

УДК 614.2

DOI 10.24412/2312-2935-2024-4-332-350

## **АНАЛИЗ ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТОВ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ ПЕРВИЧНУЮ МЕДИКО-САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ ЛИЦАМ ПОЖИЛОГО И СТАРЧЕСКОГО ВОЗРАСТА (НА ПРИМЕРЕ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ)**

*Н.Л. Примиленная<sup>1,2</sup>, О.В. Ходакова<sup>1</sup>*

<sup>1</sup>ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт организации и информатизации здравоохранения» Министерства здравоохранения Российской Федерации, г. Москва

<sup>2</sup>ГБУЗ Московской области «Щёлковская больница», г. Щёлково

**Введение (актуальность).** Согласно среднему варианту прогноза Организации объединенных наций, доля граждан в возрасте старше 60 лет в Российской Федерации к 2050 году составит 28,8%. Учитывая возможные физиологические и социально-психологические особенности, низкую цифровую грамотность лиц пожилого и старческого возраста, большое значение приобретает вопрос адаптации современных информационно-телекоммуникационных технологий, применяемых в здравоохранении, к потребностям этой возрастной группы.

**Цель.** Провести анализ официальных сайтов медицинских организаций государственной формы собственности, оказывающих первичную медико-санитарную помощь лицам пожилого и старческого возраста, с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации к их оформлению и принципов доступности (на примере медицинских организаций Московской области).

**Материалы и методы.** Определены оценочные критерии функциональности сайтов медицинских организаций, основанные на требованиях действующего законодательства Российской Федерации и рекомендациях по соблюдению принципов доступности.

**Результаты.** В процессе проведения оценки была определена степень соответствия официальных сайтов медицинских организаций установленным критериям. Анализ показал, что многие из этих сайтов не соответствуют основным требованиям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации. Из числа исследуемых сайтов лишь 19,67% демонстрируют высокий уровень соответствия всем критериям, и только 1,97% полностью им соответствуют. Наивысшую оценку сайты медицинских организаций Московской области получили по критериям раздела «Информация о деятельности медицинской организации», наименьшую — по критериям раздела «Информация для специалистов».

**Обсуждение.** Проведенный анализ показал недостаточное соответствие базовым требованиям официальных сайтов медицинских организаций, установленным действующим законодательством Российской Федерации. Пациенты пожилого и старческого возраста являются одной из ключевых групп населения, обращающихся за первичной медико-санитарной помощью, в связи с чем могут являться потенциальными пользователями официальных сайтов медицинских организаций.

**Выводы.** Официальный сайт медицинской организации может выступать одним из важнейших инструментов по информированию граждан об организации оказания медицинской помощи, однако единые требования к его оформлению и соблюдению

принципов доступности и в настоящее время отсутствуют. В связи с тем, что потенциальными получателями информации, размещаемой на сайтах, могут выступать пациенты пожилого и старческого возраста, следует приложить значительные усилия для повышения функциональной составляющей сайтов медицинских организаций, а также их адаптации к потребностям данной возрастной группы.

**Ключевые слова:** официальный сайт медицинской организации, первичная медико-санитарная помощь, цифровая трансформация здравоохранения, пациенты пожилого возраста, пациенты старческого возраста

## ANALYSIS OF OFFICIAL WEBSITES OF HEALTHCARE INSTITUTIONS PROVIDING PRIMARY HEALTHCARE TO ELDERLY AND SENILE AGE PATIENTS

*N.L. Primilennaia<sup>1,2</sup>, O.V. Khodakova<sup>1</sup>*

<sup>1</sup> *Russian Research Institute of Health, Moscow*

<sup>2</sup> *Shchyolkovskaya bolnitsa, Shchyolkovo*

**Significance.** According to the average forecast, by 2050, the share of citizens over the age of 60 in the Russian Federation will be 28.8%. Given the possible physiological and socio-psychological characteristics, as well as the low digital literacy of elderly individuals, the adaptation of modern information and telecommunications technologies used in healthcare to the needs of this age group becomes increasingly important.

**Objective.** The study aims to analyze the official websites of state-owned healthcare institutions providing primary healthcare to elderly and senile patients, considering the requirements of the current legislation of the Russian Federation regarding their design and the principles of accessibility (using the Moskovskaya oblast' healthcare institutions as an example).

**Material and methods.** Assessment criteria for functionality have been defined based on the requirements of the current legislation of the Russian Federation and recommendations for adhering to the principles of information accessibility.

**Results** The assessment revealed the relative degree of compliance of the official websites of medical organizations with each of the established criteria. The analysis indicated insufficient compliance with the basic requirements for the official websites of medical organizations set by current legislation. Only 19.67% of the medical organization websites studied exhibited the highest degree of compliance with the presented criteria across all sections, and only 1.97% fully met them. The highest ratings were awarded to the websites of healthcare institutions in the Moskovskaya oblast for the section «Information about the activities of the healthcare institution» while the lowest ratings were given for the section «Information for specialists».

**Discussion** The analysis conducted revealed a lack of compliance with the basic requirements for the official websites of healthcare institutions established by current legislation of the Russian Federation. Older adult patients are one of the key population groups seeking primary healthcare services and may thus be potential users of the official websites of healthcare institutions.

**Conclusion.** Important tools for informing citizens about the organization of medical care. However, there are currently no unified requirements for its design and adherence to accessibility principles. Given that elderly patients may be the potential recipients of information posted on these websites,

significant efforts should be made to enhance the functional aspects of healthcare institutions websites and to adapt them to the needs of this age group.

**Keywords:** healthcare institution official website, primary healthcare, digital transformation of healthcare, elderly age patients, senile age patients

**Введение.** Потребность граждан в получении доступной и полной информации по вопросам ведения здорового образа жизни, профилактики хронических заболеваний, организации медицинской помощи, и иной социально значимой информации, является одним из ключевых факторов, задающим тенденции на современном этапе цифровой трансформации здравоохранения. В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 года №323-ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», при выборе врача и медицинской организации каждый гражданин имеет право на получение информации в доступной для него форме, в том числе с использованием сети «Интернет», о медицинской организации, об осуществляемой медицинской деятельности и о врачах, об уровне их образования и квалификации.

В контексте стремительной цифровизации системы здравоохранения, важную роль играет обеспечение доступности цифровых технологий для всех групп населения независимо от состояния здоровья, возраста и отдаленности территории проживания [1,2]. Наравне с общемировыми тенденциями, в Российской Федерации отмечается феномен демографического старения населения — глобального явления, являющегося следствием длительных демографических изменений. Согласно среднему варианту прогноза Организации объединенных наций, доля граждан в возрасте 60 лет и более в мире увеличится с 12,3% в 2015 году до 21,5% в 2050 году, в Российской Федерации – с 20% в 2015 году до 28,8% в 2050 году [3]. Отдельными исследователями отмечается более высокая потребность стареющего населения в первичной медико-санитарной помощи в сравнении с другими возрастными группами [4]. Согласно данным формы федерального статистического наблюдения №30 «Сведения о медицинской организации» за 2023 год, не менее 35,7% посещений в амбулаторных условиях приходится на пациентов в возрасте старше трудоспособного.

Приоритетное размещение информации об организации оказания медицинской помощи на официальных сайтах медицинских организаций в сети Интернет, запись на прием к врачу через цифровые сервисы в сочетании с физиологическими, социально-психологическими особенностями и низкой цифровой грамотностью населения старшей

возрастной группы могут накладывать ограничения в части доступности медицинской помощи. Существующий цифровой разрыв, возникающий из-за неравномерного внедрения цифровых технологий, может способствовать ограничению в доступе к квалифицированной первичной медико-санитарной помощи, являющейся основой системы здравоохранения [5,6].

Официальный сайт медицинской организации является одним из самых значимых средств коммуникации между системой здравоохранения и пациентом [7,8]. В настоящее время его оформление регламентировано отдельными нормативными правовыми актами Министерства здравоохранения Российской Федерации. Наряду с отраслевыми нормами, вопрос информирования пациентов регулируется общими нормами законодательства, в частности, в отношении требований, предъявляемых к производителям услуг, к числу которых относятся и медицинские организации (таблица 1). Таким образом, основной целью официального сайта медицинской организации является обеспечение информирования населения по вопросам, касающимся получения медицинской помощи [8].

**Таблица 1**

Перечень основных нормативных правовых актов, регламентирующих оформление  
официальных сайтов медицинских организаций

<i>№ n/n</i>	<i>Реквизиты нормативного правового акта</i>	<i>Описание</i>
1	Федеральный закон Российской Федерации от 21 ноября 2011 года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» ст. 79, ст. 79.1	Обязанности медицинских организаций об информировании граждан в доступной форме об осуществляемой медицинской деятельности и о медицинских работниках, в том числе с использованием сети «Интернет»; О проведении независимой оценки качества и условий оказания услуг медицинскими организациями
2	Федеральный закон от 29 ноября 2010 года №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» ст. 20	Обязанности медицинских организаций о размещении на своем официальном сайте в сети «Интернет» информации о режиме работы, видах оказываемой медицинской помощи
3	Федеральный закон от 07 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» ст. 10	Требования к информированию потребителей о товарах (работах, услугах)
4	Постановление Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 года №736 «Об	Требования к размещению информации об исполнителе и

	утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. №1006»	предоставляемых им платных медицинских услугах на сайте медицинской организации
5	Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 года №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"»	Требования к размещению информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, на официальном сайте медицинской организации
6	Письмо Министерства здравоохранения Российской Федерации от 15 марта 2017 г. №21-5/10/2-1757 «О рекомендациях по предоставлению информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»	Рекомендации по предоставлению информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах медицинских организаций

Кроме того, утверждены национальные стандарты ГОСТ Р 70186-2022 и ГОСТ Р 52872-2019, определяющие общие требования и рекомендации к обеспечению доступности информации, представленной в электронно-цифровой форме, для людей с инвалидностью и иных лиц с ограничениями жизнедеятельности. Указанные документы определяют порядок доступности человеко-ориентированных интерфейсов ресурсов, поставляющих информацию в электронно-цифровой форме, к числу которых также можно отнести официальные сайты медицинских организаций. Настоящие стандарты разработаны на основе международных методических рекомендаций и учитывают широкий спектр расстройств функций организма и связанных с ними ограничений жизнедеятельности, в том числе нарушения зрения, слуха,

опорно-двигательного аппарата, речи, ментальной сферы, трудности в обучении и неврологические нарушения.

В соответствии с данными ГОСТ, по своему содержанию страницы сайта должны соответствовать 4 критериям: 1) *Восприимчивость*. Информация и интерфейс должны быть представлены пользователю в виде, способствующем их полноценному восприятию. 2) *Управляемость*. Составляющие пользовательского интерфейса должны быть управляемы в достаточной мере. 3) *Понятность*. Информация и интерфейс должны быть представлены пользователю в понятном для него виде. 4) *Надежность*. Цифровой контент должен быть в достаточной степени надежен для обработки сторонними пользовательскими приложениями. Настоящие рекомендации по обеспечению прав граждан на получение информации в доступной форме отвечают в равной степени как интересам людей с ограниченными возможностями здоровья, так и интересам здоровых людей – пожилых, владельцев мобильных телефонов и носимых устройств, жителей отдаленных районов с низкоскоростным Интернет-соединением и т.д.

Наряду с вышеуказанными документами, профильными федеральными учреждениями Министерства здравоохранения Российской Федерации разработаны методические рекомендации, определяющие подходы к сопровождению системы информирования об организации деятельности медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь [9-11].

Вместе с тем, единые требования к порядку представления информации на официальных сайтах медицинских организаций в настоящее время отсутствуют. Отдельных требований к оформлению сайтов медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе пациентам пожилого и старческого возраста, также не предъявляется. Исследователи отмечают, что существующие подходы к оформлению сайтов медицинских организаций не являются универсальными и достаточными в части качества и полноты размещаемой информации [7,8], и в своем содержании не учитывают особенных потребностей стареющего населения.

Учитывая вышеуказанные факторы, можно заключить, что население пожилого и старческого возраста является одной из важнейших целевых групп-получателей информации о системе здравоохранения, и в связи с этим большое значение приобретает вопрос адаптации современных информационно-телекоммуникационных технологий, применяемых в здравоохранении, к потребностям этой возрастной группы.

**Цель исследования** - провести анализ официальных сайтов медицинских организаций государственной формы собственности, оказывающих первичную медико-санитарную помощь лицам пожилого и старческого возраста, с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации к их оформлению и принципам доступности (на примере медицинских организаций Московской области).

**Методы и материалы.** С целью проведения анализа официальных сайтов медицинских организаций на предмет размещаемой информации об организации оказания медицинской помощи был разработан оценочный лист, основанный на обязательных требованиях действующего законодательства Российской Федерации к оформлению сайтов медицинских организаций с учетом принципов, изложенных в ГОСТ Р 70186-2022 и ГОСТ Р 52872-2019.

Разработанный оценочный лист содержит четыре укрупненных блока: Информация о деятельности медицинской организации, Информация для пациентов, Информация для специалистов, Соответствие размещаемой информации принципам доступности. По каждому из блоков оценочного листа было сформировано соответствующее количество критериев, максимальное количество критериев при оценке принималось за 100%. Суммарно оценочный лист содержит 38 критериев, на соответствие которым проводится оценка официального сайта медицинской организации.

В раздел «Информация о деятельности медицинской организации» было включено 13 оценочных критериев (100%). К оценке представлялись такие вопросы как наличие информации о полном наименовании медицинской организации, ее месте нахождения, почтовом адресе, дате государственной регистрации, схеме проезда, сведениях об учредителе, лицензии, руководителе медицинской организации и его заместителях, структуре и органах управления, контактной информации, информация о вышестоящих и контролирующих органах, о страховых медицинских организациях, о нормативных правовых актах в сфере охраны здоровья и обязательного медицинского страхования, документах медицинской организации.

По разделу «Информация для пациентов» к оценке предложено 18 критериев (100%). Оценке подвергались такие вопросы как наличие информации о графике приема граждан руководителем медицинской организации и его заместителями, о медицинских работниках, режиме и графике работы медицинской организации, правах и обязанностях граждан, правилах внутреннего распорядка, о возможности получения медицинской помощи в рамках

программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, о возможности получения медицинской помощи в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и установленных ей показателях доступности и качества медицинской помощи, правилах записи на прием к врачу, правилах подготовки к исследованиям, порядке госпитализации, порядке предоставления и оплаты платных медицинских услуг, перечне и ценах на платные медицинские услуги, о порядке обеспечения льготными лекарственными препаратами отдельных категорий граждан, наличие формы обратной связи.

Раздел «Информация для специалистов» представлен 3 оценочными критериями (100%). К оценке представлялись такие вопросы как наличие информации об утвержденных Министерством здравоохранения Российской Федерации действующих порядках и стандартах медицинской помощи, о вакантных должностях.

В разделе «Соответствие размещаемой информации принципам доступности» содержится 4 критерия (100%), разработанных в соответствии с принципами доступности информации, представленной в электронно-цифровой форме. В ходе анализа оценивались качественные характеристики размещаемой на сайте информации по четырем направлениям – воспринимаемость, управляемость, понятность и надежность.

Для достижения поставленной цели проведено одномоментное исследование официальных сайтов 51 медицинской организации Московской области государственной формы собственности, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях (в том числе в составе структурных подразделений). Перечень медицинских организаций определен в соответствии с информацией, размещенной на официальном сайте территориального фонда обязательного медицинского страхования Московской области. Критериями для включения медицинской организации в перечень исследуемых объектов являлись: а) государственная форма собственности; б) принадлежность медицинской организации к ведомству Министерства здравоохранения Московской области; в) наличие лицензии для оказания первичной медико-санитарной по профилю «терапия» в амбулаторных условиях; г) участие медицинской организации в реализации Московской областной программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам. При оценке учитывались как сам факт соответствия предоставляемой информации по оценочному листу (количественная оценка), так и ее содержание (качественная оценка).



С целью унификации оценки предложена шкала, которая включала четыре уровня соответствия заданным критериям: *недостаточный* (менее 70% соответствия), *достаточный* (от 70% до 79% соответствия), *оптимальный* (от 80% до 89% соответствия), *наилучший* (соответствие на 90% и более). Оценка официальных сайтов проводилась по уровню соответствия критериям от общего числа критериев раздела, максимальная степень соответствия критериям принималась за 100%. Статистическая обработка полученных данных проводилась с использованием стандартного пакета программного обеспечения Microsoft Office Excel 2016.

**Результаты.** В ходе исследования был проанализирован 51 сайт медицинских организаций Московской области государственной формы собственности, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях.

**Таблица 2**

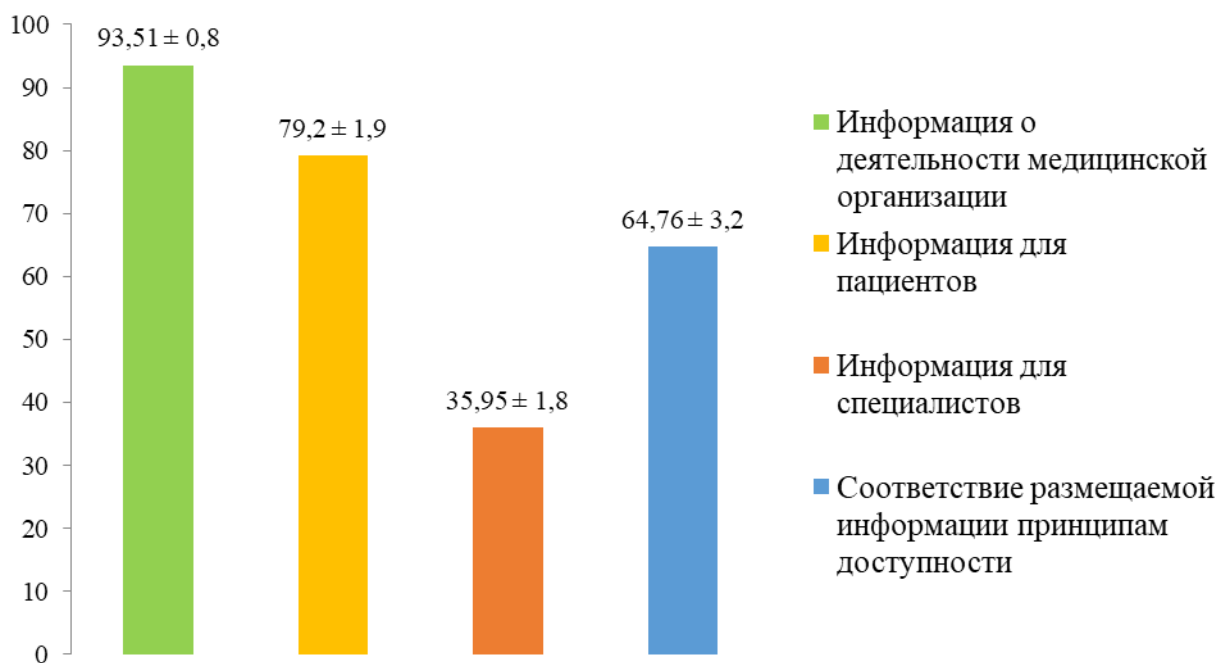
Доля сайтов медицинских организаций, соответствующих предъявляемым критериям в разрезе уровней соответствия, % (n=51)

№ n/n	Наименование раздела	Число критериев	Доля сайтов медицинских организаций по степени соответствия, % (n=51)				ВСЕГО, %
			недостаточный	достаточный	оптимальный	наилучший	
1	Информация о деятельности медицинской организации	13	1,96	1,96	5,88	90,2	100
2	Информация для пациентов	18	23,53	31,37	21,57	23,53	100
3	Информация для специалистов	3	96,08	0	0	3,92	100
4	Соответствие размещаемой информации принципам доступности	4	70,59	0	0	29,41	100
<b>ИТОГО</b>		<b>38</b>	x	x	x	x	x

В таблице 2 представлено общее количество официальных сайтов медицинских организаций Московской области государственной формы собственности, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях, соответствующих заданным в исследовании критериям. Значения отражены относительными величинами,

рассчитанными в виде доли от максимального числа критериев раздела категорированных с учетом шкалы унификации, предложенной выше.

Дополнительно проведен расчет средних оценок соответствия критериям разделов по общему числу медицинских организаций, включенных в исследование (рисунок 1).



**Рисунок 1.** Средние оценки соответствия критериям по разделам оценки, % (M ± m)

При проведении анализа выявлено, что только 19,67% сайтов медицинских организаций из числа исследуемых обладают наибольшей степенью соответствия представленным критериям по всем разделам, и только 1,97% соответствует им полностью.

### Обсуждение

В Московской области с 2022 года поэтапно реализуется пилотный проект по унификации сайтов медицинских организаций, предполагающий переход всех медицинских организаций государственной формы собственности, подведомственных Министерству здравоохранения Московской области, на единую платформу [zdrav.mosreg.ru](http://zdrav.mosreg.ru), которая, в свою очередь, является частью цифрового контура регионального портала государственных услуг Московской области. Реализация проекта позволила обеспечить единообразие в наполнении сайтов и удобство в навигации по сайту для граждан, обращающихся в различные медицинские организации.

Наиболее высокую оценку сайты медицинских организаций получили по разделу «Информация о деятельности медицинской организации», включающего в себя основные сведения о медицинской организации. Доля сайтов медицинских организаций, отвечающих наилучшему уровню соответствия критериям составила 90,2%, при этом наивысший результат представлен такими критериями как полное наименование медицинской организации, место ее нахождения, почтовый адрес, дата государственной регистрации, схема проезда, сведения об учредителе, контактная информация, информация о вышестоящих и контролирующих органах, документах медицинской организации, – степень достижения этих критериев у всех медицинских организаций составила 100%. Наименьшее соответствие отмечалось в вопросе размещения информации о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по системе обязательного медицинского страхования: только 33,3% исследуемых медицинских организаций разместили эту информацию на своих сайтах. Кроме того, установлены существенные различия в наполнении раздела «Документы», как по перечню представляемых документов, так и по их актуальности. Поскольку четких определяющих критериев содержания настоящего раздела, его наполнение варьировалось в зависимости от исследуемого сайта.

Раздел «Информация для пациентов» содержит важнейшие вопросы, которые в значительной мере должны отвечать запросам граждан относительно получения полной информации об организации оказания медицинской помощи. При оценке разделов сайтов медицинских организаций по критериям выявлено, что только 23,53% исследуемых сайтов отвечают наилучшему уровню соответствия. Максимальная степень соответствия представлена такими критериями как режим и график работы медицинской организации, диспансеризация, правила предоставления платных медицинских услуг, наличие формы обратной связи. Авторы настоящего исследования полагают, что столь высокая оценка, в первую очередь, достигается за счет унифицированного подхода к оформлению соответствующих разделов сайтов в пилотном проекте. Наименьшая степень соответствия наблюдается в вопросах размещения сведений о перечне лекарственных препаратов, установленных Распоряжением Правительства Российской Федерации от 12 октября 2019 года №2406-р и о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению бесплатно и с пятидесятипроцентной скидкой при получении медицинской помощи в амбулаторных условиях. Степень соответствия по этим категориям вопросов составляет лишь 25,5%. Некоторые исследователи предполагают, что недостаточная информированность населения в

этом вопросе может быть причиной низкой приверженности пациентов лечению и профилактическим мероприятиям. Также отмечается недостаточность сведений о медицинских работниках, в том числе участвующих в оказании платных медицинских услуг, об уровне их образования и квалификации, графике работы и часах приема. Надлежащим образом эта информация размещена на сайтах только 37,45% медицинских организаций. Несмотря на относительно удовлетворительное соответствие требованиям, отмечается низкое качество и недостаточная полнота размещаемой информации, касающейся вопросов прохождения профилактических мероприятий, а также порядка записи на прием к врачу.

Менее всего у сайтов медицинских организаций представлен раздел «Информация для специалистов». Средняя степень соответствия установленным критериям составила 35,95%. Максимальная оценка достигнута по критерию «Вакансии», что отчасти достигается за счет унифицированного подхода к оформлению соответствующих разделов сайтов в пилотном проекте.

По разделу «Соответствие размещаемой информации принципам доступности» средняя оценка составляет 64,76%, что отчасти достигнуто за счет соответствия всех сайтов медицинских организаций критериям «управляемость» и «надежность». Это обеспечивается стандартным дизайном исследуемых сайтов медицинских организаций Московской области.

При анализе средних величин установлено, что наивысшая оценка соответствия всех сайтов медицинских организаций установленным критериям получена по разделу «Информация о деятельности медицинской организации» ( $93,51\% \pm 0,8\%$ ), а наименьшая – по разделу «Информация для специалистов» ( $67,7\% \pm 23,2\%$ ).

Проведенный анализ показал недостаточное соответствие базовым требованиям официальных сайтов медицинских организаций, установленным действующим законодательством Российской Федерации. Большинство медицинских организаций при оформлении своих сайтов руководствуется формальным подходом, что, в свою очередь, может вести к снижению доступности информации об организации оказания медицинской помощи у пациентов, и, как следствие, снижение удовлетворенности населения доступностью медицинской помощи.

Одновременно с недостаточной функциональностью, отмечается низкое качество сведений, представленных на сайтах. Большая часть размещенной информации, являющейся потенциально важной для получателей медицинской помощи (например, версия территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам

медицинской помощи текущего календарного года), неактуальна, что может быть следствием формального подхода к информационному сопровождению медицинской деятельности медицинских организаций. При этом информация, предназначенная для пациентов на всех исследуемых сайтах, размещена в различных разделах, что может создавать трудности при поиске нужных сведений и навигации по сайту. По мнению авторов настоящего исследования, указанные факты не позволяют в полной мере обеспечить права граждан на получение необходимой информации, и могут служить ограничивающим фактором в доступности медицинской помощи, особенно для пациентов пожилого и старческого возраста ввиду различных факторов, изложенных выше.

В своих научных исследованиях ряд авторов (Эккерт Н.В., Полухин Н.В., 2019; Ходакова О.В., Евстафьева Ю.В., 2017) отмечает недостаточную полноту, качество представляемых сведений и неудовлетворительную функциональность сайтов, а также несоответствие размещаемой информации фактическим запросам потребителей медицинских услуг. Наибольшее значение для граждан, по результатам социологических опросов, имеют сведения о контактной информации, об отзывах пациентов, информации о специалистах, скорость загрузки сайта и его адаптивность к различным устройствам (Н.В. Полухин, Н.В. Эккерт, В.В. Козлов, 2021). Респондентами также отмечалась важность информации и функции, представленные на сайтах.

Отдельные исследования свидетельствуют о низкой удовлетворенности населения пожилого и старческого возраста качеством оказания первичной медико-санитарной помощи, и к основным ее причинам относят сложность записи на прием к врачам-специалистам (В.В. Попов, И.А. Новикова, 2019). Пациенты пожилого и старческого возраста являются одной из ключевых групп населения, обращающихся за первичной медико-санитарной помощью, в связи с чем могут являться потенциальными пользователями официальных сайтов медицинских организаций. Официальный сайт медицинской организации является эффективным инструментом коммуникации между системой здравоохранения и населением, и, по мнению авторов настоящего исследования, способен повысить информированность граждан, в том числе пожилого и старческого возраста, в вопросах порядка записи на прием к врачам-специалистам.

Исследование показало, что вопрос установления единых требований к оформлению официальных сайтов медицинских организаций и качеству размещаемой на них информации, требует дополнительного нормативного правового сопровождения. Результаты проведенного

анализа могут служить основой для разработки оптимальных подходов к информационному сопровождению и единых требований к порядку оформления сайтов, что, в свою очередь, может способствовать повышению информированности граждан пожилого и старческого возраста и доступности первичной медико-санитарной помощи для этой возрастной категории.

#### **Выводы;**

1. Обязанность информирования граждан в доступной форме об организации оказания медицинской помощи законодательно закреплена за медицинскими организациями. Результаты исследования свидетельствуют о том, что только 19,67% исследуемых сайтов медицинских организаций обладают наибольшей степенью соответствия базовым требованиям действующего законодательства и рекомендациям к их оформлению в соответствии с принципами доступности, описанными ранее.

2. В настоящее время отсутствуют единые подходы к порядку представления информации об организации оказания медицинской помощи на официальных сайтах медицинских организаций, отражающие вопросы функциональности и соответствия потребностям разных категорий населения. Существующие требования и рекомендации охватывают лишь общую структуру размещаемой на сайтах информации, но не содержат четких критериев ее достаточности, полноты и качества.

3. Сайт медицинской организации может выступать эффективным инструментом для информационного взаимодействия между системой здравоохранения и населением. Наличие исчерпывающей информации в сочетании с удовлетворительными характеристиками функциональности сайта могут способствовать повышению информированности населения в организации медицинской помощи и обеспечению доступности квалифицированной медицинской помощи, в том числе первичной медико-санитарной.

4. Одной из потенциальных групп-пользователей сайтов медицинских организаций могут выступать лица пожилого и старческого возраста. Адаптированный к потребностям граждан этой возрастной категории сайт может способствовать повышению доступности первичной медико-санитарной помощи.

#### **Список литературы**

1. Older Users and Web Accessibility: Meeting the Needs of Ageing Web Users. Доступно по ссылке: <https://www.w3.org/WAI/older-users>;

2. Reddy H, Joshi S, Joshi A, Wagh V. A Critical Review of Global Digital Divide and the Role of Technology in Healthcare. *Cureus*. 2022;14(9):e29739. Published 2022 Sep 29. doi:10.7759/cureus.29739;
3. United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2019). *World Population Prospects 2019, Volume II: Demographic Profiles (ST/ESA/SER.A/427)*. Доступно по ссылке: <https://www.un.org/development/desa/pd/content/world-population-prospects-2019-volume-ii-demographic-profiles/>;
4. Попов В. В., Новикова И. А. Современные особенности качества оказания амбулаторно-поликлинической помощи лицам пожилого возраста. *Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины*. 2019;27(6):983—987. DOI: 10.32687/0869-866X-2019-27-6-983-987;
5. Глобальная стратегия в области цифрового здравоохранения на 2020–2025 гг. [Global strategy on digital health 2020-2025]. Женева: Всемирная организация здравоохранения. 2021. Доступно по ссылке: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/344249/9789240027596-rus.pdf/>;
6. Шевский В.И., Шейман И.М., Шишкин С.В. Новые модели первичной медико-санитарной помощи: зарубежный опыт и российские перспективы. *Социальные аспекты здоровья населения [сетевое издание]* 2022; 68(2):2. DOI:10.21045/2071-5021-2022-68-2-2; Доступно по ссылке: <http://vestnik.mednet.ru/content/view/1356/30/lang.ru/>
7. Полухин Н.В. Диссертация на соискание ученой степени кандидата медицинских наук. Научное обоснование применения маркетинговых коммуникаций в сфере здравоохранения в Интернете. Москва. 2023;
8. Ходакова О.В., Евстафьева Ю.В. Комплексная оценка официальных сайтов медицинских организаций. *Здравоохранение Российской Федерации*. 2017;61(2):70-75. DOI: 10.18821/0044-197X-2017-61-2-70-75;
9. Система информирования об организации медицинской деятельности медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь. Методические рекомендации. Каракулина Е.В., Ходырева И.Н., Крошка Д.В. [и др.] – М.: ФГБУ «НМИЦ ТПМ» Минздрава России, 2024, – 118 с. ISBN: 978-5-6052598-3-1. DOI: 10.15829/ROPNIZ-k9-2024;
10. Страдымов Ф.И., Чукавина А.В., Тюфилин Д.С., Деев И.А., Ходакова О.В., Шибалков И.П., Шахова Т.Г., Руголь Л.В., Шепель Р.Н., Вошев Д.В., Дроздова Л.Ю.,

Калашникова М.А., Орлов С.А., Ялымова В.В., Каракулина Е.В., Драпкина О.М., Кобякова О.С. Организационные решения по повышению доступности первичной медико-санитарной помощи взрослому населению/под редакцией Стародубова В.И. - М.: ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава России, 2023. DOI: 10.21045/978-5-94116-137-9-2023;

11. Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь (3-е издание с дополнениями и уточнениями). Методические рекомендации. Каракулина Е.В., Введенский Г.Г., Ходырева И.Н., Крошка Д.В. [и др.] – М.: ФГБУ «НМИЦ ТПМ» Минздрава России, 2023, – 146 с. DOI: 10.15829/FPPMSP-NMMO2023;

12. Полухин Н.В., Эккерт Н.В., Козлов В.В. Информационные предпочтения пациентов в контексте коммуникации на веб-сайтах медицинских организаций. *Siberian Journal of Life Sciences and Agriculture*. 2021;13(5):226-246. DOI:10.12731/2658-6649-2021-13-5-226-246;

13. Эккерт Н.В., Полухин Н.В. Представление информации для потребителей медицинских услуг на веб-сайтах медицинских организаций: проблемы и пути их решения. *Медицинские технологии. Оценка и выбор*. 2019;(3):62-70. DOI:10.31556/2219-0678.2019.37.3.062-070;

### References

1. Older Users and Web Accessibility: Meeting the Needs of Ageing Web Users. Available from: <https://www.w3.org/WAI/older-users>;

2. Reddy H, Joshi S, Joshi A, Wagh V. A Critical Review of Global Digital Divide and the Role of Technology in Healthcare. *Cureus*. 2022;14(9):e29739. Published 2022 Sep 29. doi:10.7759/cureus.29739;

3. United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2019). *World Population Prospects 2019, Volume II: Demographic Profiles (ST/ESA/SER.A/427)*. Available from: <https://www.un.org/development/desa/pd/content/world-population-prospects-2019-volume-ii-demographic-profiles>;

4. Popov V. V., Novikova I. A. Sovremennye osobennosti kachestva okazaniya ambulatorno-poliklinicheskoy pomoshhi licam pozhilogo vozrasta [The modern characteristics of quality of ambulatory polyclinic medical care of patients of elderly age]. *Problemy social'noj gigieny, zdavoohraneniya i istorii mediciny [Probl Sotsialnoi Gig Zdravookhranennii i Istor Med]*. 2019;27(6):983—987 (In Russian); <http://doi.org/10.32687/0869-866X-2019-27-6-983-987/>;



5. Global strategy on digital health 2020-2025. Global strategy on digital health 2020-2025. Geneva: World Health Organization; 2021.
6. Shevsky V.I., Sheiman I.M., Shishkin S.V. New models of primary health care: international experience and Russian perspectives. *Social'nye aspekty zdorov'a naselenia / Social aspects of population health* [serial online] 2022; 68(2):2. Available from: <http://vestnik.mednet.ru/content/view/1356/30/lang,ru/>
7. Polukhin N. V. Dissertatsiya na soiskanie uchenoj stepeni kandidata meditsinskikh nauk. Nauchnoye obosnovaniye primeneniya marketingovykh kommunikatsiy v sfere zdravookhraneniya v Internet [Dissertation for the degree of Candidate of Medical Sciences. Scientific justification for the use of marketing communications in the field of healthcare on the Internet]. Moskva [Moscow]; 2023;
8. Khodakova O.V., Evstaf'eva Y.V. Kompleksnaya otsenka ofitsial'nykh saytov meditsinskikh organizatsiy [The complex assessment of official web-sites of medical organizations]. *Zdravookhranenie Rossiyskoy Federatsii* [Health care of the Russian Federation. 2017;61(2):70-75. DOI: 10.18821/0044-197X-2017-61-2-70-75;
9. Sistema informirovaniya ob organizatsii meditsinskoy deyatelnosti meditsinskoy organizatsii, okazyvayushchey pervichnyuyu mediko-sanitaruyu pomoshch [System of informing about the organization of medical activities of a healthcare institutions providing primary healthcare services]. Metodicheskiye rekomendatsii [Methodological recommendations]. Karakulina E. V., Khodyreva I. N., Kroshka D. V. [i dr.] [et al.] – M.: FGBU «NMITS TPM» Minzdrava Rossii [FSBI «NMRC TPM» of the Ministry of Healthcare of the Russian Federation], 2024, – 118 s. ISBN: 978-5-6052598-3-1. DOI: 10.15829/ROPNIZ-k9-2024;
10. Stradymov F. I., Chukavina A. V., Tyufilin D. S., Deev I. A., Khodakova O. V., Shibal'kov I. P., Shakhova T. G., Rugol' L. V., Shepel' R. N., Voshev D. V., Drozdova L. Yu., Kalashnikova M. A., Orlov S. A., Yalymova V. V., Karakulina E. V., Drapkina O. M., Kobyakova O. S. Organizatsionnye resheniya po povysheniyu dostupnosti pervichnoy mediko-sanitar'noy pomoshchi vzrosloму naseleniyu [Organizational solutions for improving the accessibility of primary healthcare services for the adult population] / pod redaktsiyey Starodubova V. I. [edited by Starodubov V. I.] - M.: FGBU "TsNIIOIZ" Minzdrava Rossii [Russian RIH of the Ministry of Healthcare of the Russian Federation], 2023. DOI: 10.21045/978-5-94116-137-9-2023;
11. Novaya model' meditsinskoy organizatsii, okazyvayushchey pervichnyuyu mediko-sanitaruyu pomoshch (3-e izdanie s dopolneniyami i utochneniyami) [A new model of a healthcare organization providing primary healthcare services (3rd edition with additions and clarifications)].

Metodicheskiye rekomendatsii [Methodological recommendations]. Karakulina E. V., Vvedenskiy G. G., Khodyreva I. N., Kroshka D. V. [i dr.] [et al.]– M.: FGBU «NMITS TPM» Minzdrava Rossii [FSBI «NMRC TPM» of the Ministry of Healthcare of the Russian Federation], 2023, – 146 s. DOI: 10.15829/FPPMSP-NMMO2023;

12. Polukhin N. V., Ekkert N. V., Kozlov V. V. Informatsionnye predpochteniya patsiyentov v kontekste kommunikatsii na veb-saytakh meditsinskikh organizatsiy [Patient perspective on healthcare facilities websites communication elements]. Siberian Journal of Life Sciences and Agriculture. 2021;13(5):226-246. DOI: 10.12731/2658-6649-2021-13-5-226-246;

13. Ekkert N. V., Polukhin N. V. Predstavlenie informatsii dlya potrebiteley meditsinskikh uslug na veb-saytakh meditsinskikh organizatsiy: problemy i puti ikh resheniya [Presentation of Information for Consumers of Medical Services on the Websites of Health Facilities: Problems and Solutions]. Meditsinskiye tekhnologii [Medical Technologies]. Otsenka i vybor [Assessment and Choice]. 2019;(3):62-70. DOI: 10.31556/2219-0678.2019.37.3.062-070;

**Финансирование.** Исследование не имело спонсорской поддержки.

**Конфликт интересов.** Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

**Acknowledgments.** The study did not have sponsorship.

**Conflict of interests.** The authors declare no conflict of interest.

#### Сведения об авторах

**Примиленная Наталия Леонидовна** – аспирант ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт организации и информатизации здравоохранения» Министерства здравоохранения Российской Федерации, 127254, Россия, г. Москва, ул. Добролюбова, 11; заведующий отделом контроля качества и безопасности медицинской деятельности Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Московской области «Щёлковская больница», 141100, Московская область, г. Щёлково, ул. Парковая, д. 8, e-mail: [primilennaia@gmail.com](mailto:primilennaia@gmail.com), ORCID 0009-0002-1246-0621;

**Ходакова Ольга Владимировна** – доктор медицинских наук, доцент, начальник отдела научных основ организации здравоохранения ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт организации и информатизации здравоохранения» Министерства здравоохранения Российской Федерации, 127254, Россия, г. Москва, ул. Добролюбова, 11, e-mail: [khodakovaov@mednet.ru](mailto:khodakovaov@mednet.ru), ORCID 0000-0001-8288-939X; SPIN: 2314-6974

#### About the authors

**Primilennaia Nataliia Leonidovna** – postgraduate student of the Russian Research Institute of Health, 11 Dobrolyubova str., Moscow, 127254, Russia; head of the quality control department

Shchyolkovskaya bolnitsa, Parkovaya str., Shchyolkovo, Moskovskaya oblast, 141100, Russia, e-mail: [primilennaia@gmail.com](mailto:primilennaia@gmail.com), ORCID 0009-0002-1246-0621.

**Khodakova Olga Vladimirovna** – Doctor of Medical Sciences, Associate Professor, Head of the Department of Scientific Foundations of the healthcare organization of the Russian Research Institute of Health, 11 Dobrolyubova str., Moscow, 127254, Russia; e-mail: [khodakovaov@mednet.ru](mailto:khodakovaov@mednet.ru); ORCID 0000-0001-8288-939X; SPIN: 2314-6974

Статья получена: 01.10.05.2024 г.  
Принята к публикации: 28.11.2024 г.