

Секция «Технологии управления эффективностью: традиции и инновации»  
**Совершенствование системы взаимодействий с клиентами медицинских учреждений на основе использования современных ИТ**

*Тисленко Екатерина Васильевна*

*Студент (бакалавр)*

Южный федеральный университет, Факультет экономический, Кафедра Прикладная информатика в экономике, Ростов-на-Дону, Россия

*E-mail: Okateika0@mail.ru*

Повышение эффективности работы системы здравоохранения неразрывно связано с внедрением информационных технологий в деятельность медицинских учреждений. Весь процесс информатизации направлен на повышение качества принимаемых решений в рамках осуществления лечебной деятельности, а также на совершенствование системы взаимодействия персонала медицинского учреждения и пациентов.

Для того чтобы иметь все основания для автоматизации какой-либо сферы деятельности, необходимо провести соответствующие исследования, выявить проблемы, поставить задачи и сформировать список требований к автоматизации и информатизации какой-либо организации, учитывающих специфику ее деятельности [2].

Проведенное автором данной работы анкетирование (В анкетировании приняло участие 253 человека. Целевая аудитория была сформирована пациентами, которые занимали очередь к терапевту только для получения направлений и результатов сдачи анализов.) клиентов Ростовской областной клинической больницы (ГБУ РО «РОКБ») и МБУЗ «Городская больница №20» показало, что представители наиболее многочисленной группы опрошенных (28%) находились в очереди с целью получения результатов анализов, из них только 14% прождали менее 15 минут, остальные в очереди находились уже более часа.

По результатам проведенного анкетирования можно сказать, что очередь в кабинет формируется не только из клиентов, нуждающихся в обследовании и постановке на учет, но также и из тех, кому необходимо получить какую-то информацию. Отметим, что избыточная трата времени на оформление медицинской документации рассматривается в качестве одной из основных причин появления очередей в лечебных учреждениях.

Проблема очередей, как показывают многочисленные опросы населения, касается практически всех лечебных учреждений, медицинские работники отмечают нехватку времени для тщательного обследования больного вследствие необходимости оформления большого количества сопроводительных бумаг, отвлечения на выдачу результатов анализа, больничных листов, оформления других медицинских документов (справки, амбулаторные карты, рецепты и пр.) и пр. Пациенты, как правило, не довольны, когда врач вынужден отвлекаться на решение каких-либо вспомогательных вопросов, а также тем, что ожидание в регистратуре и в очереди на прием к врачу занимает несколько часов [3,4].

Решению проблемы очередей в медицинских учреждениях будет в значительной степени способствовать автоматизация некоторых видов деятельности медицинского персонала, связанных с оформлением и выдачей медицинских документов, в частности, результатов анализов.

В результате проведенного исследования предложено технологическое решение, которое позволит поднять на новый уровень всю систему работы медицинских учреждений, а именно аппарат, входящий в состав медицинской информационной системы лечебного учреждения, подключаемый к единой базе данных всех пациентов, которые прошли регистрацию на официальном сайте данной организации.

Таким образом, процедура оформления и выдачи медицинской документации пациентам начинается с регистрации на сайте, ввода личных данных и заведения личного кабинета. Регистрация может осуществляться на информационном портале лечебной организации, как с помощью специалиста регистратуры, так и самостоятельно. Пациент получает идентификационный код, предоставляющий ему впоследствии доступ в личный кабинет. В дальнейшем, вся информация о результатах посещения врача, результатах анализов, а также консультации по общим вопросам, могут быть получены посредством личного кабинета, либо с помощью предлагаемого аппарата, размещенного на территории лечебного учреждения и предоставляющего возможность работы с личным кабинетом тем пациентам, которые не имеют доступа/возможности пользования компьютерами и Интернетом. Механизм получения результатов анализа пациентом представлен на рисунке 1.

Необходимо также отметить, что предлагаемый механизм соответствует федеральным законам, регламентирующим деятельность медицинских учреждений, в частности Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» [1].

Подводя итог, можно сказать, что применение современных информационных технологий в деятельности медицинских учреждений позволяет значительно сократить очереди и повысить качество обслуживания пациентов. Тем самым, выполняется важнейшая задача в реализации новой концепции организации медицинской помощи, ориентированной на внедрение инноваций в систему здравоохранения.

### Источники и литература

- 1) Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» // СПС «Гарант».
- 2) Прикладная информатика в экономике: теория и практика: уч. пособие / Под общ. ред. Матвеевой Л.Г., Черновой О.А. – Ростов-на-Дону: Содействие –XXI век, 2013.
- 3) Сегал Е.А. Инновации в области информатизации медицины // Современные наукоемкие технологии. 2009. №11.
- 4) Федосова М.Н., Богданова Е.А. Современное состояние и степень охвата информационными технологиями деятельности медицинских учреждений // Современные информационные технологии в экономической деятельности: материалы VIII международной научно-практической конференции. – Ростов-на-Дону: Изд-во ЮФУ, 2015.

### Иллюстрации

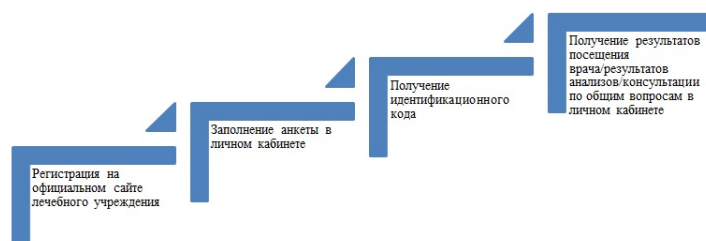


Рис. 1. Рисунок 1 – Механизм получения анализов пациентом