Since 2016

ISSN 2618-8783

Вестник "Биомедицина и социология"

<http://dx.doi.org/10.26787/nydha-2618-8783>

2018, том 3 [1]

<http://dx.doi.org/10.26787/nydha-2618-8783-2018-3-1-21-24>

АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИОННОГО НАПОЛНЕНИЯ САЙТОВ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ

Полухин Н.В.

*ФГАОУ ВО Первый московский государственный медицинский университет имени
И.М. Сеченова (Сеченовский университет), г. Москва, Российская Федерация*

Аннотация. Актуальные нормативные акты содержат ряд требований к содержанию сайтов медицинских организаций (МО). Эти требования касаются как информационного наполнения, так и функций веб-сайта МО. На основании проведенного анализа требований к официальным сайтам МО, были сформулированы и сгруппированы критерии оценки информационного наполнения сайтов МО и соответствие техническим требованиям нормативных актов (43 пункта).

Было выявлено, что только 77 из 417 сайтов МО (18,5%) полностью соответствуют требованиям нормативных актов. Группе критериев доступности соответствует менее трети исследованных сайтов (29,3%), наличие возможности оставить отзыв пациента о МО есть на 77,5% сайтов. На большинстве сайтов МО размещена основная информация о МО (89,9%), контактная информация (89,2%), сведения о деятельности и услугах (87,8%), информация для пациентов о правилах записи, подготовки к диагностическим исследованиям и госпитализации (88,5%), сведения о правах и обязанностях пациентов и контакты надзорных и вышестоящих организациях (89,2%) и сведения о лекарственных препаратах (88%).

Ключевые слова: маркетинг, медицинская организация, Интернет, веб-сайт

Введение. В современных условиях развития системы здравоохранения в России, реализации государственной политики в области повышения качества медицинской помощи населению, увеличения эффективности работы системы здравоохранения в целом, наиболее актуальными являются проблемы использования современных информационных технологий, повышения информированности населения о медицинских организациях, спектре оказываемых медицинских услуг, методах лечения различных заболеваний, а также о правах и обязанностях пациентов.

Интернет предоставляет возможность МО взаимодействовать с широким кругом пациентов, формировать более точные портреты потребителей медицинских услуг и, за счет этого, управлять качеством и эффективностью медицинской помощи, а также оптимизировать экономические затраты на оказание лечебно-профилактической помощи населению [1].

Федеральный закон от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» обязывает все медицинские организации иметь собственное представительство в Интернете в форме официального сайта [2]. В Приказе Министерства здравоохранения РФ от 30.12.2014 г. №956н более конкретно определены требования к содержанию, техническим параметрам и форме предоставления информации, размещаемой на официальном

сайте [3]. Официальный сайт МО должен являться наиболее полным и достоверным источником официальной информации о медицинской организации (ее деятельности, видах оказываемой помощи, правах и обязанностях пациентов, информации о специалистах и т.д.) для пациентов.

По данным опроса ВЦИОМ, по состоянию на февраль 2018 года, 80% взрослого населения России имеют доступ в Интернет [4]. Поиск информации о здоровье составляет более 4% всех поисковых запросов. 16% запросов о здоровье посвящено поиску различных медицинских организаций или врачей [5]. Интернет создает благоприятные условия для распространения медицинской информации среди групп населения, которым ранее эта информация, по разным причинам, была недоступна или труднодоступна [6].

Формирующийся в последние годы пациент-ориентированный подход требует особой концентрации внимания на пациентах, самостоятельно принимающих решения относительно своего здоровья [7]. Создание удобного и информативного сайта будет способствовать привлечению новых потребителей медицинских услуг в МО [8].

Цель и задачи исследования. Целью данного исследования являлось проведение анализа требований к официальным сайтам МО, изучение качества представления информации для пациентов и формирование доступных методов оценки информационного наполнения официальных сайтов МО.

Материалы и методы. Список официальных веб-сайтов медицинских организаций был получен с веб-сайта Московского городского фонда обязательного медицинского страхования (МГФОМС) на дату обращения (октябрь 2018 г.) [9]. В процессе исследования было изучено 417 уникальных записей реестра о МО. На основании проведенного анализа требований к официальным сайтам МО были сформулированы 43 объективных критерия оценки информационного наполнения сайтов МО и соответствие техническим требованиям нормативных актов, разделенных далее на 9 категорий. Для формирования более подробных выводов, одна из категорий также включала 2 подкатегории: информация о платных медицинских услугах и информация об услугах, оказываемых в рамках ОМС.

Результаты. Число сайтов недоступных для изучения составило 1,9% от общего числа изученных сайтов (417).

При проведении анализа было выявлено, что менее пятой части (18,5%) официальных сайтов МО полностью соответствуют требованиям, обозначенным в нормативных документах.

Требованиям критериев категории «Доступность» полностью соответствуют менее трети (29,3%) веб-сайтов. Критерию «Отзывы пациентов» соответствуют 77,5% изученных сайтов.

Основная информация о медицинской организации (полное наименование, место нахождения организации и её почтовый адрес, дата государственной регистрации, сведения об учредителях, информация о структуре организации и органах управления, вакансии) представлена на 89,9% сайтов. Контактная информация в той или иной степени отсутствует на официальном сайте каждой десятой МО (10,8% сайтов не имеют данной информации).

Информация о деятельности и услугах в полной мере присутствует на 87,8% изученных сайтов. Информация об услугах, оказываемых в рамках ОМС, была обнаружена на 88,2% сайтов МО.

Полные сведения о медицинских работниках имеет лишь каждый второй сайт (52,8%). Расписание приема врачей указано на двух третях (68,8%) изученных сайтов.

Информация о лекарственных препаратах и информация об основных нормативно-правовых документах размещена 89,2% и 88% сайтов соответственно.

Информация для пациентов о правилах внутреннего распорядка, правилах записи на первичный прием, подготовке к диагностическим исследованиям, а также о правилах и сроках госпитализации размещены 88,5% сайтов.

Результаты проведенного исследования показывают увеличение числа медицинских организаций, представляющих на своих сайтах наиболее полную информацию для населения о деятельности МО по сравнению с результатами проведенных ранее исследований, однако сохраняется проблема доступного представления информации на данных сайтах [10].

Следует отметить, что требования Федерального закон от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ и Приказа Министерства здравоохранения РФ от 30.12.2014 г. №956н являются универсальными, однако они представляют собой лишь базовый набор требований к функциям сайта МО и информации, размещенной на сайте, которая необходима для потребителей медицинских услуг.

Выводы. Для повышения информированности пациентов о деятельности медицинских организаций (спектре оказываемых ими медицинских услуг, квалификации врачей, современных методах лечения различных заболеваний и т.д.) необходима стимуляция интегративных процессов обмена информацией между различными подразделениями МО, дополнительная теоретическая подготовка руководителей медицинских организаций с целью улучшения контроля за исполнением требований нормативных актов, предъявляемых к официальным сайтам МО, а также внедрение современных программных решений.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Hibbard J.H. What the evidence shows about patient activation: better health outcomes and care experiences; fewer data on costs. / J. H. Hibbard, J. Greene // Health Aff. (Millwood). – 2013. – Т. 32 – № 2 – С. 207–214.
2. Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 03.08.2018) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» // СПС КонсультантПлюс
3. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» // СПС КонсультантПлюс
4. «Каждому возрасту - свои сети» [Электронный ресурс] // Всероссийский центр изучения общественного мнения. 2018. 12 февраля. URL: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=116691> (дата обращения: 17.10.2018).
5. «Поиск здоровья» [Электронный ресурс] // ООО «Яндекс». 2016. 23 ноября. URL: https://yandex.ru/company/researches/2016/ya_health (дата обращения: 17.10.2018).

6. Rogers et al. Internet-Delivered Health Interventions That Work: Systematic Review of Meta-Analyses and Evaluation of Website Availability / Rogers MA, Lemmen K, Kramer R, Mann J, Chopra V // J Med Internet Res. 2017 Mar; 19(3): e90. — С. 19-20.
7. Андриянова Е.А. Проблемы формирования системы электронного здравоохранения в России / Андриянова Е.А., Гришечкина Н.В. // Здравоохранение Российской Федерации. 2012. — № 6. — С. 27-29.
8. Ковалёв В.П. Использование информационных технологий в совершенствовании медицинского обслуживания населения: диссертация кандидата медицинских наук: 14.02.03 // Москва, 2012. — 203 с
9. Реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования в городе Москве [Электронный ресурс] // Московский городской фонд обязательного медицинского страхования. 2018. 11 октября. URL: <http://www.mgfoms.ru/spravochniki/med-org> (дата обращения: 12.10.2018).
10. Колгашкин А.Ю. Информация в сети Интернет о государственных наркологических учреждениях. Критический анализ / Колгашкин А.Ю., Кучеров Ю.Н., Тетенова Е.Ю., Надеждин А.В. // Наркология. — 2015. — №9. — С. 11—17.

A CONTENT ANALYSIS OF HEALTHCARE FACILITIES' WEBSITES

Polukhin N.V.

First Moscow state medical university named after I.M. Sechenov, Moscow, Russian Federation

Annotation. Government regulations in Russian Federation contain a number of healthcare facility websites legal requirements. These requirements are a list of necessary functions and characteristics related to the healthcare facility website and its content. The main aim of implementation of those requirements is to help patients to obtain true and fair information about chosen clinic directly from its website.

A list of websites was obtained from The Moscow City Fund of Mandatory Medical Insurance website. We developed 43 objective criteria to assess 417 websites information, with a score of 1 given for each of the criteria met, for a maximum score of 43.

We found that only 77 of the 417 (18.5%) healthcare facilities website fully comply with the requirements. Less than a third (29.3%) of evaluated websites met accessibility criteria. 77.5% of sites had the ability to leave feedback. The majority of websites contain general information about healthcare facility (89.9%), contact information (89.2%), services related information (87.8%), helpful information for patients (88.5%), information about the rights and obligations of patients (89.2%), and information on medication supply (88%).

Key words: marketing, health organization, Internet, website.