

СОВРЕМЕННЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ И ПЕРСПЕКТИВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОЙ СЛУЖБЫ МЕГАПОЛИСА

А.В. Канаян, А.А. Ромова, И.Г. Литовченко, А.А. Хасанов

*Государственное учреждение здравоохранения «Медицинский
информационно-аналитический центр», г. Санкт-Петербург.*

Проанализированы результаты деятельности государственной информационно-справочной службы Санкт-Петербурга в сфере здравоохранения. Показано, что в результате ее работы население многомиллионного города обладает достоверной информацией обо всех учреждениях, ведущих свою деятельность в области здоровья человека.

Ключевые слова: здоровье человека, информационно-справочная служба.

MODERN POSSIBILITIES AND PROSPECTS ACTIVITY DIRECTORY MEGACITY SERVICES

A.V. Kanayan, A.A. Romova, I.G. Litovchenko, A.A. Hasanov

*Public health services official body «Medical information-analytical centre»,
St.-Petersburg*

Results of activity of the state directory service of St.-Petersburg in public health services sphere are analysed. It is shown that by means of its work the population of a millions-strong city possesses the effective instrument in reception real information on all establishments conducting the activity in the field of health of the person.

Keywords: Health of the person, directory service.

При необходимости обращения за медицинской помощью или получения профессиональной консультации по вопросам здоровья граждане порой не представляют должным образом структуру системы здравоохранения, они часто не ориентированы даже в простых вопросах возможности укрепления собственного здоровья. Решение этих проблем осложняет информационное неустройство в средствах массовой информации. Данное обстоятельство побуждает к специальному изучению

возможностей и перспектив деятельности информационно-справочных служб в сфере здравоохранения [1, 2, 3, 4].

В 1997 г. в Санкт-Петербургском государственном учреждении здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр» (СПб МИАЦ) создана государственная информационно-справочная служба «Здоровье города» (ИСС «ЗГ»). На нее возложены обязанности оказания помощи жителям Санкт-Петербурга в поиске и получении до-

стоверной информации об обеспечении лекарственными средствами, об услугах лечебных учреждений, центров диагностики, коммерческих клиник, частнопрактикующих специалистов, аптек, санаториев, спортивно-оздоровительных центров. Сотрудники ИСС «ЗГ» обладают информацией обо всех организациях и специалистах, ведущих свою деятельность в области здоровья человека.

В структуру ИСС «ЗГ» входят медицинская и фармацевтическая справочные, сотрудниками которых ежедневно обрабатывается порядка 3000 обращений от населения по многоканальным телефонным линиям с предоставлением информации об адресах лечебных учреждений, номерах телефонов, режимов работы, услугах, акциях и других аспектах медицинской деятельности. Разработан, апробирован и введен в эксплуатацию оригинальный программный инструмент, максимально упрощающий сбор и обновление информации.

Осуществляется профессиональная, оперативно-техническая поддержка программно-аппаратного комплекса по сбору и обработке информации.

Медицинское справочное подразделение информирует население о:

порядке предоставления и видах бесплатной медицинской помощи, оказываемой медицинскими учреждениями Санкт-Петербурга в рамках Территориальной программы государственных гарантий;

телефонах и адресах медицинских учреждений, предоставляющих медицинские услуги в объеме Территориальной программы государственных гарантий обеспечения

граждан Российской Федерации бесплатной медицинской помощью;

телефонах и адресах страховых медицинских организаций, осуществляющих медицинское страхование граждан на территории Санкт-Петербурга;

порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг;

платных медицинских услугах, оказываемых лечебными учреждениями города;

нормативно-правовых вопросах во всех сферах медицинского обслуживания.

Медицинское справочное подразделение взаимодействует с организациями — источниками информации о медико-социальной помощи (подразделениями Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга, СПб ГУЗ «МИАЦ», Территориального фонда обязательного медицинского страхования Санкт-Петербурга, отделами здравоохранения администраций районов Санкт-Петербурга, Центром государственного санитарно-эпидемиологического надзора в Санкт-Петербурге, Санкт-Петербургским объединением медико-социальной экспертизы, СПбГУ «Городской центр по начислению и выплате пенсий и пособий» и др.) на основе двухсторонних безвозмездных договоров и в соответствии с Порядком информационного обмена для обеспечения функционирования ИСС «ЗГ».

Медицинское справочное подразделение также принимает участие в поддержке и развитии программного обеспечения для сбора, обработки, централизованного хранения и предоставления информации о медико-социальной помощи, а также в формирова-

нии и ведении централизованной общегородской базы данных по медико-социальной помощи и соответствующих нормативно-справочных данных. Операторы медицинской справочной службы консультируют население по вопросам организации оказания высокотехнологичной медицинской помощи. Специалисты медицинской справочной службы обеспечивают круглосуточный прием обращений граждан по «горячей линии» Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга.

В 2009 году операторами ИСС «ЗГ» принято 61 610 обращений (рис. 1) от населения по актуальным вопросам его медицин-

ского обеспечения, что на 10 777 обращений больше, чем в 2008 году.

Фармацевтическое справочное подразделение ИСС «ЗГ» предоставляет информацию о наличии лекарственных средств по региональной льготе, в том числе о средствах самоконтроля (тест-полоски для определения сахара, шприц-ручки и инсулиновые шприцы и глюкометры и др.), закупаемых за счет средств бюджета города для всех категорий льготников;

о порядке отпуска лекарственных средств по региональной льготе и средств самоконтроля, антипсихотических средств и о сроках действия рецептов;

Количество обращений

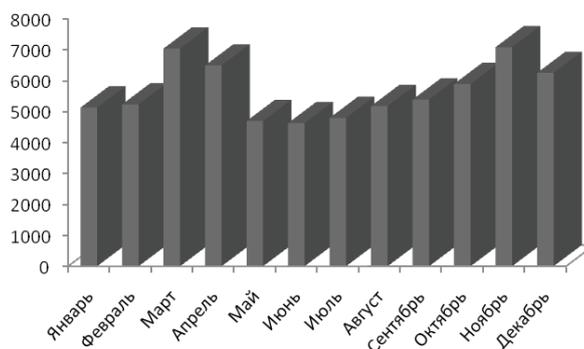


Рис. 1. Количество обращений граждан в информационно-справочную службу «Здоровье города» в 2009 году

о наличии лекарственных средств, изделий медицинского назначения, детского питания, предметов ухода за больными, лечебной косметики и сопутствующих товаров в аптеках Санкт-Петербурга за полную стоимость;

режимах работы и телефонах отделов льготного отпуска аптек, об адресах этих

аптек, а также о днях и часах приема, телефонах сотрудников районных отделов здравоохранения и специалистов Комитета по здравоохранению;

В таблице и на рис. 2-6 отражено распределение случаев обращения граждан в фармацевтическую справочную службу по вопросам, касающимся реализации льгот,

**Распределение обращений граждан по вопросам, касающимся федеральной льготы
на получение лекарственных средств в 2009 году**

Месяцы	Количество обращений граждан	
	всего	по вопросам федеральной льготы (% от всех обращений)
январь	27110	9642 (36)
февраль	37369	15755 (42)
март	49924	19561 (39)
апрель	54310	20014 (37)
май	40629	15651 (39)
июнь	39849	17650 (44)
июль	40616	18839 (46)
август	40690	20686 (51)
сентябрь	46031	23398 (51)
октябрь	52535	27645 (53)
ноябрь	70056	36431 (52)
декабрь	63208	36470 (58)
ИТОГО:	562327	261742 (в среднем 47%)

касающихся товаров аптечного ассортимента за полную стоимость.

Информация населению фармацевтическим подразделением ИСС «ЗГ» предоставляется в соответствии с данными, регулярно поступающими от компаний, осуществляющих лекарственное обеспечение, а также согласно плановым заданиям отдела обеспечения лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга.

Информация о наличии антипсихотических средств, закупленных за счет средств бюджета города, предоставляется в соответствии с Постановлением Правительства СПб от 08.07.2008 №828 «О плане мероприятий по развитию психиатрической службы и мерах по предупреждению отрицатель-

ных социальных последствий психических заболеваний и поведенческих расстройств в Санкт-Петербурге на 2008-2011 годы».

Общее количество позиций аптечного ассортимента в базе данных находится на уровне 1 100 000 торговых наименований.

Надлежащее качество работы ИСС «ЗГ» обеспечивается благодаря бесперебойному поступлению и обновлению в базе данных прайс-листов, содержащих ассортимент от аптек города, как единичных, так и входящих в состав аптечных сетей и холдингов.

План развития ИСС «ЗГ» включает в себя комплекс мероприятий, направленных на повышение удобства, качества и доступности информации, содержащейся в базе данных, а именно:

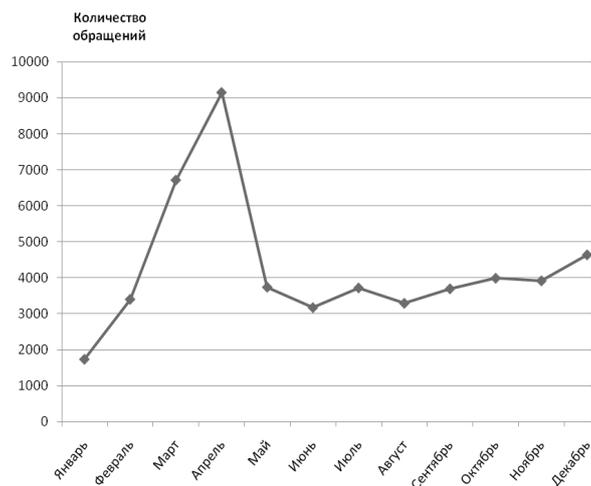


Рис.2. Распределение обращений граждан по вопросам, касающимся региональной льготы на получение лекарственных средств в 2009 году

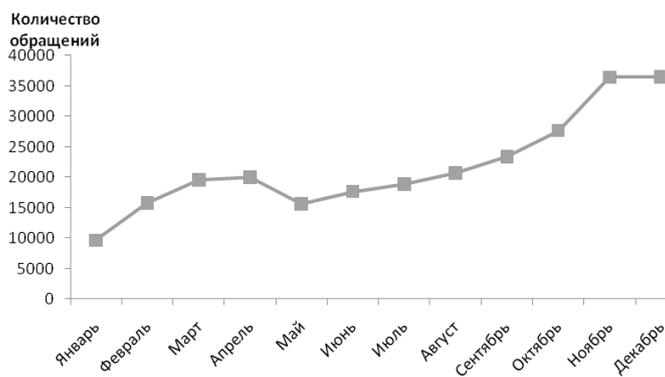


Рис.3. Распределение обращений граждан по вопросам, касающимся федеральной льготы на получение лекарственных средств в 2009 году

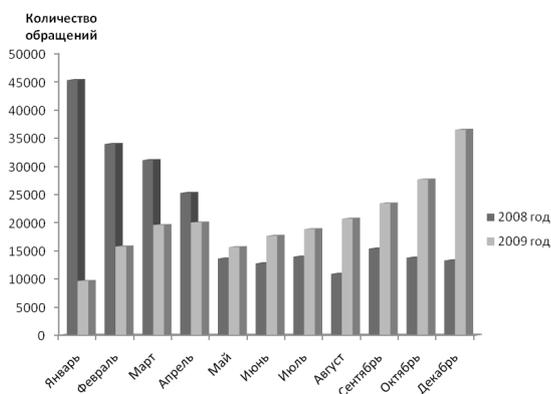


Рис.4. Сравнительное распределение обращений граждан по вопросам, касающимся федеральной льготы на получение лекарственных средств в 2008–2009 гг.

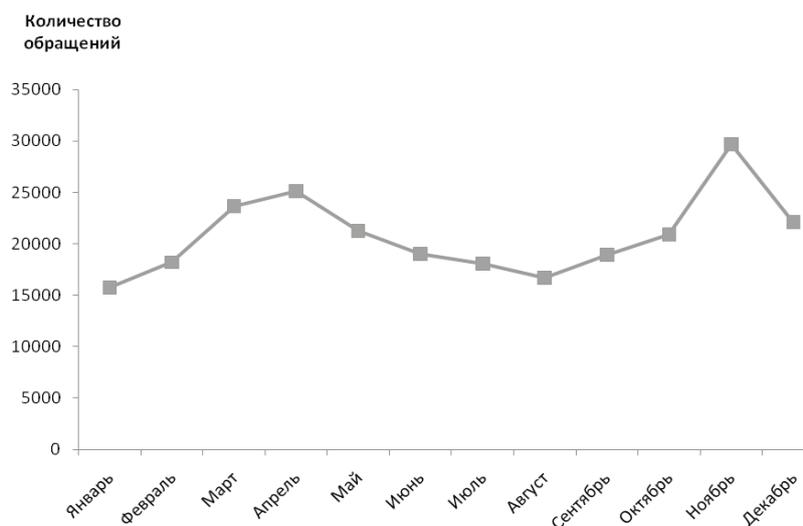


Рис. 5. Распределение случаев обращений граждан по вопросам наличия товарного ассортимента за полную стоимость в 2009 г.

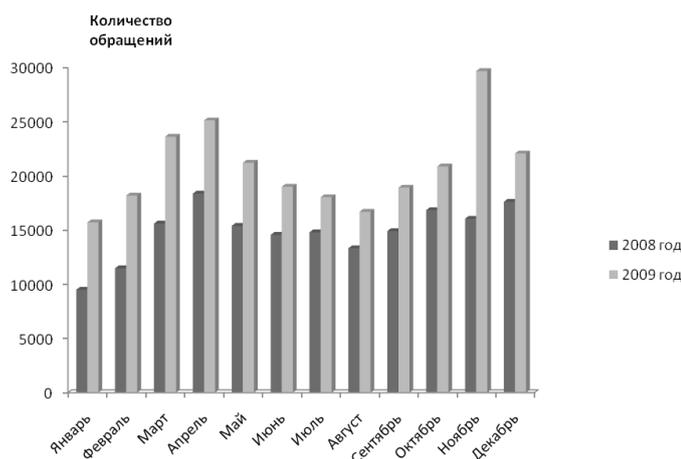


Рис. 6. Сравнительная диаграмма случаев обращений граждан по вопросам наличия товаров аптечного ассортимента за полную стоимость в 2008–2009 гг.

создание в Санкт-Петербурге сети инфокиосков, с помощью которых можно, не поднимая трубки, получить любые информационно-справочные сведения, имеющиеся в базе данных;

разработка интеллектуальной системы голосового управления меню справочной службы, благодаря которой появится воз-

можность без услуг оператора получить всю необходимую информацию;

развитие интернет-ресурса (сайта), позволяющего в режиме on-line получать интересующую информацию;

комплекс мероприятий по популяризации телефонных номеров справочных служб среди населения Санкт-Петербурга.

В целом в условиях современной жизни граждане Санкт-Петербурга в результате деятельности информационно-справочной службы обладают надежным и эффективным инструментом, с помощью которого оперативно и надлежащим образом решаются задачи, связанные с сохранением здоровья жителей города.

Список литературы

1. Батулин В.А. Проблемы лекарственного обеспечения в системе обязательного медицинского страхования // Клиническая фармакология и фармакоэкономика. — 2008. — Т.1, №1. — С.3.

2. Цыганова О.А. Анализ удовлетворенности пациентов качеством стационарной медицинской помощи // Проблемы стан-

дартизации в здравоохранении. — 2009. — №11–12. — С.22–28.

3. Созинов А.С., Максимов И.Л. Осведомленность медицинских работников по этико-правовым вопросам медицинской практики // Медицинское право. — 2010. — №2(30). — С.3–5.

4. Канунникова Л.В., Шалыгина Л.С. Нормативно-правовое регулирование работы с информационными системами и персональными данными // Медицинское право. — 2010. — № 2(30). — С. 17–20.