



НАЦИОНАЛЬНОЕ
РУКОВОДСТВО



ВЫСШАЯ ШКОЛА
ОРГАНИЗАЦИИ И УПРАВЛЕНИЯ
ЗДРАВООХРАНИЕМ

ОБЩЕСТВЕННОЕ ЗДОРОВЬЕ И ЗДРАВООХРАНЕНИЕ

*с основами медицинской
информатики*

Главные редакторы:

Г.Э. Улумбекова,

В.А. Медик

2-е издание



Москва
ИЗДАТЕЛЬСКАЯ ГРУППА
«ГЭОТАР-Медиа»
2022

О-28 **Общественное здоровье и здравоохранение с основами медицинской информатики. Национальное руководство** / гл. ред. Г. Э. Улумбекова, В. А. Медик. — 2-е изд. — Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2022. — 1144 с. : ил. — (Серия «Национальные руководства»). — DOI: 10.33029/9704-6723-7-РНН-2-2022-1-1144.

ISBN 978-5-9704-6723-7

Второе издание национального руководства «Общественное здоровье и здравоохранение» (первое вышло в 2014 г.) полностью переработано и отражает статистические показатели на конец 2021 г. Оно подготовлено 86 авторами — ведущими специалистами в сфере здравоохранения, демографии и экономики, а также с участием всемирно известных зарубежных ученых в области инновационного управления медицинскими организациями. Книга состоит из 6 частей и 69 глав. В первой части даны итоговая оценка системы здравоохранения страны, предложения по ее развитию до 2025 г. и анализ уроков пандемии COVID-19. Во второй части рассмотрены показатели здоровья населения, демографические показатели и социально-экономические условия в нашей стране. В третьей части описано состояние системы здравоохранения на макроуровне, в четвертой — организация медицинской помощи на уровне отдельных служб, в пятой — на уровне медицинской организации, включая вопросы информатизации. В шестой части предложены рекомендации по современным методам управления в здравоохранении. Руководство содержит исчерпывающую информацию о результатах, состоянии и деятельности системы здравоохранения РФ, внешних факторах, влияющих на работу отрасли, а также об особенностях управления в этой сфере. Материал структурирован, сопровождается 127 таблицами и 372 рисунками.

Руководство предназначено организаторам здравоохранения, врачам всех специальностей, экономистам и демографам.

УДК 614(470+571)
ББК 51.1(2Рос)

ISBN 978-5-9704-6723-7

© Коллектив авторов, 2021
© ООО Издательская группа «ГЭОТАР-Медиа», 2022
© ООО Издательская группа «ГЭОТАР-Медиа»,
оформление, 2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

Участники издания	12
Предисловие	19
Список сокращений	21

ЧАСТЬ I. ГЛАВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ЗДРАВООХРАНЕНИИ РФ

Глава 1. Оценка системы здравоохранения РФ и предложения по развитию до 2025 г. <i>Г.Э. Улумбекова</i>	27
1.1. Хроника подготовки предложений по реформе здравоохранения	27
1.2. Основные проблемы в состоянии здоровья населения и системы здравоохранения	27
1.3. Оценка мер, которые предлагаются для исправления ситуации в здравоохранении	33
1.4. Цели развития здравоохранения РФ и условия их достижения	34
1.5. Сбалансированные задачи и механизмы их реализации	34
1.6. Необходимое финансирование и возможные источники	42
1.7. Заключение	43
Глава 2. Пандемия COVID-19: уроки и рекомендации для здравоохранения РФ. <i>Г.Э. Улумбекова</i>	46
2.1. Уроки пандемии	46
2.2. Рекомендации ВОЗ по предотвращению пандемий на глобальном уровне	47
2.3. Влияние пандемии на социально-экономические и демографические показатели в разных странах	48
2.4. Факторы, повлиявшие на сверхсмертность в РФ во время пандемии	50
2.5. Уроки отдельных стран: Китай, Тайвань, Южная Корея, Норвегия	61
2.6. Проблемы и рекомендации по работе медицинских организаций во время и после пандемии	66
2.7. Пандемия и медицинские работники	68
2.8. Борьба с инфодемией	70

ЧАСТЬ II. ДЕМОГРАФИЧЕСКИЙ СТАТУС, ЗДОРОВЬЕ НАСЕЛЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ПОЛОЖЕНИЕ В РФ

Глава 3. Демографическая ситуация в РФ	79
3.1. Характеристика основных демографических показателей в РФ. <i>А.Г. Вишневский</i>	79
3.2. Сравнение демографических показателей РФ с развитыми странами. <i>Г.Э. Улумбекова</i>	100
Глава 4. Социально-экономическое положение в РФ и предложения по выходу из стагнации. <i>А.Г. Аганбегян</i>	113
4.1. Исходная база: экономика и социальная сфера России в период стагнации и кризиса (2013–2020 гг.)	113
4.2. Варианты социально-экономического развития России на средне- и долгосрочную перспективу	123
Глава 5. Показатели здоровья населения РФ	135
5.1. Современные подходы к изучению общественного здоровья. <i>В.А. Медик</i>	135
5.2. Заболеваемость населения. <i>В.А. Медик</i>	150
5.3. Инвалидность населения. <i>Г.Э. Улумбекова, Е.А. Гапонова</i>	168
5.4. Физическое развитие населения. <i>В.А. Медик</i>	173
Глава 6. Факторы, влияющие на здоровье населения РФ	181
6.1. Факторы, определяющие здоровье населения. <i>Г.Э. Улумбекова, А.Б. Гинойн</i>	181
6.2. Образ жизни населения (курение, алкоголь, наркомания, питание, физическая активность). <i>Г.Э. Улумбекова, А.Б. Гинойн, Е.А. Гапонова</i>	185
6.3. Факторы окружающей среды. <i>И.П. Бобровницкий, Ю.А. Рахманин, В.В. Турбинский</i>	197
6.4. Медицина труда. <i>И.В. Бухтияров, С.С. Землякова, Е.Е. Шиган</i>	219
6.5. Школьная медицина. <i>В.Р. Кучма</i>	246

6.6. Химические элементы и экологозависимые заболевания. <i>А.В. Скальный, А.Е. Побилат, А.А. Киричук</i>	260
---	-----

ЧАСТЬ III. СОСТОЯНИЕ И ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СИСТЕМЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РФ НА МАКРОУРОВНЕ

Глава 7. Основные вехи истории развития здравоохранения РФ в 1918–2021 гг. <i>В.А. Медик</i>	273
Глава 8. Правовые основы охраны здоровья граждан в РФ. <i>А.А. Понкина, И.В. Понкин</i>	287
8.1. Цели изучения.....	287
8.2. Система законодательства об охране здоровья граждан.....	287
8.3. Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».....	291
8.4. Федеральный закон «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».....	293
8.5. Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».....	295
8.6. Основные проблемы законодательства РФ об охране здоровья граждан.....	297
Глава 9. Действующие документы стратегического планирования в здравоохранении РФ. <i>Г.Э. Улумбекова, И.В. Петрачков, О.В. Агафонова</i>	299
9.1. Нормативная база по стратегическому планированию.....	299
9.2. Национальный проект «Здравоохранение».....	301
9.3. Национальный проект «Демография».....	305
9.4. Стратегия развития здравоохранения РФ на период до 2025 г.	307
9.5. Государственная программа «Развитие здравоохранения».....	309
Глава 10. Финансирование системы здравоохранения РФ. <i>Г.Э. Улумбекова, Н.В. Альвианская</i>	311
10.1. Общие принципы финансирования здравоохранения.....	311
10.2. Государственное финансирование здравоохранения.....	312
10.3. Частные (личные) расходы на здравоохранение.....	317
10.4. Сравнение расходов на здравоохранение в РФ и за рубежом.....	318
Глава 11. Медицинское страхование в РФ. <i>Г.Э. Улумбекова, Н.В. Альвианская, Н.Ф. Прохоренко</i>	320
11.1. Модели финансирования здравоохранения.....	320
11.2. Общие принципы организации обязательного и добровольного медицинского страхования.....	320
11.3. Организация системы обязательного медицинского страхования.....	322
11.4. Организация системы добровольного медицинского страхования.....	326
Глава 12. Кадровые и материально-технические ресурсы системы здравоохранения РФ. <i>Г.Э. Улумбекова, И.В. Петрачков, А.Ю. Вафин</i>	329
12.1. Обеспеченность медицинскими кадрами и их оплата труда.....	329
12.2. Число медицинских организаций и коечный фонд стационаров.....	333
12.3. Обеспеченность стационарными койками в РФ и развитых странах, эффективность использования медицинского оборудования.....	337
12.4. Объемы медицинской помощи.....	339
Глава 13. Медицинское образование в РФ. <i>Г.Э. Улумбекова, З.З. Балкизов, И.В. Петрачков</i>	342
13.1. Ресурсы и уровни медицинского образования.....	342
13.2. Аккредитация медицинских работников и непрерывное медицинское образование.....	344
13.3. Развитие непрерывного медицинского образования за рубежом.....	355
13.4. Проблемы и предложения по развитию медицинского образования в РФ.....	356
Глава 14. Организация оказания медицинской помощи в РФ.....	359
14.1. Организационные основы системы здравоохранения РФ. <i>В.А. Медик</i>	359
14.2. Программа государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи. <i>Г.Э. Улумбекова</i>	373
14.3. Клинические рекомендации, стандарты и порядки оказания медицинской помощи. <i>Г.Э. Улумбекова, И.Ю. Худова</i>	380

Глава 15. Система управления качеством медицинской деятельности в РФ. <i>И.В. Иванов</i>	389
15.1. Методологические и организационные принципы системы управления качеством и безопасностью медицинской деятельности	389
15.2. Организационная структура системы управления качеством в медицинских организациях	397
15.3. Внедрение системы управления качеством в медицинских организациях	398
15.4. Порядок оценки качества и безопасности медицинской деятельности в медицинских организациях	402
Глава 16. Лекарственное обеспечение населения в РФ. <i>Г.Э. Улумбекова, И.Ю. Худова</i>	412
16.1. Характеристика рынка лекарственных препаратов	412
16.2. Государственные программы лекарственного обеспечения населения	415
16.3. Структура потребления лекарственных препаратов.	422
16.4. Сравнение расходов на лекарственное обеспечение в РФ и развитых странах.	425
Глава 17. Финансирование медицинской науки и разработка новых лекарств в РФ. <i>Г.Э. Улумбекова, И.Ю. Худова</i>	428
17.1. Этапы и стоимость разработки лекарственных препаратов	428
17.2. Сравнение показателей фармацевтического рынка и интенсивности разработки лекарств в РФ и за рубежом.	430
17.3. Государственная политика в сфере разработки новых лекарственных средств в РФ и за рубежом	431
Глава 18. Частный сектор в здравоохранении РФ	437
18.1. Роль частных медицинских организаций в здравоохранении РФ. <i>Г.Э. Улумбекова, Н.Ф. Прохоренко, И.В. Петрачков</i>	437
18.2. Рынок коммерческой медицины. <i>Д.У. Халилов, Е.В. Дежаткина</i>	442
Глава 19. Опыт здравоохранения зарубежных стран. <i>Г.Э. Улумбекова</i>	452
19.1. Оптимальная модель государственного финансирования здравоохранения.	452
19.2. Гарантии бесплатной медицинской помощи населению и их формирование в развитых странах	458
19.3. Показатели оценки качества медицинской помощи в развитых странах	463
19.4. Долговременный уход в развитых странах	468

ЧАСТЬ IV. ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПО ОТДЕЛЬНЫМ НАПРАВЛЕНИЯМ (СПЕЦИАЛЬНОСТЯМ)

Глава 20. Организация первичной медико-санитарной помощи в РФ. <i>Г.Э. Улумбекова, Л.Н. Касимова, И.В. Петрачков</i>	485
20.1. Принципы организации и оказания первичной медико-санитарной помощи	485
20.2. Проблемы, сложившиеся в оказании первичной медико-санитарной помощи.	489
20.3. Расчет дефицита медицинских работников в первичном звене	492
20.4. Предложения по повышению доступности первичной медико-санитарной помощи.	496
Глава 21. Организация скорой медицинской помощи в РФ. <i>И.П. Минуллин, И.М. Барсукова</i>	501
21.1. История развития скорой медицинской помощи.	501
21.2. Основы организации догоспитального этапа скорой медицинской помощи	503
21.3. Госпитальный этап оказания скорой медицинской помощи	513
21.4. Современный этап развития скорой медицинской помощи	515
Глава 22. Организация медицинской помощи детям в РФ. <i>В.К. Юрьев, К.Е. Моисеева</i>	517
22.1. Нормативно-правовые акты по организации педиатрической помощи	517
22.2. Мощности педиатрической службы в РФ	518
22.3. Дородовый патронаж беременных и уровни организаций родовспоможения	519
22.4. Организация медицинской помощи новорожденным	521
22.5. Первичная медико-санитарная помощь детскому населению	523

22.6. Организация медицинской помощи в детской поликлинике и консультативно-диагностическом центре	529
22.7. Организация педиатрической помощи в круглосуточных и дневных стационарах	536
22.8. Организация скорой медицинской помощи детям	538
Глава 23. Организация кардиологической помощи в РФ. <i>Е.В. Шляхто, Н.Э. Звартау, С.В. Виллевальде, А.Н. Яковлев, А.Е. Соловьева, А.А. Федоренко</i>	541
23.1. Общие положения	541
23.2. Ключевые показатели деятельности кардиологической службы	543
23.3. Проблемы и предложения по развитию кардиологической службы.	546
Глава 24. Медицинская помощь при инфекционных заболеваниях в РФ	553
24.1. Организация медицинской помощи инфекционным больным. <i>Ю.В. Лобзин</i>	553
24.2. Организация медицинской помощи при инфекции, вызываемой вирусом иммунодефицита человека. <i>В.В. Покровский</i>	559
24.3. Организация фтизиатрической помощи. <i>И.А. Васильева, Л.Е. Паролина, В.В. Тестов, И.Д. Медвинский, О.Б. Нечаева, С.А. Стерликов, А.Е. Панова</i>	567
24.4. Деятельность и ресурсы инфекционной службы в РФ с 1990 по 2019 г., подготовка кадров. <i>Н.Д. Ющук, Г.Э. Улумбекова, О.В. Агафонова, Е.А. Гапонова</i>	580
Глава 25. Организация стоматологической помощи в РФ. <i>О.О. Янушевич, Н.И. Крихели, М.Н. Бычкова, А.А. Журина, О.В. Крамар</i>	592
25.1. Организация амбулаторно-поликлинической стоматологической помощи	592
25.2. Национальный медицинский центр по профилю «Стоматология»	595
25.3. Основные направления деятельности стоматологической службы в субъектах РФ	596
25.4. Объемы стоматологической помощи детскому и взрослому населению	597
25.5. Маршрутизация стоматологических больных	600
Глава 26. Состояние медицинской реабилитации взрослых в РФ. <i>Г.Е. Иванова, Л.Е. Беляева, И.В. Петрачков</i>	602
26.1. Ключевые положения	604
26.2. Этапы медицинской реабилитации	607
26.3. Мультидисциплинарная реабилитационная команда	608
26.4. Правила маршрутизации пациентов в процессе медицинской реабилитации.	609
26.5. Проблемы медицинской реабилитации, пути их решения и ожидаемые результаты к 2030 г.	609
Глава 27. Гериатрическая служба в РФ. <i>О.Н. Ткачева, А.В. Розанов, Ю.В. Котовская</i>	613
Глава 28. Служба переливания крови. Направления и перспективы развития трансфузиологии в РФ. <i>А.А. Рагимов, В.В. Голубцов, И.Э. Байрамалибейли</i>	619
28.1. Основные положения	620
28.2. Проблемы и пути решения — стратегические направления развития трансфузиологии (ВОЗ).	623
28.3. Задачи по развитию трансфузиологической науки	624
Глава 29. Медицина катастроф. <i>В.А. Медик</i>	633
Глава 30. Организация пенитенциарной медицины в РФ. <i>А.С. Кононец, А.С. Кузнецова, И.И. Ларионова</i>	640
30.1. Этапы развития пенитенциарного здравоохранения	641
30.2. Состояние здоровья лиц, заключенных под стражу и осужденных	648
30.3. Организация и проведение санитарно-гигиенических и противоэпидемических мероприятий в уголовно-исполнительной системе.	652
Глава 31. Обеспечение санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защита прав потребителей в РФ. <i>В.А. Медик</i>	655
31.1. Организационные аспекты	655
31.2. Социально-гигиенические аспекты санитарно-эпидемиологического благополучия населения.	658

Глава 32. Санаторно-курортное лечение в РФ. <i>Г.Н. Пономаренко, А.Н. Разумов.</i>	676
Глава 33. Медицинская экспертиза в РФ.	682
33.1. Медицинская экспертиза и медицинское освидетельствование. <i>В.А. Медик</i>	682
33.2. Медико-социальная экспертиза и реабилитация инвалидов. <i>Г.Н. Пономаренко, О.Н. Владимирова</i>	690

ЧАСТЬ V. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Глава 34. Лицензирование медицинской деятельности в РФ. <i>И.В. Иванов</i>	699
Глава 35. Финансово-хозяйственная деятельность медицинских организаций в РФ. <i>Н.В. Альвианская</i>	703
35.1. Организационно-правовые формы медицинских организаций	703
35.2. Содержание финансово-хозяйственной деятельности медицинских организаций	707
35.3. Финансовый результат хозяйственной деятельности медицинских организаций	714
35.4. Управление финансово-хозяйственной деятельностью медицинских организаций	719
Глава 36. Кадровое обеспечение медицинских организаций в РФ	726
36.1. Организационные технологии и современная нормативно-правовая база по труду в здравоохранении. <i>В.М. Шипова</i>	726
36.2. Подбор медицинских кадров. <i>Ф.Н. Кадыров, А.М. Чилилов</i>	739
36.3. Оценка мотивационного статуса и спектра лояльности сотрудников, эффективный контракт. <i>Ф.Н. Кадыров, А.М. Чилилов.</i>	750
Глава 37. Материально-техническое обеспечение медицинских организаций. <i>С.Ю. Двойников</i>	762
37.1. Нормативно-правовое регулирование и финансовое обеспечение	762
37.2. Ключевые факторы, влияющие на материально-техническое обеспечение медицинских организаций.	764
37.3. Пути улучшения материально-технического обеспечения медицинских организаций	765
Глава 38. Организационно-методическая деятельность в медицинских организациях. <i>В.А. Медик.</i>	767
Глава 39. Бережливое производство в здравоохранении. <i>Т.Н. Брескина, А.В. Штанько, К.С. Дзюба</i>	776
39.1. Концепция бережливого производства	777
39.2. Потери в бережливом производстве	779
39.3. Методы и инструменты бережливого производства.	780
39.4. Управленческие подходы бережливого производства	783
39.5. Внедрение бережливого производства	784
Глава 40. Формулярная система в медицинских организациях. <i>Д.А. Сычев, И.Н. Сычев.</i>	789
40.1. Формулярная система в мире	789
40.2. Формулярная система в РФ.	790
40.3. Сравнение систем в мире и в РФ.	791
Глава 41. Организация экстренной и неотложной медицинской помощи. <i>И.И. Хайруллин, Н.Ю. Габуня.</i>	795
41.1. Нормативно-правовая база и особенности в РФ.	796
41.2. Международный опыт организации экстренной и неотложной медицинской помощи	797
41.3. Качество и безопасность оказания экстренной медицинской помощи	800
41.4. Действия при чрезвычайных ситуациях	804
Глава 42. Обеспечение безопасности медицинских организаций. <i>С.Ю. Двойников</i>	809
Глава 43. Юридические вопросы безопасности деятельности в здравоохранении. <i>А.А. Понкина, И.В. Понкин</i>	816
43.1. Специфика правового и технического регулирования в сфере здравоохранения	816
43.2. Понятие безопасности в сфере здравоохранения	818
43.3. Риски и угрозы в деятельности врача и медицинских организаций	820

43.4. Риски и угрозы в сфере государственного управления здравоохранением	821
43.5. Правовые механизмы обеспечения и контроль безопасности медицинской деятельности	823
43.6. Уголовно-правовое и административно-правовое регулирование безопасности медицинской деятельности	824
Глава 44. Контрольно-надзорные мероприятия в амбулаторно-поликлиническом звене. <i>Н.Ф. Прохоренко, Л.Н. Касимова.</i>	828
Глава 45. Информатизация здравоохранения РФ. <i>Т.В. Зарубина</i>	838
45.1. Основные нормативно-правовые документы	839
45.2. Информационные ресурсы здравоохранения	840
45.3. Классификация медицинских информационных систем	842
45.4. Системы базового уровня здравоохранения	843
45.5. Государственные информационные системы в сфере здравоохранения	850
45.6. Единая государственная информационная система в сфере здравоохранения	851
Глава 46. Информатизация медицинских организаций	854
46.1. Уровни информатизации медицинских организаций. <i>Т.В. Зарубина.</i>	855
46.2. Требования к медицинским информационным системам. <i>Т.В. Зарубина</i>	857
46.3. Технологии построения и типы медицинских информационных систем. <i>Т.В. Зарубина.</i>	857
46.4. Защита информации в медицинских информационных системах. <i>Т.В. Зарубина</i>	860
46.5. Общие принципы организации медицинских информационных систем. <i>Т.В. Зарубина</i>	861
46.6. Информационная поддержка задач управления в медицинских организациях. <i>Т.В. Зарубина</i>	864
46.7. Международный опыт использования медицинских информационных систем. <i>Т.В. Зарубина</i>	864
46.8. Перспективы развития медицинских информационных систем. <i>Т.В. Зарубина</i>	865
46.9. Практический опыт внедрения медицинских информационных систем. <i>О.Э. Карпов</i>	866
Глава 47. Международная система аккредитации медицинских организаций. <i>И.И. Хайруллин, Н.Ю. Габуня</i>	872
47.1. Актуальность и общие принципы аккредитации медицинских организаций	872
47.2. Органы аккредитации	873
47.3. Стандарты JCI	878
47.4. Стандарты HAS (Франция)	881
Глава 48. Особенности создания бренда медицинской организации. <i>Е.К. Валькович</i>	889
Глава 49. Стратегия развития медицинских организаций. <i>А.Н. Сазанович</i>	908
49.1. Смысл стратегического управления и структура стратегии	908
49.2. Разработка стратегии развития. Формат видения	911
49.3. Разработка стратегии конкуренции	924
 ЧАСТЬ VI. ИННОВАЦИОННЫЕ ПОДХОДЫ В УПРАВЛЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ (Боаз Ронен, Джозеф С. Плискин, Симон Пасс)	
Предисловие Дональда М. Бервика	933
Введение	935
Об авторах	937
Список сокращений	938
 Раздел А. Управление в динамичной среде здравоохранения	
Глава 50. Современное здравоохранение и бизнес-среда	941
Глава 51. Принципы управления в динамичной бизнес-среде	945
Глава 52. Правило Парето, таблица и матрица фокусировки	954

Раздел В. Новые подходы к управлению

Глава 53. Управление ограничениями. Ключевые этапы реализации теории ограничений.	965
Глава 54. Управление ограничениями при наличии узких мест	980
Глава 55. Управление в условиях рыночных ограничений	993
Глава 56. Дерево фокусированной текущей реальности	1003
Глава 57. Разрешение управленческих конфликтов	1009
Глава 58. Синдром эффективности	1017
Глава 59. Ущерб от длительного времени реагирования	1020
Глава 60. Сокращение времени реагирования	1027
Глава 61. Концепция полного комплекта	1042
Глава 62. Показатели оценки деятельности организации и управленческий контроль.	1049
Глава 63. Влияние колебаний, изменчивости и неопределенности на систему	1056
Глава 64. Ущерб от системы традиционного учета затрат	1066
Глава 65. Маркетинг, учет затрат и ценообразование при принятии решений	1070
Глава 66. Управление качеством и контроль процессов.	1080

Раздел С. Стратегия увеличения ценности организации

Глава 67. Создание ценности для медицинских организаций	1091
--	------

Раздел D. Заключение

Глава 68. Ситуационный пример. Отделение неотложной помощи в больнице Guard Mountain Hospital	1107
Глава 69. Управленческое кредо	1114
Список литературы	1120
Предметный указатель к частям I–V.	1122
Предметный указатель к части VI	1131