

Научная статья

УДК 65.01

doi:10.32687/1561-5936-2023-27-4-371-375

Влияние внедрения портала «Госуслуги» на обеспечение эффективности системы здравоохранения

Даниил Викторович Цветков

Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента
Департамента здравоохранения города Москвы», Москва, Россия
tsvet.dan@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0003-4647-6891>

Аннотация. Система здравоохранения является существенной частью социальной сферы, эффективность которой определяется многими факторами, такими как доступность и качество медицинских услуг в соответствии с потребностями населения, а также налаженная система управления на макро- и микроуровне. Инструменты, направленные на повышение эффективности и результативности системы здравоохранения, должны быть ориентированы как на пользователей услуг — пациентов, так и на медицинский персонал, организации для достижения наилучшего эффекта. Данная научная работа рассматривает положительное влияние внедрения цифровизации в систему здравоохранения на примере портала «Госуслуги» в Москве и Московской области.

Ключевые слова: цифровизация; здравоохранение; эффективность работы; цифровые технологии; государственные услуги

Для цитирования: Цветков Д. В. Влияние внедрения портала «Госуслуги» на обеспечение эффективности системы здравоохранения // Ремедиум. 2023. Т. 27, № 4. С. 371—375. doi:10.32687/1561-5936-2023-27-4-371-375

Original article

The impact of the introduction of the State Services portal on ensuring the effectiveness of the healthcare system

Daniil V. Tsvetkov

Scientific Research Institute of Healthcare Organization and Medical Management, Moscow, Russia
tsvet.dan@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0003-4647-6891>

Annotation. The healthcare system is an essential part of the social sphere, which effectiveness is determined by many factors, such as the availability and quality of medical services in accordance with the needs of the population, as well as an established management system on the macro and micro levels. Tools aimed at increasing the efficiency and effectiveness of the healthcare system should be focused on both patients and medical personnel, organizations to achieve the best effect. This study examines the positive impact of the introduction of digitalization in the healthcare system using the example of the State Services portal in Moscow and Moscow region.

Key words: digitalization, healthcare, efficiency, digital technologies, public services.

For citation: Tsvetkov D. V. The impact of the introduction of the State Services portal on ensuring the effectiveness of the healthcare system. *Remedium*. 2023;27(4):371–375. (In Russ.). doi:10.32687/1561-5936-2023-27-4-371-375

Введение

Эффективность системы здравоохранения — это не только доступность медицинских услуг, но и гармоничное взаимодействие между качеством медицинской помощи, квалифицированными работниками, инновационными методами лечения, грамотным управлением и профилактическими мерами. Эти факторы помогают формировать общество, где забота о здоровье становится неотъемлемой частью человеческого благосостояния.

Российская система здравоохранения имеет свои сильные и слабые стороны. С одной стороны, в России существует обширная сеть медицинских учреждений — как государственных, так и частных, позволяющих обеспечить широкий доступ к базовым медицинским услугам для населения. Однако есть проблемы, с которыми сталкиваются как сами учреждения, так и пациенты. Например, существует дефи-

цит квалифицированных врачей в различных областях, а также проблемы с оборудованием и технологиями в некоторых медицинских учреждениях. Пациенты сталкиваются с длительными ожиданиями, сложностями с оформлением документов, записью на приём и другими бюрократическими барьерами.

В целях решения данных проблем разрабатываются и внедряются различные инструменты повышения эффективности системы здравоохранения, в том числе с использованием информационных технологий. Внедрение Федеральной государственной информационной системы «Госуслуги» является одним из примеров имплементации инструмента цифровизации в работу государственных учреждений разных уровней и сфер деятельности. Система здравоохранения также входит в контур реализации данного портала.

Цель данной работы — предоставить краткие итоги исследования результативности работы пор-

тала «Госуслуги» и её влияния на повышение эффективности системы здравоохранения Москвы и Московской области.

Материалы и методы

В рамках данной статьи проведено количественное исследование среди пользователей услуг в сфере здравоохранения с помощью портала «Госуслуги». В опросе на платформе «Google Forms» приняли участие 218 человек, проживающих в Москве и Московской области, с нормальным распределением по возрасту и полу.

Исследуемыми факторами влияния стали доступность, качество предоставления услуг и скорость регистрации записи. Первоначальной гипотезой исследования стал тезис о том, что внедрение «Госуслуг» повысило уровень удовлетворённости по двум из трех факторов: доступность и скорость.

Для подтверждения гипотезы респонденты отвечали на парные вопросы в части, касающейся факторов эффективности системы здравоохранения до пользования порталом «Госуслуги» и после его апробации.

Первая пара касалась доступности медицинских услуг:

Оцените возможность записи на приём к нужному специалисту или на необходимую процедуру/обследование (наличие врачей и оборудования и ближайшее время записи) до пользования порталом «Госуслуги», где 1 — это невозможность получения услуг, а 5 — доступность всех необходимых специалистов и оборудования.

Оцените возможность записи на приём к нужному специалисту или на необходимую процедуру/обследование (наличие врачей и оборудования и ближайшее время записи) после использования портала «Госуслуги» для этих целей, где 1 — это невозможность получения услуг, а 5 — доступность всех необходимых специалистов и оборудования.

Следующая пара вопросов касалась качества предоставляемых услуг:

1. Оцените качество предоставляемых Вам услуг до пользования порталом «Госуслуги», где 1 — это полная неудовлетворённость приёмом/процедурой, а 5 — полная удовлетворённость предоставленными услугами?
2. Оцените качество предоставляемых Вам услуг после использования портала «Госуслуги», где 1 — это полная неудовлетворённость приёмом/процедурой, а 5 — полная удовлетворённость предоставленными услугами?

Следующая пара вопросов касалась скорости процесса регистрации на приём к врачу:

1. Оцените скорость записи на приём к нужному специалисту или на необходимую процедуру/обследование (время, необходимое на получение записи на приём) до пользования порталом «Госуслуги», где 1 — слишком долгое/затруднительное, а 5 — «в один клик»¹?

2. Оцените скорость записи на приём к нужному специалисту или на необходимую процедуру/обследование (время, необходимое на получение записи на приём) после использования портала «Госуслуги» для этих целей, где 1 — слишком долгое/затруднительное (более двух недель), а 5 — «в один клик»?

Результаты и обсуждение

Согласно Л. Ю. Василевской и соавт. цифровизация является следствием распространения и внедрения информационно-коммуникационных технологий во все сферы жизнедеятельности общества. Реализация инструментов цифровизации направлена на перевод документооборота с бумажного носителя на электронный, а также упрощение оказания услуг посредством сети Интернет. Это приводит к упрощению пользования государственными услугами, в которых внедрены инструменты цифровизации, в том числе в сфере здравоохранения [1].

О. В. Сертакова утверждает, что цифровизация и информатизация — это ключевой фактор социального и экономического прогресса [2]. В сфере здравоохранения, по мнению автора, необходимо построить организационно-функциональную модель медицинской помощи населению — сюда относится и развивающийся инструмент телемедицины, упрощающий оказание услуг многим группам населения, которые по тем или иным причинам не могут очно прийти на приём. О. В. Сертакова обсуждает эволюцию национальных систем здравоохранения и то, как цифровизация повлияла на этот прогресс.

Повышение комфорта и простоты получения услуг при внедрении цифровизации также отмечал Ю. Ю. Швец, анализируя распространённость использования интернета в медицинских учреждениях, получение услуг гражданами в электронном виде и инвестиции в развитие средств информатизации и связи [3]. Его исследование не ограничено федеральными округами и конкретными инструментами цифровизации.

Данная работа фокусируется на портале «Госуслуги» и регионах: Москве и Московской области.

Наблюдается положительная динамика роста доступности услуг: количество респондентов, оценивших доступность медицинских услуг на «4», увеличилось на 76% (с 59 до 104 человек; рис. 1). Число пациентов, которые не смогли найти нужную услугу или получить её вовремя, снилось на 75% (с 12 до 3 человек). Данное наблюдение позволяет утверждать, что «Госуслуги» повысили общий уровень доступности услуг для населения Москвы и Московской области.

Внедрение портала «Госуслуги» незначительно повлияло на качество предоставляемых услуг пациентам — разница по каждому из показателей оценки минимальна, достигая максимума в 18% по оценке «2» (рис. 2). Однако в целом позитивная динамика присутствует ввиду уменьшения недовольных респондентов качеством услуг и увеличением удовлетворённых:

- по оценке «1»: спад на 15%;
- по оценке «2»: спад на 18%;

¹ «В один клик» — моментально, за одно нажатие мышки на компьютере.

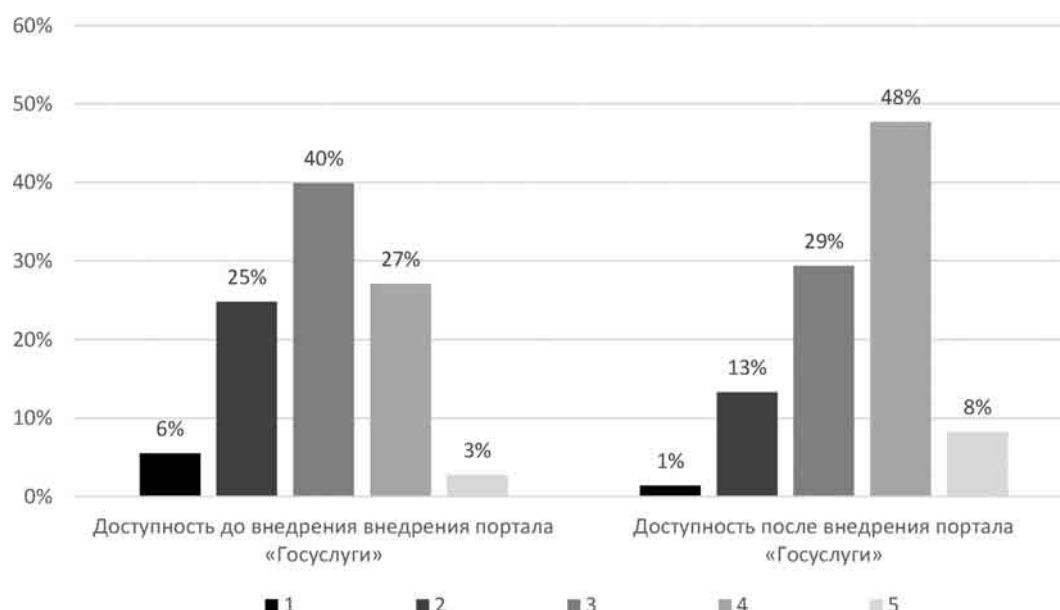


Рис. 1. Статистика изменения оценки доступности медицинских услуг.

Оценки соответствуют следующим критериям: 1 — невозможность получения услуг; 2 — возможность получения базовых медицинских услуг; 3 — возможность записи к некоторым специализированным врачам и получения базовых услуг; 4 — возможность записи к некоторым специализированным врачам и на определённые процедуры; 5 — доступность всех необходимых специалистов и оборудования.

- по оценке «3»: рост на 7%;
- по оценке «4»: спад на 8%;
- по оценке «5»: спад на 13%.

Несмотря на то что для пользователей системы здравоохранения портал «Госуслуги» изначально предоставляет возможности записи, обзора врачей и медицинских учреждений, на текущий момент активно развиваются новые услуги телемедицины, которые повышают комфорт и удобство предоставления услуг и косвенно влияют на качество приёма, что в свою очередь, потенциально могло по-

влиять на позитивную динамику по данной паре вопросов.

По вопросам о скорости записи на приём наблюдается существенная смена оценки респондентов до и после использования портала «Госуслуги» — по показателю оценки «5» рост составил более чем 50 раз — с 2 до 101 человек; более того, на 69% упала оценка «1» (рис. 3). Данная статистика отображает успешность работы портала «Госуслуги» с точки зрения увеличения скорости записи на приём к специалисту или на обследование.

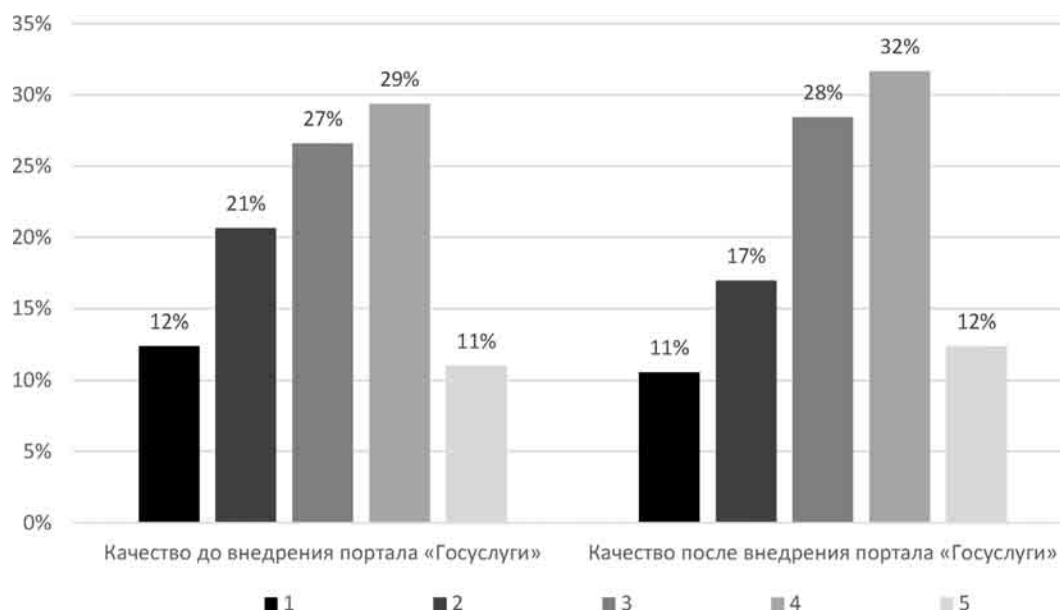


Рис. 2. Статистика изменения оценки качества медицинских услуг.

Оценки соответствуют следующим критериям: 1 — полная неудовлетворённость приёмом/процедурой; 2 — были решены некоторые вопросы/проблемы, качество услуг остается на низком уровне/оборудование находится в плохом состоянии и/или не может выполнить необходимую процедуру на должном уровне; 3 — были решены некоторые вопросы/проблемы, а качество услуг находится на удовлетворительном уровне/оборудование соответствует запросу по процедуре; 4 — в ходе приёма решались базовые вопросы/проблемы, а качество услуг находится на удовлетворительном уровне/оборудование соответствует запросу по процедуре; 5 — полная удовлетворённость предоставленными услугами.

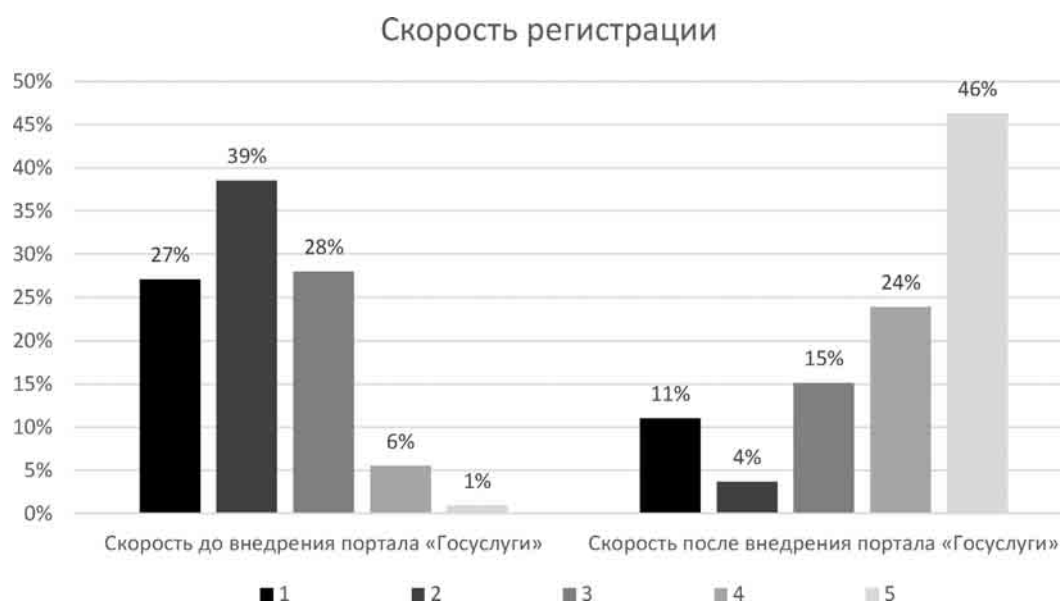


Рис. 3. Статистика изменения оценки скорости записи на приём.

Оценки соответствуют следующим критериям: 1 — слишком долгое/затруднительное (более 2 нед); 2 — от 1 до 2 нед; 3 — от дня до недели; 4 — в течение дня; 5 — «в один клик».

Исходя из результатов количественного исследования, гипотеза подтвердилась: портал «Госуслуги» положительно повлиял на факторы «доступность предоставляемых услуг» и «скорость записи на приём», когда как фактор «качество предоставляемых услуг» не претерпел сильные изменения.

Заключение

Таким образом, внедрение портала «Госуслуги» в России оказало значительное влияние на эффективность системы здравоохранения. Портал предоставляет гражданам возможность получать медицинские услуги и информацию онлайн, что способствует оптимизации процессов и улучшению качества обслуживания. Граждане могут записываться на приём к врачу, получать результаты анализов и даже консультироваться с врачами удалённо через портал. Это уменьшает очереди, улучшает доступность услуг и снижает временные затраты на получение медицинской помощи. Более того, важно отметить, что внедрение электронных медицинских карт и их интеграция с порталом «Госуслуги» способствует более эффективному управлению медицинской информацией. Это улучшает координацию лечения, сокращает риски ошибок и повышает качество предоставляемых услуг.

Исследование имеет существенное ограничение: влияние портала «Госуслуги» на системы здравоохранения иных регионов не исследовалось. Это связано с низким уровнем тиражирования работы портала по территории России — не все регионы могут полноценно пользоваться всеми предоставляемыми услугами.

На основании результатов исследования можно утверждать, что внедрение портала «Госуслуги» способствует повышению эффективности системы здравоохранения, сделав процессы более прозрач-

ными, доступными и оперативными для граждан — пользователей услугами медицинских учреждений.

ЛИТЕРАТУРА

1. Василевская Л. Ю., Подузова Е. Б. Цифровизация гражданского оборота: проблемы и тенденции развития digital-медицины (цивилистическое исследование). М.; 2021. Т. 1.
2. Сертакова О. В. Организационно-функциональная модель совершенствования организации медицинской помощи в условиях информатизации и цифровизации социального сектора. М.; 2022.
3. Швец Ю. Ю. Цифровые технологии и развитие искусственного интеллекта как часть ценностно-ориентированного здравоохранения: перспективы и оценка // Труды Научно-исследовательского института организации здравоохранения и медицинского менеджмента. М.; 2023. С. 66—81.
4. Войтиков Е. В., Уруков Н. Ю. Цифровая трансформация: экономические последствия, проблемы и перспективы // Современная наука: прогнозы, факты, тенденции развития: сборник материалов XV Международной научно-практической конференции, посвященной 60-летию Чебоксарского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации. Чебоксары; 2022. С. 122—125.
5. Залогов В. Н. Цифровизация медицины: реалии и статистические оценки // Статистика в условиях формирования цифровой экономики: материалы Международной научно-практической конференции. Саранск; 2019. С. 74—77.

REFERENCES

1. Vasilevskaya L. Yu., Poduzova E. B. Digitalization of civil turnover: problems and trends in the development of digital medicine (civil research). Moscow: 2021: 1. (In Russ.)
2. Sertakova O. V. Organizational and functional model of improving the organization of medical care in the conditions of informatization and digitalization of the social sector. Moscow; 2022. (In Russ.)
3. Shvets Yu. Yu. Digital technologies and the development of artificial intelligence as part of value-oriented healthcare: prospects and evaluation: Proceedings of the Research Institute of Healthcare Organization and Medical Management. 2023:66—81. (In Russ.)
4. Voitikov E. V., Urukov N. Yu. Digital transformation: economic consequences, problems and prospects. In: Modern science: forecasts, facts, development trends: collection of materials of the XV International Scientific and Practical Conference dedicated to the 60th anniversary of the Cheboksary Cooperative Institute

(branch) of the Russian University of Cooperation. Cheboksary; 2022:122—125. (In Russ.)

5. Zalogov V. N. Digitalization of medicine: realities and statistical estimates. In: Statistics in the context of the formation of the dig-

ital economy: materials of the International Scientific and Practical Conference. Saransk; 2019:74—77. (In Russ.)

Автор заявляет об отсутствии конфликта интересов.

The author declares no conflicts of interests.

Статья поступила в редакцию 25.04.2023; одобрена после рецензирования 06.06.2023; принята к публикации 07.11.2023.

The article was submitted 25.04.2023; approved after reviewing 06.06.2023; accepted for publication 07.11.2023.