



*Info:*

**НАТАЛЬЯ  
ТАРАБАНОВА**

▶ Руководитель Службы  
Качества проекта «Единая  
медицинская информационно-  
аналитическая система»  
(ЕМИАС), г. Москва.  
[emias.info](http://emias.info)

# Е-ТАЛОН

**Как пришли к мысли создания «ЕМИАС»? Почему государство вкладывает деньги в улучшение сервиса бесплатной медицины?**

ЕМИАС – Единая медицинская информационно-аналитическая система, которая появилась из идеи сделать наш город современным, интерактивным и удобным, а медицинскую помощь – качественной и доступной. Данная система действует только в Москве в рамках проекта «Информационный город».

Проект «Информационный город» входит в число первоочередных госпрограмм Москвы на период 2012-2016 годов. Его ключевыми целями

являются продолжение оснащения компьютерами школ и информатизация медучреждений, внедрение интеллектуальной транспортной системы и прочее. Вследствие чего повысится качество жизни граждан и предоставления государственных услуг.

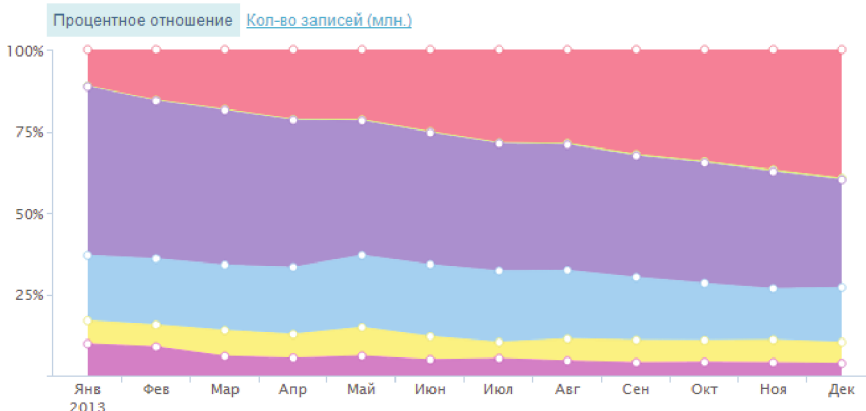
Модернизация столичного здравоохранения – это одно из приоритетных направлений в проекте «Информационный город». К 2016 году в 95% поликлиник можно будет завести электронную медицин-

скую карту и пользоваться системой записи к врачу через интернет.

Уже сейчас во многих поликлиниках Москвы к врачу можно записаться через инфоматы, сайт госуслуг, приложения для смартфонов и круглосуточный call-центр. На текущий момент данным сервисом воспользовались 40% населения города, к системе подключены 546 детских и взрослых поликлиник Москвы, а также значительная часть стоматологий и консультаций.

## Сравнение различных способов записи к врачам

Данные на 25 декабря 2013



Количество записей в текущем месяце

Врачи	1 256 923 (39,4%)
Мобильное приложение	17 931 (0,6%)
Информационный киоск	1 049 959 (32,9%)
Регистратура	536 607 (16,8%)
Сайт rgu.mos.ru	207 307 (6,5%)
Служба записи по телефону	120 564 (3,8%)
<b>Всего</b>	<b>3 189 291 (100,0%)</b>

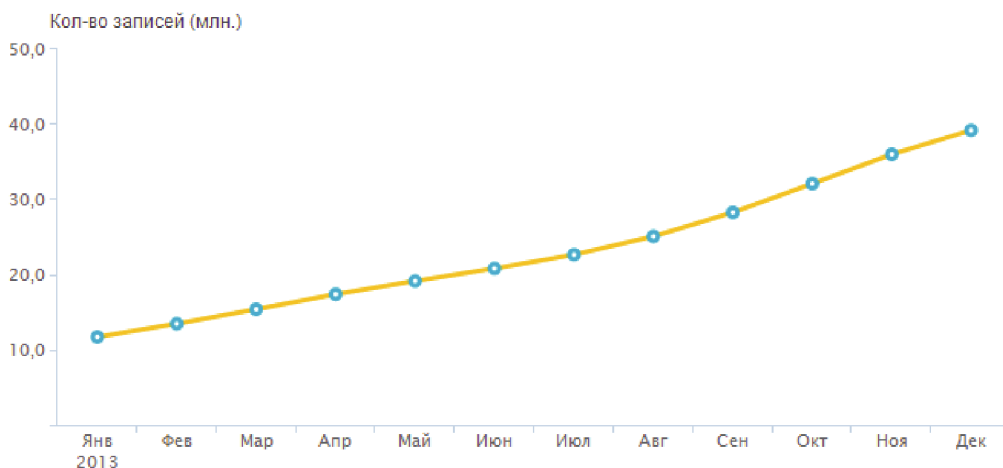
**ЕМИАС**

## В чем, на Ваш взгляд, принципиальное отличие между предоставлением коммерческих и государственных услуг?

В представлении обывателя качественный сервис и государственные услуги - это понятия из разных областей. Мы же пришли работать в проект ЕМИАС именно за тем, чтобы пользователи государственных услуг, в частности сервисов записи на прием к врачу, не видели отличий между частным бизнесом и государственными услугами.

В случае с частным бизнесом ситуация предельно ясна: компания предоставляет качественный сервис, чтобы сохранить клиентов, не дать им «унести» свои деньги к конкурентам. Мы же развиваем сервис государственных услуг не

## Динамика записей на прием к врачу нарастающим итогом Данные на 25 декабря 2013



ради доходов. Делая прозрачными процессы медицинского обслуживания, государство получает возможность больше времени выделять на обслуживание пациентов, перераспределять кадры, планировать бюджет.

В качестве эталона мы ориентируемся на успешных игроков на рынке банковских, телекоммуникаци-

онных услуг. Для клиента должно быть одинаково удобно пользоваться услугами банков, супермаркетов, транспортных компаний и услугами записи на прием к врачу. Все показатели качества обслуживания мы выставляем, исходя из мировых практик, опираясь на данные исследований о пользовательском опыте.

## Как быстро пациенты освоили новую систему? С какими сложностями столкнулись разработчики проекта при внедрении системы в медицинские учреждения?

За полтора года существования ЕМИАС пользователи привыкли к новым сервисам, освоили новые способы записи к врачу. Поначалу, как и все новое, сервисы записи были восприняты не всеми. Представители старшего поколения отказывались пользоваться инфоматами, просили вернуть журналы для ведения записей к врачу. Во все поликлиники были привлечены консультанты по внедрению системы ЕМИАС. Они помогали пер-

соналу освоить новый функционал, посетителям научиться пользоваться инфоматом и дистанционными методами записи с помощью единого контактного центра и портала государственных услуг г. Москвы.

Сейчас мы видим, что, в основном, посетители поликлиник знакомы с инфоматом и смело пользуются им. Статистика же показывает, что доля записи через регистратуру – «тра-

диционный» канал – снизилась до 20%. Самостоятельно записываются на прием к врачам более 50% всех посетителей.

Мы постоянно следим за тем, как работа системы воспринимается пользователями: проводим опросы, тесты, исследования. Данные, полученные от клиентов, помогают нам дорабатывать интерфейсы, делать сервисы более удобными.



## И все-таки как удается выстроить доверительные отношения со старшим поколением?

Специалист по внедрению ЕМИАС помогает освоить информационный киоск всем тем, кто сталкивается с трудностями. Как правило, опытные посетители поликлиники помогают старшим. Конечно, нам бы хотелось, чтобы пенсионеры освоили запись через интернет.

Мы старались сделать интерфейсы инфоматов простыми и понятными и призываем молодежь Москвы помочь старшему поколению освоить сервисы записи.

С другой стороны, запись к врачу через портал госуслуг [rgu.mos.ru](http://rgu.mos.ru) и через

мобильное приложение устроена так, что один пользователь может записать на прием к врачу себя и своих близких. Таким образом, если есть возможность попросить детей или внуков записывать к врачу через интернет, мы советуем выбирать именно эти способы.

## Как выстроена работа консультантов при информационных киосках? Каких людей вы подбираете на такую непростую работу, как их обучаете?

Наши консультанты работают не только с информационными киосками. Они сопровождают внедрение системы на всех этапах. Вначале это была так называемая «электронная регистратура» – управление потоками пациентов. В настоящее время специалисты по внедрению занимаются обучением врачей работе с компьютером, запускают совместно с врачами такие сервисы, как прием пациента с помощью системы, соз-

дание направления, запись к другим специалистам. В дальнейшем это будет выписка больничных листов, рецептов, ведение электронной медицинской карты пациента.

Специалисты по внедрению, как правило, молодые люди. Они хорошо владеют компьютерной техникой. Прежде чем приступить к работе, сотрудник проходит обучение в академии, где он получает базо-

вые знания о ЕМИАС. Далее он приступает к стажировке, при этом ему активно помогают коллеги – эксперты и техническая поддержка.

## Есть ли какие-то особые примеры взаимодействия с клиентами?

Как и в любой службе по работе с клиентами, в ЕМИАС случаются курьезные и даже смешные ситуации. К примеру, недавно к нам обратился мужчина с благодарностью за то, что ЕМИАС помог ему вспомнить дату рождения жены. Он пытался записать супругу на прием к доктору через мобильное приложе-

ние, и ему это не удавалось, т.к. он набирал неверную дату. После обращения в службу поддержки он, наконец, понял, в чем его ошибка – он вводил неверный месяц. Получается, что ЕМИАС помогает не только в информатизации здравоохранения, но и укрепляет семьи. 📌

