

**СОЦИОЛОГИЯ**  
(специальность 22.00.08)

***Тхориков Б.А. Система массового обслуживания в амбулаторно-поликлинических учреждениях***

Рост заболеваемости населения по основным классам болезней, устаревшие подходы к нормированию труда медицинского персонала, не учитывающие влияние случайных переменных на объем работы врачей-специалистов амбулаторного приема, а так же оптимизация числа учреждений первичного звена, способствуют увеличению количества амбулаторно-поликлинических посещений и снижению доступности медицинской помощи. В связи с этим, представляет интерес оценка эффективности организации оказания медицинской помощи в амбулаторно-поликлиническом учреждении с позиции теории массового обслуживания. В статье изложены результаты теоретического обоснования и математические выкладки, подтверждающие возможности использования операций массового обслуживания в качестве инструмента социального управления современным учреждением здравоохранения, приводятся адаптированный к специфике отрасли понятийный аппарат, пример применения расчетных методик теории массового обслуживания в практической деятельности медицинских учреждений.

Ключевые слова: система массового обслуживания, амбулаторно-поликлиническая помощь, пациент, прогнозирование.

***Белгородский  
государственный университет***

***24 февраля 2011 г.***

---