

УДК 612.391.4:612.395.5

ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ УСЛУГИ «ЭЛЕКТРОННАЯ РЕГИСТРАТУРА» В ЛЕЧЕБНО-ПРОФИЛАКТИЧЕСКИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ ГОРОДА УЛЬЯНОВСКА

Д.А. Малых, В.И. Горбунов, А.Л. Малых

ФГБОУ ВПО «Ульяновский государственный университет»

В работе рассмотрены особенности внедрения услуги электронной записи на прием к врачу в практику лечебно-профилактических учреждений г. Ульяновска. Представлены основные проблемы, с которыми сталкиваются пациенты при записи на прием к врачу через сеть Интернет, даны практические рекомендации по совершенствованию сервиса для улучшения общей удовлетворенности пациентов при электронной записи на прием к врачу.

Ключевые слова: информатизация здравоохранения, Ульяновская область, электронная регистратура.

Введение. В современном мире роль интеграции государственных услуг с IT-технологиями постоянно нарастает. Широкое распространение высокоскоростного доступа в Интернет, увеличение количества электронных устройств и повышение уровня компьютерной грамотности населения России ставят перед органами государственной власти новые задачи в социальной сфере. Одна из них – создание единой информационной системы, позволяющей перевести традиционные услуги в сфере здравоохранения на качественно новый уровень: сделать более удобной и быстрой запись на прием к врачу, сократить время ожидания приема специалистов медицинского профиля, создать действенную систему контроля за качеством предоставляемых услуг, а также наладить обратную связь между потребителями медицинских услуг и контролирующими органами [1–3].

В течение 2011–2014 гг. Министерство здравоохранения и социального развития РФ в сотрудничестве с регионами осуществляло действия по реализации программы информатизации российского здравоохранения, результатом которых стали формирование на федеральном и региональном уровнях фрагментов единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения

(ЕГИСЗ) и запуск ряда электронных сервисов. Так, для пациентов были организованы сервисы «Запись на прием к врачу в электронном виде» и «Электронная медицинская карта». Медицинские работники получили возможность использовать «Автоматизированное рабочее место врача» и разнообразные медицинские информационные системы, а местные органы руководства медициной и здравоохранением – системы финансовой отчетности, управленческие и аналитические системы [4, 5].

За время функционирования системы электронной записи на прием к врачу в Ульяновской области количество пользователей этого сервиса существенно выросло. В настоящее время электронная регистратура работает во всех учреждениях г. Ульяновска. Это позволило в 2012 г. воспользоваться удаленной записью к врачу около 3 млн чел. По итогам 2014 г. число электронных записей может достигнуть 7 млн. Таким образом, доля электронных обращений в лечебно-профилактические учреждения региона может превысить 60 % [6].

Цель исследования. Изучение влияния внедрения электронной регистратуры в рамках информатизации здравоохранения в Ульяновской области на качество предоставления медицинских услуг населению.

Материалы и методы. Изучение качества работы системы электронной регистратуры проводилось в лечебно-профилактических учреждениях Заволжского района г. Ульяновска. Исследование проводилось по разработанному нами самозаполняемому опроснику на основании анкет для пациентов по изучению оценки качества предоставления медицинских услуг, используемых в 16 регионах Российской Федерации. Также для разработки опросника использовались отзывы о работе электронной регистратуры, размещенные в средствах массовой информации, на интернет-форумах, в социальных сетях и на сайте doctor73.ru.

Вопросы были структурированы по следующим разделам:

- оценка востребованности услуги электронной регистратуры в сравнении с другими способами записи на прием к врачу;

- субъективная оценка простоты и доступности записи на прием к врачу через Интернет;
- время ожидания приема врача по электронной записи непосредственно в лечебно-профилактическом учреждении.

Всего было опрошено 186 пациентов лечебно-профилактических учреждений Заволжского района г. Ульяновска: 56,98 % (106) мужчин и 46,23 % (86) женщин. Статистическая обработка полученных результатов была проведена в программах Statistica 6.0 и Microsoft Excel 2003.

Результаты и обсуждение. Среди опрошенных нами респондентов 95 (51 %) чел. использовали портал doctor73.ru для записи на прием к врачу, 60 (32,2 %) чел. записывались через регистратуру и 31 (16,6 %) – по телефону (рис. 1).

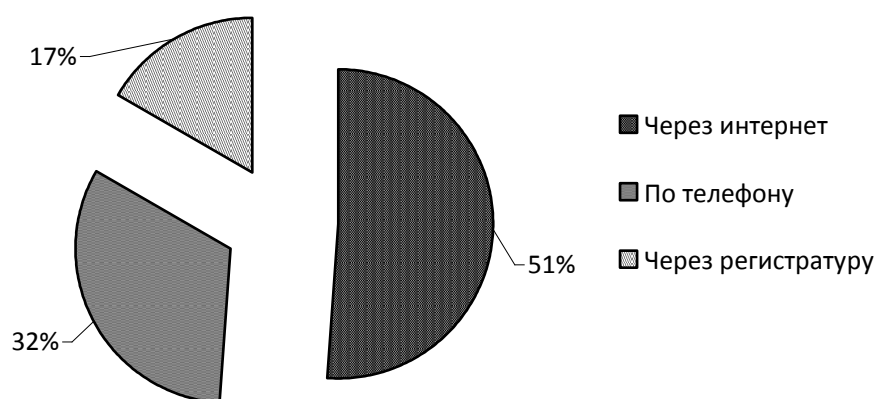


Рис. 1. Ответы пациентов на вопрос: «Каким образом вы осуществляли запись на прием к врачу?»

Среди записавшихся на прием к врачу через электронную регистратуру 70,5 % (67 чел.) респондентов указали, что воспользоваться этой услугой для них было легко (рис. 2), что было достоверно чаще, чем у других участников опроса: 17,8 % (17 чел.) – сложно, 16,4 % (11 чел.) – очень сложно ($p < 0,001$).

Возрастные группы записавшихся на прием к врачу через Интернет пациентов распределились следующим образом: 18–25 лет – 20 % (19 чел.), 26–30 лет – 45,2 % (43 чел.), 31–35 лет – 23,1 % (22 чел.), 36–40 лет – 7,36 %

(7 чел.), 41–45 лет – 2,1 % (2 чел.), старше 45 лет – 2,1 % (2 чел.).

Среди записавшихся на прием к врачу через Интернет 68,4 % (65 чел.) составили женщины, 31,6 % (30 чел.) – мужчины ($p = 0,03$).

Среди респондентов, посчитавших электронную запись сложной и очень сложной, 75 % (21 чел.) указали на отсутствие талонов на прием к врачу в удобное время, 25 % (7 чел.) записывались на прием впервые и сразу не смогли разобраться в особенностях функционирования интернет-портала doctor73.ru.

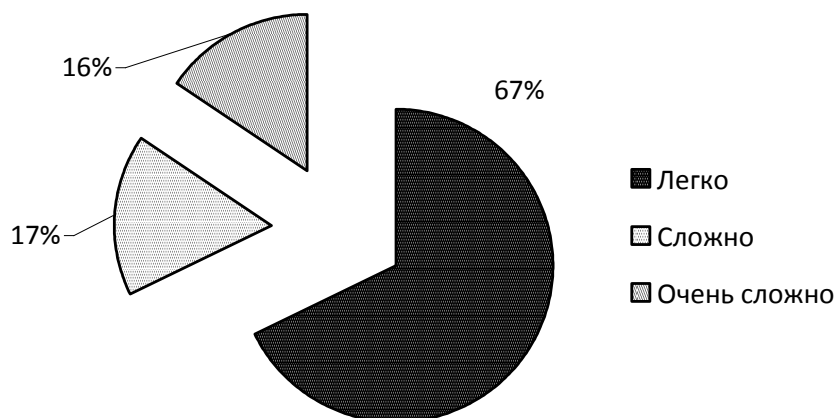


Рис. 2. Ответы пациентов на вопрос:
«Насколько сложным было для вас записаться на прием к врачу
через сервис электронной регистратуры?»

Изучение времени ожидания пациентов приема врача в лечебно-профилактическом учреждении показало, что 36 (37,8 %) чел. ожидали в очереди менее 15 мин, 30 (31,5 %) – от 16 до 30 мин, 17 (17,8 %) чел. – свыше 30 мин, 12 (12,6 %) чел. не запомнили сколько времени потрачено в очереди.

Выводы:

1. Электронная регистратура становится основным способом записи на прием к врачу. Результаты нашего исследования показали, что в Заволжском районе г. Ульяновска доля записи на прием через портал doctor73.ru превысила 50 %.

2. Наибольшим спросом услуга электронной записи на прием к врачу пользуется среди пациентов в возрасте от 18 до 35 лет. На их долю приходится 88,3 % обращений в медицинские учреждения через портал doctor73.ru. Гендерное соотношение записавшихся на прием к врачу через Интернет – 68 % женщины и 32 % мужчин.

3. Основными причинами неудовлетворенности пациентов качеством сервиса электронной регистратуры стали отсутствие талонов к врачу в удобное время, а также сложность, возникающая при первичном использовании услуги.

4. Время ожидания в очереди непосредственно в лечебно-профилактическом учреждении для 69,3 % пациентов составило не бо-

лее 30 мин, что часто существенно меньше, чем ожидание при записи по телефону или обычную регистратуру. Однако одних лишь технических IT-решений для повышения данного показателя недостаточно, создание комфортного времени ожидания для абсолютного большинства пациентов возможно лишь при расширении часов приема и увеличении штатов медицинского персонала.

1. Гусева С. Л. Реформирование системы управления многопрофильной поликлиникой : автореф. дис. ... д-ра мед. наук / С. Л. Гусева. – М., 2012.

2. Дзеранова Н. Г. Оценка эффективности обучения медицинских работников информационным технологиям : автореф. дис. ... канд. мед. наук / Н. Г. Дзеранова. – М., 2012. – 24 с.

3. Кудряков А. Ю. Научное обоснование совершенствования организационно-технологической системы медицинской помощи населению в субъекте Российской Федерации (по материалам Тюменской области) : автореф. дис. ... канд. мед. наук / А. Ю. Кудряков. – Екатеринбург, 2012. – 22 с.

4. Морозов С. И. Выступление губернатора С.И. Морозова перед депутатами Законодательного собрания Ульяновской области / С. И. Морозов. – Ульяновск, 2013.

5. Павлова О. В. Информатизация здравоохранения: трудный пути к цели / О. В. Павлова // PCWeek. – 2014. – № 4. – С. 36–38.

6. Улумбекова Г. Э. Здравоохранение России – что надо делать / Г. Э. Улумбекова. – М. : Гэотар-Медиа, 2010. – 96 с.

FEATURES SERVICE IMPLEMENTATION OF "ELECTRONIC REGISTRY" IN HEALTH CARE IN ULYANOVSK

D.A. Malykh, V.I. Gorbunov, A.L. Malykh

Ulyanovsk State University

The article discusses the features of integration services related to electronic records to the doctor in health care institutions in Ulyanovsk. The main problems faced by patients with an appointment to the doctor via the Internet, practical recommendations for improving the service to improve the overall patient satisfaction with the electronic record to the doctor.

Keywords: Health Informatics, Ulyanovsk region, the electronic registry.