санитарную стоматологическую помощь в различных учреждениях г. Ижевска, испытывали трудности при записи к врачам-стоматологами, но удовлетворены качеством оказания стоматологической помощи, которое находилось на том же уровне, что и до пандемии.

Выводы:

1. Несмотря на ряд ограничительных мер, пациенты и врачи отмечали высокий уровень соблюдения требований санитарно-эпидемиологического режима в медицинских организациях стоматологического профиля в период пандемии COVID-19.
2. Удовлетворенность качеством и полнотой оказанных медицинских услуг в 2020 году осталась на высоком уровне, как и возможность доступности выбора лечащего врача. Все респонденты высказали высокий уровень доверия врачам-стоматологам.
3. Необходимо устранение недостатков в организации работы учреждений, оказывающих стоматологическую помощь населению, таких как: полное обеспечение СИЗ, регулярное проведение обучающих семинаров и тренингов по рациональному использованию СИЗ, устранение сложности с записью на прием через интернет, сокращение отсроченной по времени записи, что в целом позволит повысить качество и доступность медицинской помощи.

Список литературы:

1. Временные рекомендации Стоматологической Ассоциации России «Об оказании экстренной и неотложной стоматологической помощи в условиях эпидемии коронавирусной инфекции» (Утверждено решением Правления СтАР от 7 апреля 2020 г.)
Temporary recommendations of the Dental Association of Russia "On the provision of

- emergency and urgent dental care in the context of the epidemic of coronavirus infection" (Approved by the decision of the StAR Board of April 7, 2020)
2. Маковская Н.И., Васильев А.В. Особенности работы врача-стоматолога и челюстно-лицевого хирурга в условиях пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID-19). Мировой опыт и собственная практика. Пародонтология. 2020; 25(3): 185-188. DOI: 0.33925/1683-3759-2020-25-3-185-188
 3. Айдаров З.А., Сабирова А.И., Мамытова А.Б., Юсупов А.Ф., Кадырбаева А.А. Организационно-методические аспекты стоматологической помощи в период пандемии новой коронавирусной инфекции. Thescientificheritage. 2020; 2(50):11-17.
 4. Махди С.С., Ахмед З., Аллана Р., Перетти А., Аменты Ф., Надим Биджли М., Сеоу Л.Л., Дауд У. Управление стоматологической практикой во время пандемии COVID-19 - Систематический обзор. Медицина (Каунас). 2020; 56(12): 644. DOI: 10.3390/медицина 56120644
 5. Разумова С.Н., Браго А.С., Козлова Ю.С., Манвелян А.С., Разумов Н.М., Байкулова М.Д. Пандемия Covid-19 и стоматологическая практика (обзор публикаций). Медицинский алфавит. 2020; (12): 5-7. DOI: 10.33667/2078-5631-2020-12-5-7
 6. Abdelrahim A., Shimpi N., Hegde H., Kleutsch K.C., Chyou P.H., Jain G., Acharya A. Feasibility of establishing tele-dental approach to non-traumatic dental emergencies in medical settings. Am J Dent. 2020; 33(1): 48-52.
 7. Villa A., Sankar V., Shiboski C. Tele(oral)medicine: A new approach during the COVID-19 crisis. Oral Dis. 2021; 27, Suppl 3: 744-745. DOI: 10.1111/odi.13364
 8. Marcenes W. The impact of the COVID-19 pandemic on dentistry. CommunityDentHealth. 2020; 37(4): 239-241. DOI: 10.1922/CDH_Dec20editorialMarcenes03
 9. Трифонов Г.С. Основные понятия и содержание ведомственного контроля качества медицинской помощи. Вопросы экспертизы качества медицинской помощи. 2015; (4): 8-15.
 10. Basch E., Barbera L., Kerrigan C.L., Velikova G. Implementation of Patient-Reported Outcomes in Routine Medical Care. AmSocClinOncolEducBook. 2018; 38: 122-134. DOI: 10.1200/EDBK_200383
 11. Петрова Н.Г., Балохина С.А., Мартиросян М.М., Петров М.В., Темирова Л.Х., Шатковская О.В. Мнение пациентов как важный критерий качества медицинской помощи. Проблемы управления здравоохранением. 2009; 1: 59-61.
 12. Doward L.C., McKenna S.P. Defining patient-reported outcomes. Value Health. 2004; 7(Suppl. 1): S4-S8
 13. Черкасов М.А., Черный А.Ж., Шубняков И.И., Иржанский А.А., Идрисов Х.К., Дзамихов Р.Х. Комплексная оценка качества оказания медицинской помощи с точки зрения пациента. Новости хирургии. 2019; 27(1): 49-58 DOI: 10.18484/2305-0047.2019.1.49
 14. Карпова О.В., Татарников М.А. Удовлетворенность населения качеством стоматологической помощи. Социология медицины. 2014; № 1(24): 38-41

15. Анисимов М.В. Медико-социальные аспекты доступности, удовлетворенности населения качеством медицинской помощи и пути повышения их уровня: Автореф. дис.... канд. мед. наук. Воронеж; 2011.
16. Коврик С.А. Удовлетворенность пациентов медицинским обслуживанием как индикатор качества медицинской помощи. Заместитель главного врача. 2008; 1: 33-37.
17. Огнева Е.Ю. Оценка доступности и качества медицинской помощи в муниципальных учреждениях. Проблемы стандартизации в здравоохранении. 2010; 1-2: 30-39.
18. Пирогов, М.В. Стоматологическая помощь в рамках госгарантий: быть или не быть? Здравоохранение. 2014;10: 20-26.
19. Белицкая Е. Я. (ред.). Учебное пособие по медицинской статистике (для студентов санитарно-гигиенических факультетов). М.; 1972.
20. Успенская И. В., Юрина С. В. Порядок оплаты первичной стоматологической медицинской помощи в системе ОМС. Экономист лечебного учреждения. 2016;(1):47-50.

REFERENCES:

1. Temporary recommendations of the Dental Association of Russia "On the provision of emergency and urgent dental care in the context of the epidemic of coronavirus infection" (Approved by the decision of the StAR Board of April 7, 2020)
2. Makovskaya N.I., Vasiliev A.V. Features of the work of a dentist and maxillofacial surgeon in a pandemic of a new coronavirus infection (COVID-19). Mirovoi opyt i sobstvennaya praktika. Parodontologiya. 2020; 25(3): 185-188. DOI: 0.33925/1683-3759-2020-25-3-185-188 (In Russian)
3. Aidarov Z.A., Sabirova A.I., Mamytova A.B., Yusupov A.F., Kadyrbaeva A.A. Organizational and methodological aspects of dental care during the pandemic of a new coronavirus infection. Nauchnoe nasledie. 2020; 2(50):11-17.
4. Mahdi S.S., Ahmed Z., Allana R., Peretti A., Amenta F., Nadeem Bijle M., Seow L.L., Daood U. Pivoting Dental Practice Management during the COVID-19 Pandemic-A Systematic Review. Medicina (Kaunas). 2020; 56(12): 644. DOI: 10.3390/medicina56120644
5. Razumova S.N., Brago A.S., Kozlova Yu.S., Manvelyan A.S., Razumov N.M., Baikulova M.D. Pandemiya Covid-19 and dental practice (literature review). Meditsinskii alfavit. 2020; (12): 5-7. DOI: 10.33667/2078-5631-2020-12-5-7 (In Russian)
6. Abdelrahim A., Shimpi N., Hegde H., Kleutsch K.C., Chyou P.H., Jain G., Acharya A. Feasibility of establishing tele-dental approach to non-traumatic dental emergencies in medical settings. Am J Dent. 2020; 33(1): 48-52.
7. Villa A., Sankar V., Shiboski C. Tele(oral)medicine: A new approach during the COVID-19 crisis. Oral Dis. 2021; 27, Suppl 3: 744-745. DOI: 10.1111/odi.13364
8. Marcenes W. The impact of the COVID-19 pandemic on dentistry. Community Dent Health. 2020; 37(4): 239-241. DOI: 10.1922/CDH_Dec20editorialMarcenes03

9. Trifonov G.S. Basic concepts and content of departmental quality control of medical care. Voprosy ekspertizy i kachestva meditsinskoj pomoshchi. 2015; (4): 8-15
10. Timerbulatov V.M., Timerbulatov M.V. Healthcare during and after COVID-19 pandemia. Vestnik akademii nauk RB. 2020. Vol. 35, № 2(98). P.77-86. DOI: 10.24411/1728-5283-2020-10209
11. Basch E., Barbera L., Kerrigan C.L., Velikova G. Implementation of Patient-Reported Outcomes in Routine Medical Care. Am Soc Clin Oncol Educ Book. 2018; 38: 122-134. DOI: 10.1200/EDBK_200383
12. Petrova N.G., Balokhina S.A., Martirosyan M.M., Petrov M.V., Temirova L.Kh., Shatkovskaya O.V. The opinion of patients as an important criterion for the quality of medical care. Problemy upravleniya zdravookhraneniem. 2009. №1. S. 59-61.
13. Doward L.C., McKenna S.P. Defining patient-reported outcomes. Value Health. 2004; 7(Suppl. 1): S4-S8
14. Cherkasov M.A., Chernyi A.Zh., Shubnyakov I.I., Irzhanskii A.A., Idrisov Kh.K., Dzamikhov R.Kh. Comprehensive assessment of the quality of medical care from the point of view of the patient. Novosti khirurgii. 2019; V. 27, №1: 49-58 DOI: 10.18484/2305-0047.2019.1.49
15. Karpova O.V., Tatarnikov M.A. Satisfaction of the population with the quality of dental care. Sotsiologiya meditsiny. 2014; № 1(24): S.38-41
16. Anisimov, M.V. Medical and social aspects of accessibility, satisfaction of the population with the quality of medical care and ways to improve their level: PhD thesis abstract (Medicine)/M.V. Anisimov. -Voronezh, 2011.
17. Kovrik, S.A. Patient satisfaction with medical care as an indicator of the quality of medical care /S.A. Kovrik//Zamestitel' glavnogo vracha. -2008. -№ 1. -S. 33-37.
18. Assessment of the availability and quality of medical care in municipal institutions /E.YU. Ogneva //Problemy standartizatsii v zdravookhranении. -2010. -№ 1-2. -S. 30-39.
19. Pirogov, M.V. . Dental care within the framework of state guarantees: to be or not to be?/M.V. Pirogov//Zdravookhranenie. -2014. -№ 10. -S. 20-26.
20. Belickaya E. YA. (ed.). Medical Statistics Study Guide (dlya studentov sanitarno-gigienicheskikh fakul'tetov). M.; 1972.
21. Uspenskaya I. V., YUrina S. V. The procedure for paying for primary dental care in the CHI system. Ekonomist lechebnogo uchrezhdeniya. 2016;(1):47-50.

Поступила/Received: 19.01.2022

Принята в печать/Accepted: 11.02.2022