

© Коллектив авторов, 2016

УДК 614.2:616-082.002.6

DOI – <http://dx.doi.org/10.14300/mnnc.2016.11013>

ISSN – 2073-8137

ВЕБ-РЕСУРСЫ УЧРЕЖДЕНИЙ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КАК МЕХАНИЗМ ПОВЫШЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ НАСЕЛЕНИЮ

В. Н. Муравьева¹, А. В. Муравьев¹, А. А. Хрипунова¹, С. В. Мартыненко², В. В. Зенин¹, А. С. Корольков¹, Е. Н. Титлакова¹

¹ Ставропольский государственный медицинский университет, Россия

² ООО «Клиника Доктор Кит», Ставрополь, Россия

WEB RESOURCES OF THE MEDICAL ORGANIZATIONS AS A MECHANISM TO IMPROVE ACCESS MEDICAL CARE

Muravieva V. N.¹, Muraviev A. V.¹, Khripunova A. A.¹, Martynenko S. V.², Zenin V. V.¹, Korolkov A. S.¹, Tiflakova E. N.¹

¹ Stavropol State Medical University, Russia

² LLC «Clinic Doctor Keith», Stavropol, Russia

Проведен анализ официальных сайтов 79 медицинских организаций Ставропольского края на предмет соответствия перечня размещенной информации приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 октября 2013 г. № 810а. Выявлен ряд общих недостатков наполнения веб-сайтов: большинство учреждений здравоохранения не уделяют достаточного внимания информации о транспортной доступности, перечне льготных лекарственных препаратов, страховых медицинских организациях, работающих в рамках ОМС и контролирурующих организациях, отсутствует возможность предварительной записи на прием и обратной связи. Выявлены наиболее часто встречающиеся ошибки при создании веб-сайтов, предложены меры по повышению информированности населения о спектре оказываемых медицинских услуг, их эффективности и безопасности.

Ключевые слова: веб-сайт медицинской организации, информационно-коммуникационные характеристики, удобство пользователя

Official sites of 79 medical organizations of the Stavropol Territory were analyzed for compliance of the list of placed information with the Order of the Ministry of Health of the Russian Federation of October 31, 2013 number 810a. A number of common weaknesses of websites content are revealed: most of health institutions do not pay sufficient attention to the information about the transport accessibility, the list of preferential medicines, health insurance companies providing obligatory medical insurance and regulatory organizations. There is no possibility to make an appointment with the doctor and to receive feedback. The most common mistakes at web sites creating are revealed, measures were proposed in raising public awareness of the range of medical services, their efficiency and safety.

Key words: web site of the medical organization, information and communication performance, user convenience

На современном этапе приоритетом государственной политики в области здравоохранения является повышение качества и доступности оказания медицинской помощи населению. Пациенты должны быть информированы обо всем спектре медицинских услуг, предоставляемых медицинскими организациями (МО).

В соответствии с концепцией создания единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения во всех медицинских организациях предусмотрено внедрение современных компьютерных технологий, упрощающих коммуникацию с пациентами [1]. Основой для решения задачи обеспечения информированности пациентов должны стать веб-сайты учреждений здравоохранения [2]. Значимость данного аспекта деятельности МО подчеркивает специальный приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации [3].

Лабораторией по изучению проблем общественного здоровья и статистического анализа совместно с кафедрой общественного здоровья, организации здравоохранения и медицинской информатики Ставропольского государственного медицинского университета проведен анализ сайтов государственных медицинских организаций края.

Были определены следующие задачи исследования: оценить соответствие содержания размещенной информации на официальных сайтах МО рекомендуемому перечню; выявить основные проблемы функционирования сайтов; выработать практические рекомендации по улучшению коммуникационно-информационных характеристик веб-сайтов медицинских организаций.

Материал и методы. Проведен анализ официальных сайтов 79 государственных учреждений, оказывающих медицинскую амбулаторно-поликлиническую и стационарную помощь.

Математическую обработку данных проводили с использованием стандартного пакета прикладных программ SPSS 21.0 for Windows. Качественные переменные описывались абсолютными и относительными (%) частотами. При сравнении двух групп с нормальным характером распределения данных использовали t-тест для независимых группировок, а при характере распределения, отличном от нормального, применяли критерий Манна – Уитни. Для всех видов анализа статистически значимыми считали различия при $p < 0,05$.

Результаты и обсуждение. Большинство веб-ресурсов государственных МО можно отнести к категории сайтов – «визиток» с информацией, включающей направления деятельности, контакты, регламентирующие документы, историю МО и новости.

Все МО предоставляют контактную информацию (адрес, телефон, электронную почту), сведения об администрации, часы работы. Сайты большинства МО (93,7 %) дают информацию об осуществляемой медицинской деятельности, включая сканированные копии лицензий. Однако нормативную информацию, позволяющую пациентам быть осведомленными о своих законных правах при оказании им медицинской помощи, предоставили только 75,9 % учреждений здравоохранения. Еще меньшим числом МО (70,9 %) размещена информация о возможности получения бесплатной медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий.

Выявлен ряд общих недостатков наполнения веб-сайтов: а) большинство медицинских организаций не уделили внимание информации о транспортной доступности (60 %); б) только 53,2 % организаций разместили информацию о перечне льготных лекарственных препаратов; в) информацию о перечне платных медицинских услуг с указанием цен, сведений об условиях, порядке, форме их предоставления и порядке оплаты опубликовали 78,5 % сайтов МО; г) менее половины сайтов (49 %) содержат информацию о страховых медицинских организациях, работающих в рамках ОМС; д) контакты контролирующих организаций размещены только на 59,5 % сайтов; е) у половины учреждений (49,4 %) отсутствует возможность оставить отзыв о полученных услугах, часто раздел обратной связи присутствует, но не активен; ж) возможность предварительной записи на прием по телефону или он-лайн предоставляют чуть больше половины сайтов (62,0 %); з) недостаточно представлена на сайтах информация о специалистах: сведения об уровне их образования и квалификации размещены на 69,6 % веб-

страниц, а информация о наличии вакансий – только на 57 %.

Информация о результатах анализа сайтов медицинских учреждений была доведена до органов управления здравоохранением края. Повторная оценка сайтов краевых МО, проведенная через год, показала улучшение некоторых информационных характеристик: количество медицинских учреждений, разместивших на сайте информацию о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного её оказания гражданам, информацию о перечне льготных лекарственных средств. Увеличилось число учреждений, разместивших информацию о списке страховых медицинских организаций, и количество МО, имеющих на сайте форму обратной связи (рис.).

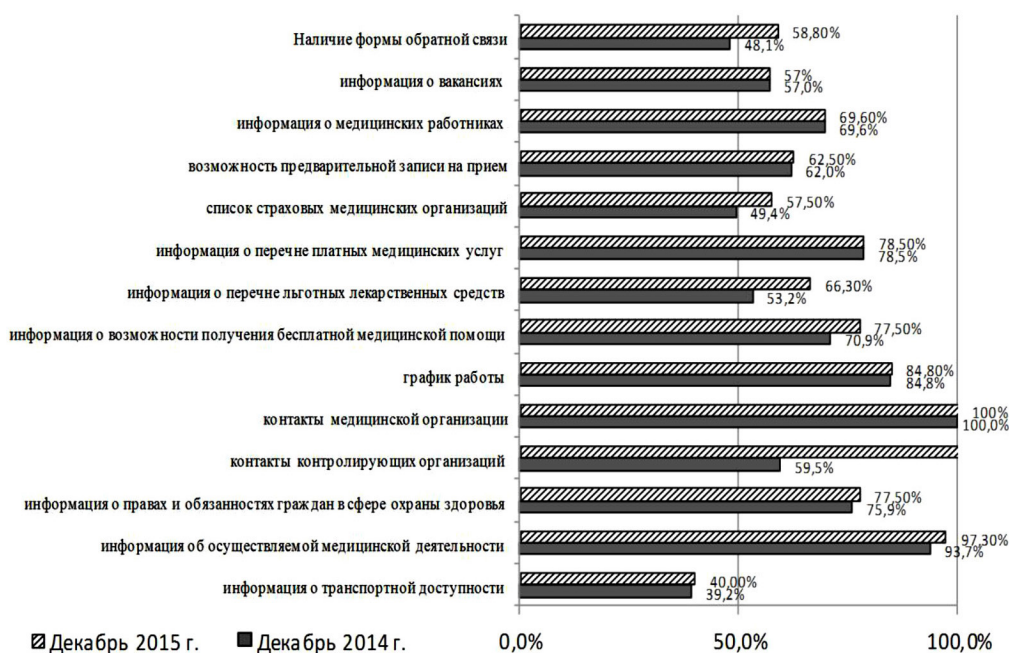


Рис. Основные информационно-коммуникационные характеристики сайтов медицинских организаций Ставропольского края (% от количества анализируемых веб-сайтов)

Важно отметить, что формализованный подход к оценке сайта не отражает такой важный аспект, как удобство пользователя (юзабилити): дизайн, цветовую гамму, фон, ссылки на главные разделы, их расположение и информативность. Следует однако учитывать, что веб-сайт, при работе с которым пользователь отмечает неудобства, может ассоциироваться у него с невысоким качеством оказываемых медицинских услуг в целом.

В связи с вышеизложенным были изучены коммуникационно-информационные характеристики и удобство веб-сайтов учреждений здравоохранения с точки зрения пациентов путем анкетирования 148 больных амбулаторно-поликлинических учреждений города Ставрополя и из трех районов края в возрасте от 21 до 73 лет (59 мужчин и 89 женщин) с использованием специально разработанной анкеты.

Респонденты были разделены на 3 возрастные группы: моложе 30 лет, 31–50 лет и старше 50 лет. Большинство опрошенных имели высшее и среднее специальное образование.

Большинство респондентов города (76,5 %) имеют доступ к сети Интернет, при этом возможность выхода в Интернет дома и на работе имеют около половины

из числа имеющих доступ к сети (52,9 %), и подавляющее большинство посещают Интернет-ресурсы ежедневно. Однако при этом большинство респондентов (68,6 %) никогда не посещали официальный сайт медицинской организации, в которой обслуживались, а 54,3 % не знали о его существовании.

Пациенты Ставропольского края имеют возможность доступа к сети Интернет в 42,7 % случаев. Из их числа ни разу не посещали сайт медицинской организации 71,6 % пользователей, не знали о его существовании – 61,3 %.

По мнению опрошенных, наиболее полезной является информация о контактах медицинской организации (63,4 %), стоимости платных услуг (42,6 %), списке льготных лекарственных препаратов (38,7 %) и информация о медицинских работниках (21,4 %), о возможности электронной записи на прием (71,2 %) и форме обратной связи (34,2 %). Значимых различий в показателях между респондентами города и районов края не выявлено.

Было также проведено анкетирование 26 медицинских работников. Все медицинские работники

ставропольских поликлиник и 94,2 % врачей районных МО знают о сайте медицинской организации, в которой работают. Однако только 52,3 % врачей Ставрополя и 43,1 % врачей края посещают веб-сайт (несколько раз в месяц). Большинство опрошенных (67,2 %) считают, что информация на сайтах медицинских учреждений необходима только пациентам и их родственникам. Наиболее полезной для пациентов медицинские работники считают информацию о видах медицинской деятельности (72,3 %), перечне и условиях оказания платных услуг (68,3 %), условиях получения бесплатной медицинской помощи (51,6 %), списке льготных лекарственных препаратов (45,7 %).

Заключение. Значение веб-сайта МО как фактора повышения доступности медицинской помощи отражает современные тенденции развития отечественного здравоохранения.

Рекомендации по улучшению функционала и контента веб-ресурсов направлены в министерство здравоохранения и медицинские организации края.

Литература

1. Об утверждении концепции создания единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения : приказ от 28.04.2011 г. № 364. [Интернет]. – URL: <http://www.rosminzdrav.ru/documents/7200-prikaz-minzdravsotsrazvitiya-rossii-364-ot-28-aprelya-2011-g> (Дата обращения 26.06.2015).
2. Орлова, В. В. Оптимизация работы веб-сайта медицинского учреждения как канала коммуникации / В. В. Орлова, Е. П. Крепак // Международный журнал

прикладных и фундаментальных исследований. – 2015. – № 3-3. – С. 428–432.

3. Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения : приказ от 31 октября 2013 г. № 810а [Интернет]. – URL: <http://www.rosminzdrav.ru/documents/5363-prikaz-minzdrava-rossii-ot-31-oktyabrya-2013-g-810a> (Дата обращения 20.12.2015)

References

1. Ob utverzhdenii kontseptsii sozdaniya edinoj gosudarstvennoj informacionnoj sistemy v sfere zdavookhraneniya: prikaz ot 28.04.2011 g. № 364. [Online]. [cited 2015 Jun 26]. Available from: <http://www.rosminzdrav.ru/documents/7200-prikaz-minzdravsotsrazvitiya-rossii-364-ot-28-aprelya-2011-g>. (In Russian).
2. Orlova V. V., Krepak E. P. *Mezhdunarodnyj zhurnal prikladnyh i fundamentalnyh issledovanij*. –

International Journal of Applied and Basic Research. 2015;3-3:428-432.

3. Ob utverzhdenii koncepcii sozdaniya edinoj gosudarstvennoj informacionnoj sistemy v sfere zdavookhraneniya: prikaz ot 28.04.2011 g. № 364. [Online]. [cited 2015 Dec 20]. Available from: <http://www.rosminzdrav.ru/documents/5363-prikaz-minzdrava-rossii-ot-31-oktyabrya-2013-g-810a>. (In Russian).

Сведения об авторах:

Муравьева Валентина Николаевна, доктор медицинских наук, профессор, заведующая кафедрой общественного здоровья, организации здравоохранения и медицинской информатики; тел.: 89624427746; e-mail: murvn@mail.ru

Муравьев Александр Васильевич, доктор медицинских наук, профессор, профессор кафедры общей хирургии; тел.: (8652)357201; e-mail: g_surg@mail.ru

Хрипунова Алеся Александровна, кандидат медицинских наук, доцент кафедры общественного здоровья, организации здравоохранения и медицинской информатики; тел.: (8652)352421; e-mail: fkcz2007@yandex.ru

Мартыненко Сергей Владимирович, кандидат медицинских наук, генеральный директор ООО «Клиника Доктор Кит»; тел.: 89283211915; e-mail: srgmrtyn@gmail.com

Зенин Владимир Викторович, кандидат медицинских наук, ассистент кафедры общественного здоровья, организации здравоохранения и медицинской информатики; тел.: (8652)352421; e-mail: ozd@stgmu.ru