



Кафедра народонаселения ЭФ МГУ
60 лет – 2027



ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ
МГУ имени М. В. Ломоносова



О цифровых решениях для обратной связи с пациентами в управленческом контексте

Докладчик: Фаттахов Т.А.

Выражаем благодарность **экономическому факультету МГУ имени М.В. Ломоносова** за многолетнюю поддержку демографических исследований методами искусственного интеллекта (обработки естественного языка машинным обучением) и **партнерам**, участвующим в наших исследованиях в части экспериментов по выбору нейросетей и генеративного искусственного интеллекта. В 2024 году – **Мошкину Вадиму Сергеевичу** (к.т.н., доцент, кафедра «Информационные системы», проректор по цифровой трансформации; с.н.с., научно-исследовательский отдел Департамента научных исследований и инноваций Ульяновского государственного технического университета).

Основные цифровые решения развиваемые в здравоохранении

- ✓ Платформы для сбора отзывов пациентов
- ✓ Развитие и интеграция электронных медицинских карт
- ✓ Телемедицина и удаленный мониторинг
- ✓ Искусственный интеллект и аналитика
- ✓ Чат-боты и голосовые помощники

Мониторинг системы здравоохранения по отзывам пациентов

Примеры популярных «частных» приложений с отзывами пациентов



Приложения для отзывов о медицине часто становятся мостом между пациентами и учреждениями, повышая доверие и удобство. Государство участвует в основном в странах с централизованными системами здравоохранения (Великобритания, Сингапур), тогда как в других регионах доминируют коммерческие игроки. Основной драйвер развития — запрос общества на прозрачность и цифровизацию медицинских услуг.

Инициаторы проектов:

- ✓ Стартапы и IT-компании
- ✓ Медицинские организации
- ✓ Фармацевтические компании
- ✓ Страховщики

Цели и задачи разработчиков:

- ✓ Повышение прозрачности
- ✓ Улучшение качества услуг
- ✓ Упрощение доступа к медицине
- ✓ Монетизация
- ✓ Сбор данных

Участие государства:

- ✓ Прямая поддержка (Великобритания)
- ✓ Косвенное участие (Сингапур)
- ✓ Без поддержки (США)

Отношения между цифровыми платформами данного типа и медицинскими организациями не регламентированы.

Мониторинг системы здравоохранения по отзывам пациентов

Примеры стран, которые активно используют мониторинг мнений пациентов для улучшения качества услуг в сфере здравоохранения на государственном уровне

Страна	Механизм сбора отзывов	Использование данных
Великобритания	Пациенты отвечают на вопрос о рекомендации учреждения (шкала 0–10) и оставляют комментарии.	Публикация рейтингов, улучшение качества услуг, выбор клиник пациентами.
США	Стандартизированные опросы о качестве обслуживания (общение, чистота, управление болью и др.).	Рейтинги влияют на финансирование через Medicare, публикация на платформе Hospital Compare.
Германия	Онлайн-платформа для оценки врачей и клиник (время ожидания, качество услуг и т.д.).	Помощь в выборе медучреждений, стимулирование улучшения сервиса.
Австралия	Сбор данных о качестве услуг, включая отзывы пациентов, на национальном портале.	Сравнение больниц, повышение прозрачности и конкуренции.
Швеция	Оценка клиник по критериям: доступность, лечение, отношение персонала.	Формирование рейтингов, распределение ресурсов.
Канада	Опросники по почте или онлайн после госпитализации.	Корректировка политики здравоохранения, улучшение работы учреждений.
Сингапур	Ежегодные опросы через телефонные интервью и онлайн-формы.	Планирование реформ, выделение финансирования.
Норвегия	Сбор отзывов пациентов на национальной платформе с анализом на региональном уровне.	Повышение качества услуг за счет обратной связи.

Общие черты программ:

Публичность данных:
Рейтинги и отзывы часто доступны онлайн.

Стандартизация:
Используются единые методики опросов для объективности.

Связь с финансированием:
В некоторых странах (например, США, Швеция, Сингапур) рейтинги влияют на выплаты медучреждениям.

Технологии:
Применяются мобильные приложения, SMS-опросы и онлайн-платформы.

Мониторинг системы здравоохранения с ИИ

Эффективность мониторинга мнений пациентов

Аргументы за эффективность:

Выявление системных проблем: Например, в NHS благодаря FFT удалось сократить время ожидания приёма и улучшить гигиену в стационарах.

Повышение прозрачности: В США больницы с высокими рейтингами HCAHPS демонстрируют на 5-10% более низкую смертность (исследование JAMA, 2018).

Стимулирование конкуренции: В Нидерландах клиники, активно работающие с отзывами на Zorgkaart, улучшили коммуникацию с пациентами на 20% (данные 2020).

Укрепление доверия: В Швеции 78% пациентов отмечают, что их мнение учитывается при изменениях в системе здравоохранения, что повышает лояльность к системе здравоохранения (отчет SKR, 2022).

Аргументы против (ограничения):

Смещение выборки: Чаще отвечают крайне довольные или недовольные, что искажает данные.

Низкая вовлечённость: В Австралии лишь 30% пациентов оставляют отзывы через My Health Record.

Субъективность оценок: Пациенты могут оценивать не качество лечения, а, например, удобство парковки.

Бюрократизация: В США некоторые больницы тратят больше ресурсов на улучшение рейтингов HCAHPS, чем на реальные изменения.

Еще пример успешного внедрения ИИ: Применение ИИ в борьбе с курением

Примеры популярных приложений



Эффективность:

- ✓ Приложения работают лучше в комбинации с другими методами: никотинзаместительная терапия (пластыри, жвачки), консультации врача.
- ✓ Эффективность зависит от регулярности использования. Если человек открывает приложение раз в месяц, пользы будет мало.
- ✓ Трекеры прогресса и сообщества поддержки увеличивают долгосрочную абстиненцию.

Ограничения:

- ✓ Эффективность снижается без комбинации с другими методами (консультации, лекарства).
- ✓ Высокий процент рецидивов через 6–12 месяцев.

Инициаторы проектов:

- ✓ Некоммерческие организации
- ✓ Стартапы
- ✓ Государственные структуры
- ✓ Фармацевтические компании

Цели и задачи разработчиков:

- ✓ Помощь в отказе от курения
- ✓ Мотивация
- ✓ Снижение нагрузки на здравоохранение
- ✓ Доступность

Участие государства:

- ✓ Поддержка через здравоохранение (Великобритания: NHS продвигает Smoke Free)
- ✓ Государство разрабатывает собственные приложения (Китай)
- ✓ Минздрав участвует в создании приложения «Не курю» (Россия)
- ✓ Финансирование: Гранты для НКО и стартапов (например, в ЕС).
- ✓ Интеграция с национальными программами

Выводы

Мониторинг мнений пациентов эффективен, но при определенных условиях:

- ✓ Данные должны собираться систематически
- ✓ Наличие инструментов интеграции результатов в политику улучшений (как в NHS или Швеции)
- ✓ Учитываются ограничения (смещение выборки, субъективность оценок и др.)

Данные ВОЗ подтверждают, что системы, активно использующие обратную связь с пациентами, на 15-25% быстрее внедряют инновации и снижают количество жалоб