

ПРАВОВЫЕ И ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ АСПЕКТЫ МЕДИЦИНСКОЙ ИНФОРМАЦИИ КАК УСЛОВИЕ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**О.В. Власьева¹, И.М. Акулин², О.М. Носырева³,
В.С.Корсаков⁴, К.А. Ростова⁴, А.П. Вершинин²**

¹ ГБУЗ «ЛенoblЦентр»

² Санкт-Петербургский государственный университет,
Санкт-Петербург

³ ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский медико-социальный институт»

⁴ АО «Международный центр репродуктивной медицины»

Аннотация: *В системе здравоохранения внедрение информационных систем, современных технологий, повышают эффективность оказания и само качество медицинской помощи, через экономию времени, повышение производительности труда медицинских работников, автоматизацию операционных процессов, алгоритмов и протоколов диагностики и лечения, определение с помощью статистических отчетов об охвате медицинской помощью населения и потребности в инновационных технологиях и обеспечении дополнительным медицинским оборудованием. С помощью информатизации увеличивается предоставление информации о медицинской помощи пациентам со стороны медицинских организаций. В рамках исследования проводилась оценка использования цифровых технологий в системе здравоохранения и Интернет-ресурса по анализу критериев выбора медицинской организации у пациентов, с помощью интервью. Разработка рекомендаций по повышению эффективности внедрения элементов цифровизации в деятельность медицинских организаций, как фактора повышения качества медицинской помощи и доступности медицинской информации.*

Ключевые слова: *персональные данные, качество медицинской помощи, информационные технологии, доступность.*

LEGAL AND ORGANIZATIONAL ASPECTS OF MEDICAL INFORMATION AS A CONDITION FOR IMPROVING THE QUALITY OF MEDICAL CARE IN THE RUSSIAN FEDERATION

**O.V. Vlasyeva¹, I.M. Akulin², O.M. Nosyreva³,
V.S. Korsakov⁴, K.A. Rostova⁴, A.P. Vershinin²**

¹ State Budgetary Healthcare Institution “Leningrad Regional Center”

² Saint Petersburg State University, Saint Petersburg

³ Private Educational Institution of Higher Education “Saint Petersburg Medical and Social Institute”

⁴ JSC “International Center for Reproductive Medicine”

Abstract: *In the health care system, the introduction of information systems, modern technologies, increase the efficiency of providing and the quality of medical care through time savings, increased productivity of medical workers, automation of operational processes, algorithms and protocols for diagnosis and treatment, determination through statistical reports on the coverage of medical care of the population and the need for innovative technologies and provision of additional medical equipment. With the help of informatization increases the provision of information about medical care to patients by medical organizations. The study evaluated the use of digital technologies in the health care system and the Internet resource to analyze the criteria for choosing a medical organization in patients, using interviews. Development of recommendations to improve the effectiveness of the introduction of elements of digitalization in the activities of medical organizations as a factor in improving the quality of medical care and accessibility of medical information.*

Keywords: *personal data, quality of medical care, information technology, accessibility.*

Доверие к людям, которые оказывают медицинскую помощь, является ключевым фактором, определяющим процесс принятия решения пациентом¹.

Интенсивное внедрение информационных технологий в пространстве медицины стремительно изменяет формат наблюдения за состоянием здоровья пациента, оценку организации, эффективности, диагностики и лечения, формы взаимодействия врача и пациента, формы восстановления здоровья.

Эти технологии направлены на организацию и обеспечение доступного и качественного медицинского обслуживания населения.

В настоящее время наблюдается увеличение количества медицинских веб страниц, числа баз данных в электронном формате, расширение количества медицинских услуг и публикаций в Интернете,

¹ *Факторы пациента влияющие на доверие к врачам Агнуз М. Ким, Джекен Б. , Е.Е. Ким, Джин Сок Ли BNC Family Practice том19 (187) , 2018.*

что обеспечивает быстрый доступ пациента к медицинским услугам.

Рост медицинской информации в глобальном цифровом пространстве обуславливает расширение каналов и появление новых коммуникационных связей для ее потоков. Активные пользователи Интернета интересуются информацией о здоровье, используют Интернет-ресурсы, медицинские сайты, онлайн-консультации врачей. В настоящее время это широкомасштабное информационное поле в медицине².

Интернет способствует более широкому взаимодействию медицинских организаций с пациентами и их родственниками, обеспечивает передачу, хранение, поиск медицинской информации в цифровой форме между врачами, медицинским персоналом и пациентами в клинических, образовательных и административных целях как на месте, так и на расстоянии, а также улучшает возможности в прогнозировании развития различных направлений в диагностике, лечении пациентов, сохранения здоровья населения.

Основные преимущества внедрения информационных технологий в систему здравоохранения и развитие электронного здравоохранения – это эффективность, которая выражается в виде экономии ресурсов при наращивании объемов оказываемых медицинских услуг, качества, доступности медицинской помощи и формирование пациент ориентированных подходов.

В современных условиях развития системы здравоохранения в России при реализации государственной политики в области повышения качества медицинской помощи населению, одной из наиболее важных проблем является использование современных информационных технологий для повышения информированности населения о медицинских организациях и о качестве предоставляемой помощи.

Право на информацию закреплено в ч. 4 ст. 29 Конституции Российской Федерации – каждый гражданин имеет право свободно ис-

² Герасимова Д.А. Гришечкина Н.В. К вопросу о правовых идеях в сфере интернет-медицины // *Философия права. Материалы секции философии права VI Международной научно-практической конференции «Кутафинские чтения» - «Гармонизация российской правовой системы в условиях международной интеграции»*. М.: Проспект, 2014.

кать, получать и передавать, производить и распространять информацию любым законным способом³.

Объём, вид и характер конкретной информации, данные о пациенте, ограничиваются нормативными правовыми рамками. В связи с этим соблюдение прав должно быть обеспечено в поле определенных законодательных ограничений: соблюдение конституционных прав человека и гражданина, в области охраны здоровья и обеспечения государственных гарантий бесплатной медицинской помощи, обеспечения защиты гражданина, застрахованного в системе обязательного медицинского страхования, потребителя медицинских услуг.⁴

Информация, функционирующая в системе охраны здоровья, за исключением составляющей в соответствии с законодательством государственную, врачебную, коммерческую тайну, является публичной и должна доводиться до сведения граждан, в том числе через средства массовой информации⁴. Согласно закону доступ к информации – это также возможность получения информации и ее использования. – п. 6 ст.2 Закона об информации.⁵

Распространение информации – это действия, направленные на получение информации неопределенным кругом лиц или передача неопределенному кругу лиц – п. 9. Ст. 2 Закона об информации. Новой разновидностью распространения информации, является ее получение и размещение дистанционным способом в сети «Интернет». Характерной особенностью реализации права доступа к информации в электронной форме является применение информационных технологий с использованием технических средств, таких как компьютерные и цифровые⁶.

Действующее законодательство в сфере здравоохранения определяет права граждан на информацию, которые отражены в Федеральном Законе № 323 от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоро-

³ Конституция РФ от 12 декабря 1993 // Российская газета. 25 декабря 1993.

⁴ Тогунов И.А. Медицина и право: Доклады на конференции. СПб, 2001. 120 с.

⁵ Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

⁶ Вершинин А. П. Руководство к познанию в электронном мире: доступ к цифровой информации. Российская национальная библиотека. Санкт-Петербург, 2020. 208 с.

вья граждан в Российской Федерации»⁷ (далее Закон № 323-ФЗ) и в Федеральном законе № 326 от 29.11.2010 г. «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (далее Закон № 326-ФЗ)⁸

Согласно положениям, п. 21 ст. 2 Закона № 323-ФЗ, качество медицинской помощи - это совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата.

Качество медицинской помощи характеризуется такими аспектами, как: качество структуры (оборудование, материалы, обеспеченность кадрами), качество процесса (технология оказания медицинской помощи, профилактики, диагностики, лечения, соблюдение принципов, стандартов) и качество результатов (достижение принятых клинических показателей и соотношение их к экономическим показателям, удовлетворенность пациентов медицинской помощью).

Полномочия по осуществлению государственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности действующими положениями законодательства возложены на Росздравнадзор.

Государственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности включает в себя, в том числе, оценку соблюдения медицинскими и фармацевтическими организациями прав граждан в сфере охраны здоровья, порядков оказания медицинской помощи, положений об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, правил проведения лабораторных, инструментальных, патологоанатомических и иных видов диагностических исследований, порядков проведения медицинских экспертиз, диспансеризации, диспансерного наблюдения, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований. Наряду с государ-

⁷ *Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» // СЗ РФ, 28.11.2011, № 48, ст. 6724.*

⁸ *Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» // СЗ РФ, 06.12.2010, № 49, ст. 6422.*

ственным контролем осуществляется ведомственный и внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности.

Средствами контроля качества медицинской помощи являются показатели деятельности медицинской организации и сотрудников, экспертная оценка, основанная на стандартах медицинской помощи, с учетом клинических рекомендаций, в соответствии с порядками оказания медицинской помощи и положениями оказания помощи по видам, а также на анкетировании пациентов медицинских организаций и социологических опросах населения.

Контроль качества медицинской помощи это не только выявление нарушений или дефектов, но и анализ достижения цели медицинской помощи. Зачастую сам запланированный результат зависит от конкретного пациента, исходя из каждой конкретной ситуации. Поэтому важно отметить, что качество и эффективность в медицине не тождественные понятия, так как даже при качественном оказании медицинской помощи не всегда достигается благоприятный исход, а значит будет отсутствовать эффективность.

С помощью информационных технологий обеспечиваются автоматизация и дистанционный характер поиска и получения и использования информации в электронном виде⁹. Важными технологическими средствами автоматизированного и дистанционного доступа к информации являются информационные системы и информационно-телекоммуникационные сети - п. 4 ст. 2 Закона об информации. Информационные технологии расширили возможности доступа к информации.¹⁰

По данным ВЦИОМ на 2022 г. 80% взрослого населения имеют доступ в Интернет. Поиск информации о здоровье составляет более 4% всех поисковых запросов. 16% запросов о здоровье посвящено поиску различных медицинских организаций и или врачей. До 28% потребителей медицинских услуг используют сайты медицинских организаций для записи на прием 59% используют возможности сети

⁹ Вершинин А. П. *Руководство к познанию в электронном мире: доступ к цифровой информации*. Российская национальная библиотека. Санкт-Петербург, 2020. 208 с.

¹⁰ Вершинин А. П. *Руководство к познанию в электронном мире: доступ к цифровой информации*. Российская национальная библиотека. Санкт-Петербург, 2020. 208 с.

Интернет для поиска информации о симптомах заболевания, 47% для изучения отзывов о медицинских организациях и отдельных специалистах и 31 % для изучения информации о врачах (образование, стаж работы, уровень квалификации)¹¹.

В ряде проведенных исследований с целью изучения, как потребители медицинской помощи и медицинских услуг обрабатывают и оценивают медицинскую информацию и информацию о здравоохранении, было выявлено несколько барьеров для эффективного использования информации о здравоохранении, такие как объём информации и двусмысленность терминов в информации, представленной на сайтах. Особенно важным был вопрос о том, как сравнительная информация о здравоохранении может быть интегрирована с альтернативной информацией, такой как отзывы пациентов в Интернете.

Кроме того, ясность концепций качества медицинской помощи является проблемой, требующей дальнейшего внимания как со стороны сайтов, медицинских организаций, так и экспертов по коммуникациям.

Основными критериями выбора медицинских организаций и врачей были репутация медицинской организации, рекомендации родственников и друзей. Оказалось, что качественная информация, представленная медицинскими организациями о результатах работы и достижениях, имела второстепенное значение. Хотя опросы пациентов выявили наибольший интерес к качественной информации, в тоже время многим пациентам требуется совокупная качественная информация в форме рекомендаций, а не личные показатели качества.

Высокой популярностью в последнее время пользуются социальные сети и чаты для пациентов, в которых они в режиме реального времени могут обмениваться информацией, касающейся здоровья, личным опытом заболевания, лечения, отзывами о медицинской организации или о посещении врачей специалистов, оценить качество медицинской помощи после обращения в медицинскую организацию.

¹¹ *Эккерт Н.В., Полухин Н.В. Предоставление информации для потребителей медицинских услуг на веб-сайтах медицинских организаций: проблемы и пути решения. Медицинские технологии. Оценка и выбор 2019; (3). С. 62-70.*

Интернет-медицина – это одна из возможностей для граждан избежать психологического барьера при общении с врачом, который в отдельных случаях может стать причиной не обращения за медицинской помощью в медицинское учреждение. С другой стороны, может стать препятствием для своевременного обращения за квалифицированной медицинской помощью в связи с утратой доверия к официальной медицине на основании отзывов и мнений других пациентов, что в свою очередь может привести к необратимым последствиям для здоровья пациентов.

Возникает вопрос о критериях качества и доступности подобно-го рода информации, а также об их правовых последствиях. Современные пациенты очень часто сталкиваются с необходимостью выбора наиболее оптимального метода лечения, врача специалиста и медицинского учреждения.

Если раньше процесс лечения и диагностики осуществлял врач, то сегодня, в рамках пациент-центрированной медицины, у пациента есть возможность использовать огромную информацию о современных методах лечения различных заболеваний, об их преимуществах и недостатках, есть право на выбор медицинского учреждения и специалиста для получения необходимой ему медицинской помощи.

В настоящее время проводятся многочисленные социологические опросы потребителей медицинских услуг, которые являются каналами обратной связи, и устанавливают степень взаимодействия врача и пациента, раскрывая результаты реальной медицинской помощи населению. Также информацию о качестве медицинской помощи могут представлять семья, друзья, а также сайты.

В этих источниках предоставляется информация об удовлетворенности пациента и уровень комплексной оценки качества медицинской помощи, который включает в себя оценку различных аспектов медицинского обслуживания. К ним относятся возможности и условия получения медицинской помощи, ее своевременность, эффективность и качество проводимых мероприятий, а также психологические аспекты взаимодействия пациентов и медицинского персонала, соблюдение прав пациентов.

Оценка качества медицинской помощи, а именно оценка врачей является важным фактором при рассмотрении комплекса медицинского обслуживания среди пациентов. Эти факторы определяют, насколько потребители доверяют медицинской помощи, информа-

ции о качестве медицинской помощи, процессу медицинской помощи, оказываемой врачом. Таким образом, участники, выдающие рейтинги врачей из разных источников, могут по-разному использовать эту информацию и принимать соответствующие решения.

В рамках исследований с помощью интервью проводилась оценка использования цифровых технологий в системе здравоохранения и Интернет-ресурса по анализу критериев выбора медицинской организации пациентами. По критериям выбора конкретной клиники пациентами, была выявлена актуальность параметров выбора медицинской организации.

Опрос 1490 пациентов (табл. 1, рис. 1) выявил, что наиболее значимыми критериями оценки и выбора медицинской организации

Таблица 1.
Критерии выбора пациентами клиники, оказывающей услуги репродуктивной медицины

№ п/п	Критерии выбора клиники	Кол-во пациентов абс.	Кол-во пациентов %
1	Известность клиники	79	5,30
2	Срок работы клиники	114	7,65
3	Уровень комфорта клиники	112	7,52
4	Местоположение клиники	77	5,17
5	Стоимость услуг	161	10,81
6	Наличие положительных отзывов от других пациентов	211	14,16
7	Уровень подготовки специалистов клиники, квалификация персонала	271	18,19
8	Наличие узкой специализации	156	10,47
9	Наличие акций, скидок по оплате	24	1,61
10	Результативность лечения	280	18,79
11	Использование доказательной медицины	1	0,07
12	Уровень компетенции врача	1	0,07
13	Высокий уровень эмпатии врача	1	0,07
14	Рекомендации врачей из других мед. организаций	1	0,07
15	Большой поток пациентов	1	0,07
ИТОГО		1490	100

является информация об уровне профессиональной подготовки специалистов клиники и квалификации специалистов (18,19%), результативность лечения в клинике (18,79%), наличие положительных отзывов от других пациентов в системе «Интернет» (14,16%).

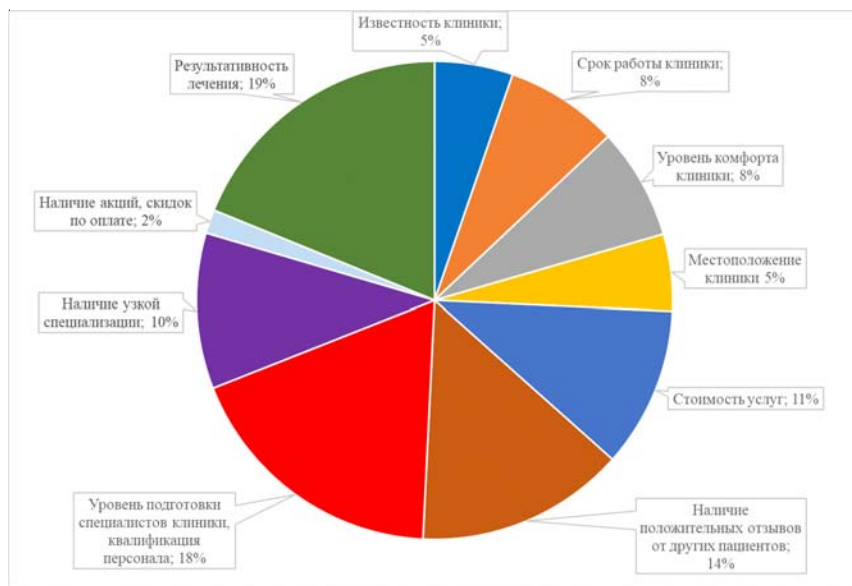


Рисунок 1. Критерии выбора пациентами клиники, оказывающей услуги репродуктивной медицины

В рамках исследования совместно со специалистами АО «Международный центр репродуктивной медицины» проводилось исследование удовлетворенности пациентов качеством медицинских услуг и сервиса в «Международном центре репродуктивной медицины». Исследование было нацелено на выявление критических точек, влияющих на восприятие клиники. Оно было выполнено для определения слабых стороны работы клиники и разработки комплекс мер по их устранению для улучшения качества медицинских услуг и повышения удовлетворенности пациентов.

Целями исследования являлись: определение соответствия реальных условий ожиданиям пациентов, выявление факторов негативного восприятия клиники, разработка практических мер по управлению репутацией.

Основными методами исследования были выбраны:

1. Качественный анализ отзывов для выявления основных факторов недовольства пациентов. Негативные отзывы классифицировались по следующим категориям: качество диагностики, внимание к пациенту, наличие задержек приема, проблемы с оформлением документов, особенности поведения медицинского персонала.

2. Классификация полученных данных по медицинским компетенциям и сервисной составляющей. К медицинским компетенциям отнесены уровень профессиональных навыков врача, точность постановки диагноза, качество рекомендаций. Сервисная составляющая включает в себя организацию приема, коммуникацию с медицинским персоналом, атмосферу и комфорт в клинике.

3. Количественный анализ частоты возникновения негативных факторов, отмеченных пациентами. Это позволило выявить наиболее распространенные жалобы и сформировать представление о проблемах, возникающих чаще всего (табл. 2).

Таблица 2.

Количество жалоб по критериям (на основе обратной связи)

Вид жалобы	Количество
Отсутствие необходимых услуг	29
Невнимание со стороны врача	40
Не понравился врач	62
Организационные трудности	6
Не понравился центр	11
Задержка приема	54
Навязывание услуг	19
Дорогостоящее лечение	38
Прочие жалобы	5
Всего	264

Из общих тенденций выделяется то, что:

1. Большинство записей содержат положительные отклики пациентов по основным параметрам оценки качества услуг клиники: общая оценка визита, внимание врачей, понятность рекомендаций и желание продолжить лечение. Это свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности пациентов качеством обслуживания (табл. 3).

2. Несмотря на общий позитивный фон, некоторые пациенты выражают недовольство отдельными аспектами посещения клини-

Таблица 3.

Количество положительных отзывов по критериям (на основе обратной связи)

Критерий оценки	Количество
Внимание, помощь врача	437
Доступность рекомендаций	90
Успех в сложных случаях	78
Профессионализм врача	552
Организация приема	301
Вежливость администраторов	214
Комфортные условия	188
Прочее	7
Всего	1867

ки, такими как недостаток внимания или неясность рекомендаций. Однако количество жалоб относительно невелико и чаще всего связано с индивидуальными случаями.

3. Многие пациенты готовы вернуться в клинику для продолжения лечения, что подтверждает доверие пациентов к качеству предоставляемых медицинских услуг.

При исследовании динамика отзывов пациентов по годам следующая (табл. 4, рис. 2):

Таблица 4.

Динамика отзывов по годам (все источники)

Год	Положительных	Отрицательных	Нейтральных	Всего
2018	221	90	19	330
2019	258	54	3	315
2020	168	33	4	205
2021	148	38	0	186
2022	173	73	0	246
2023	133	37	0	170
2024	212	38	0	250
2025	659	56	15	730

2018 – высокий уровень положительных отзывов по всем показателям. Некоторые жалобы связаны с недостатком внимания и непонятностью рекомендаций.

2019 – увеличилось число благодарностей от пациентов, что подчеркивает высокое качество работы персонала клиники. Отмечены единичные случаи неудовлетворенности вниманием и рекомендациями.

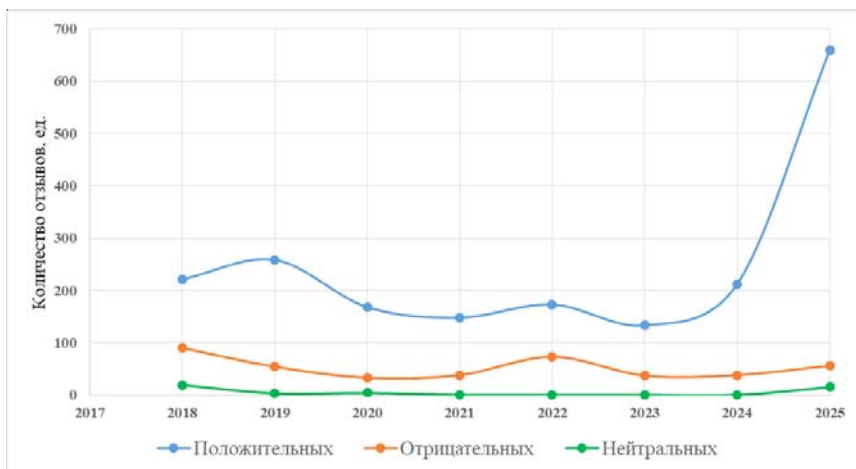


Рисунок 2. Динамика изменения количества отзывов пациентов по эмоциональной окраске за период 2018 по 2025 гг.

2020—2021 – стабильный рост числа благодарностей и готовности к повторным визитам, что отражает стабильность уровня оказываемых услуг. Несколько случаев недовольства встречаются редко и быстро разрешаются администрацией клиники.

2022—2023 – наблюдается дальнейшее улучшение показателей удовлетворенности. Повышается частота положительных отзывов и снижается количество жалоб.

2024—2025 – сохраняется высокий уровень доверия и удовлетворенности среди пациентов. Немногие негативные моменты эффективно устраняются персоналом клиники.

Были выявлены основные проблемы и решения:

1. Недостаточное внимание врача из-за нехватки времени и перегруженности сотрудников.

Решение: оптимизация расписания приемов.

2. Непонятные рекомендации ввиду сложности медицинской терминологии, недостаточно подробное разъяснение процедур.

Решение: тренинги медицинского персонала, включающие методики эффективного общения с пациентами, упрощение подачи информации.

3. Наличие жалоб на сбои в работе персонала, отсутствие удовлетворения индивидуальных предпочтений пациентов.

Решение: быстрая реакция администрации клиники на жалобы, проведение внутренних расследований и принятие мер по улучшению сервиса.

Исследование позволило выявить ряд значимых проблем:

1. Недостаток внимания со стороны медицинского и административного персонала.
2. Несоответствие качества диагностики в клинике с уровнем ожиданий пациентов.
3. Организационные сложности, связанные с задержками приема и коммуникацией с сотрудниками.
4. Трудности с оформлением документов и недостаток информации об услугах клиники.

Выявлена корреляция между оправданием ожиданий пациента на приеме и общей удовлетворенностью от визита в клинику. Большинство положительных отзывов связаны с тем, что пациент почувствовал достаточно внимания со стороны врача и ощутил взаимопонимание с ним. Однако в ряде случаев отмечается недовольство качеством диагностики, отсутствием понятных рекомендаций или неправильным поведением персонала клиники. Общая удовлетворенность существенно снижается, если пациент чувствует недостаток внимания, сомневается в квалификации врача или негативно оценивает организацию приема. Таким образом, наличие достаточной коммуникации и внимания со стороны врача оказывает значительное влияние на общую удовлетворенность пациента от визита в клинику.

Критические точки в сфере медицинской компетенции заключаются в качестве постановки диагноза и его интерпретации для пациента, доступности объяснения сути медицинских процедур и возможных рисков, обоснованности назначаемого лечения, умении слушать пациента. В сервисной составляющей критические точки связаны с организацией приема, комфортом в клинике, взаимодействием с персоналом клиники, возможностью своевременного доступа к необходимым медицинским услугам.

На основе проведенного анализа были сформулированы практические рекомендации для улучшения репутации «Международного центра репродуктивной медицины»:

1. Регулярные тренинги врачей и прочего персонала.
2. Формирование культуры уважения и внимательного отношения к каждому пациенту.

3. Предоставление достаточного времени на диагностику и обсуждение дальнейших шагов.

4. Четкость формулировок диагнозов и назначений.

5. Минимизация очередей и задержек приема.

6. Поддержание высокого уровня профессиональной подготовки и коммуникативных навыков у сотрудников клиники.

7. Информирование пациентов о порядке оказания услуг и способах оплаты.

Кроме этого, следует проводить регулярный внутренний аудит компетенций персонала клиники, создать систему обратной связи с пациентами для оперативного выявления недостатков, внедрить стандарты внутреннего контроля качества предоставляемых услуг, постоянно улучшать атмосферу и инфраструктуру лечебного учреждения. Эти меры позволят поддерживать репутацию клиники на высоком уровне и привлекать большее количество пациентов.

Управление репутацией требует постоянного мониторинга, быстрого реагирования на любые отзывы и стремления к повышению общего уровня качества медицинских услуг. Это позволяет укрепить положительный имидж клиники и привлечь большее количество пациентов.

Заключение. Медицинская информация, является составной частью здравоохранения, а реализация в цифровой форме повышает возможности высокой степени доступности к ней каждого субъекта здравоохранения. Учитывая темпы роста пользователей сети Интернет в нашей стране, эта тема является наиболее актуальной.

Качественная медицинская информация занимает ведущее место в системе информационного пространства телевидения, радио, прессы и Интернета.

Проведенный опрос и исследования в рамках работы позволили выявить важность распространения и предоставления медицинской информации в СМИ и системе Интернет, как для медицинских специалистов, так и для потребителей медицинских услуг.

Главная цель средств массовой информации, в том числе в сети Интернет — это удовлетворение потребностей общества в информации.

С использованием интервью пациентов клиники о наиболее актуальных критериях, применяемых ими при выборе медицинской организации, определены основные показатели, которые формиру-

ются в результате предоставления качественной медицинской информации на сайте медицинской организации и сети Интернет и на что стоит обратить внимание в практике.

Проведенный анализ позволил сделать ряд выводов о возможностях по улучшению предоставления медицинской информации, информации о качестве медицинской помощи в различных источниках.

Требуется дополнительная разработка организационных мероприятий в медицинских организациях для стимулирования процессов обмена информации между потребителями и поставщиками медицинской помощи, механизмов улучшения контроля за исполнением требований к соблюдению нормативно-правовых актов, регулирующих предоставление информации на официальных сайтах медицинских организаций. Необходимо предоставлять более качественные статистические отчеты о распространении цифровой медицины в Российской Федерации, чтобы оценивать уровень качества, доступности и объёмов предоставляемых медицинских услуг и информационную поддержку населения.

Медицинским организациям на официальных сайтах необходимо стремиться публиковать доступную и более понятную информацию о специалистах, оказывающих медицинскую помощь, об их достижениях, а также отзывы пациентов о качестве медицинской помощи и формирование отчетности обратной связи от потребителей.

Медицинским организациям через управленческие процессы необходимо повышать деловую репутацию вне зависимости от форм собственности в социальных сетях, что позволит улучшить качественную обратную связь и продемонстрирует открытость медицинской организации к коммуникации с населением и желанием улучшить качество оказываемой помощи. Мнение потребителей должно иметь приоритет для разработки вариантов решения выявленных проблем.

Для определенных групп пациентов актуально проведение информационных мероприятий, экскурсий для ознакомления с подразделениями медицинских организаций и специалистами.

Таким образом, следует отметить, что удовлетворенность пациентов как компонент комплексной оценки качества медицинской помощи является реальным отражением потребительского спроса конкретной медицинской организации и системы здравоохранения

в целом и способствует повышению качества медицинской помощи.

Доступность к хорошо адаптированной качественной медицинской информации, свобода выбора потребителя в системе здравоохранения формирует доверие у пациента и является фактором для повышения качества медицинской помощи в системе здравоохранения.

Таким образом Интернет-медицина позволяет объединить высокотехнологичные информационные системы, информационные ресурсы системы здравоохранения, источники медицинской информации из различных баз данных для создания благоприятных условий взаимодействия между медицинскими организациями, обмену информации о пациентах у медицинских работников для повышения качества медицинской помощи и расширения возможностей развития медицины и здравоохранения. Пациентам требуется индивидуально и эмоционально совместимая информация о поставщиках медицинской помощи, которую они в основном получают из своей социальной сети и от лиц, осуществляющих медицинскую помощь, и которая позволяет им укрепить доверие.

