

© ХОДАКОВА О.В., ЕВСТАФЬЕВА Ю.В., 2017

УДК 614.2:681.31

*Ходакова О.В., Евстафьева Ю.В.***КОМПЛЕКСНАЯ ОЦЕНКА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТОВ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

ФГБОУ ВО «Читинская государственная медицинская академия» Минздрава России, 672090, г. Чита

В условиях реформирования системы здравоохранения основным звеном в рыночных отношениях является пациент — потребитель медицинских услуг, наделенный набором прав, в числе которых — право на выбор медицинской организации и право на выбор врача. Реализация данных прав возможна только в условиях конкуренции на рынке медицинских услуг. В сложившейся ситуации сохранение и привлечение потока пациентов — актуальные задачи, стоящие перед медицинскими организациями. На современном этапе одним из инструментов неценовой конкуренции на рынке медицинских услуг выступает официальный сайт медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Наличие официального сайта с информацией в соответствии с утвержденными требованиями к ее содержанию и форме предоставления является обязательством медицинских организаций всех организационно-правовых форм, закрепленным на законодательном уровне. Основная цель сайта — обеспечение информированности пациентов по всем вопросам, связанным с получением медицинских услуг, в т. ч. с выбором медицинской организации. Критерием качества сайта медицинской организации является открытость и доступность информации для пациента. Целью настоящей работы явилась оценка содержания, информативности, доступности и практической значимости официальных сайтов медицинских организаций. В статье представлены результаты комплексного исследования сайтов медицинских организаций, включающего сравнительный анализ официальных сайтов медицинских организаций государственной и негосударственной форм собственности, социологическую оценку структурного наполнения официальных сайтов медицинских организаций как инструмента информирования населения о медицинской помощи, экспертную оценку информативности, доступности и функциональности официальных сайтов медицинских организаций.

Ключевые слова: информатизация здравоохранения; официальный сайт медицинской организации; потребитель медицинских услуг; рынок медицинских услуг.

Для цитирования: Ходакова О.В., Евстафьева Ю.В. Комплексная оценка официальных сайтов медицинских организаций. *Здравоохранение Российской Федерации*. 2017; 61(2): 70—75. DOI: <http://dx.doi.org/10.18821/0044-197X-2017-61-2-70-75>

*Khodakova O.V., Evstaf'eva Yu.V.***THE COMPLEX ASSESSMENT OF OFFICIAL WEB-SITES OF MEDICAL ORGANIZATIONS**

Chita State Medical Academy, Chita, 672090, Russian Federation

The patient is a principal part in market relationships in conditions of health care system reformation. The patient is a consumer of medical services provided with set of rights, including right to choice of medical organization and right to choice of physician. The implementation of the given rights is possible only in conditions of competition at medical services market. So, in present situation, maintenance and getting involved flow of patients are actual tasks raised before medical organizations. At the present stage, the official Internet web-site of medical organization play the role of one of tools of non-price competition at the market of medical services. The availability of official web-site with information in concordance with approved requirements to its content and form of presentation is a commitment of medical organizations of all organizational and legal forms fixed at the legislative level. The main purpose of web-site is to support awareness of patients concerning all issues related to medical services receiving, including choice of medical organization. The openness and accessibility of information to patient is a criterion of quality of web-site of medical organization. The purpose of study is to evaluate content, informativeness, accessibility and practical significance of official web-sites of medical organizations. The article presents the results of complex studying of web-sites of medical organizations including comparative analysis of official web-sites of medical organizations of state and non-state forms of property, sociological assessment of structural stuffing of official web-sites of medical organizations as a tool of informing population about medical care, expertise evaluation of informativeness, accessibility and functionality of official web-sites of medical organizations.

Key words: informatization of health care; official web-site of medical organization; consumer of medical services; market of medical services.

For citation: Khodakova O.V., Evstaf'eva Yu.V. The complex assessment of official web-sites of medical organizations. *Zdravookhranenie Rossiiskoi Federatsii (Health Care of the Russian Federation, Russian journal)*. 2017; 61 (2): 70—75. (In Russ.).

DOI: <http://dx.doi.org/10.18821/0044-197X-2017-61-2-70-75>

For correspondence: Yuliya V. Evstaf'eva, assistant of the chair of public health and health care and economics of health care Chita State Medical Academy, Chita, 672090, Russian Federation. E-mail: yuliya_evstafeva@bk.ru

Information about authors:

Khodakova O.V., <http://orcid.org/0000-0001-8588-939X>

Evstafieva Yu.V., <http://orcid.org/0000-0001-9003-6207>

Acknowledgments. The study had no sponsorship.

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

Received 19 October 2016

Accepted 09 November 2016

Реформирование системы здравоохранения, направленное на улучшение охраны здоровья граждан, внедрение медицинского страхования, появление медицинских организаций различных форм собственности, привело к формированию рынка медицинских услуг, развитию в здравоохранении рыночных отношений, менеджмента, маркетинга, новой системы контроля качества и эффективности медицинской помощи [1]. Основным звеном в рыночных отношениях стал пациент — потребитель медицинских услуг. Федеральный закон от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» наделил пациента правами, в числе которых — право на выбор медицинской организации и право на выбор врача. Реализация данных прав возможна только в условиях конкуренции на рынке медицинских услуг. В сложившейся ситуации сохранение и привлечение потока пациентов становятся актуальными задачами, стоящими перед медицинскими организациями.

На современном этапе одним из инструментов неценовой конкуренции на рынке медицинских услуг выступает официальный сайт медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Наличие официального сайта с информацией в соответствии с утвержденными требованиями к ее содержанию и форме предоставления является обязательством медицинских организаций всех организационно-правовых форм, закрепленным на законодательном уровне. Основная цель сайта — обеспечение информированности пациентов по всем вопросам, связанным с получением медицинских услуг, и в т. ч. с выбором медицинской организации [2]. Критерием качества сайта медицинской организации является открытость и доступность информации для пациента. Целью настоящей работы явилась оценка содержания, информативности, доступности и практической значимости официальных сайтов медицинских организаций Читы — краевого центра Забайкальского края.

Материал и методы

Для оценки содержания, информативности, доступности и практической значимости официальных сайтов медицинских организаций проведено комплексное исследование, включающее сравнительный анализ официальных сайтов медицинских организаций государственной и негосударственной форм собственности; оценку структурного наполнения официальных сайтов медицинских организаций как инструмента информирования населения о медицинской помощи; экспертную оценку

информативности, доступности и функциональности официальных сайтов медицинских организаций.

Для оценки соблюдения медицинскими организациями требований к содержанию и форме предоставления информации, размещаемой на официальных сайтах, проведен анализ сайтов медицинских организаций Читы. На основании имеющейся законодательной базы¹, определяющей требования к сайту медицинской организации, установлены группы критериев оценки и подкритерии в каждой группе: о медицинской организации, о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья, о медицинской деятельности медицинской организации, о медицинских работниках медицинской организации, об отзывах потребителей услуг и др. В рамках исследования проанализированы сайты 63 медицинских организаций. На официальных сайтах оценивались наличие, содержание и форма предоставления информации по каждому критерию по принципу альтернативного анализа (есть/нет). Конечный результат по оценке сайта представлен интегрированным показателем степени отражения необходимых разделов сайта, выраженным в процентах.

Для получения социологической оценки функциональности, доступности и практической значимости официальных сайтов медицинских организаций выполнено исследование среди пациентов — пользователей ресурсами Интернета. Для проведения исследования разработана анкета, где вопросы разделены на

¹1) Федеральный закон от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ (ред. от 26.04.2016 г.) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». СПС «КонсультантПлюс». Опубликовано 22.11.2011 г. на официальном интернет-портале правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>;

2) Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг». СПС «КонсультантПлюс». *Собрание законодательства РФ*, 08.10.2012; (41): 5628.

3) Приказ Минздрава России от 30.12.2014 г. № 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. СПС «КонсультантПлюс». Опубликовано 26.02.2015 г. на официальном интернет-портале правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>.

несколько блоков: первый блок — вопросы, позволяющие получить портрет пациента — пользователя интернет-ресурсами; второй блок — вопросы, характеризующие активность пользователей на сайтах медицинских организаций; третий блок — вопросы, оценивающие удовлетворенность пациентов сайтами медицинских организаций [3]. В исследовании приняли участие 373 респондента. Обработка результатов проводилась с использованием программного пакета Statistica 6.0, Microsoft Office Excel [4].

Экспертную оценку информативности, доступности, функциональности официальных сайтов медицинских организаций проводили с помощью метода экспертных оценок [5]. Для проведения исследования сформирована экспертная группа из числа организаторов здравоохранения. Критерием включения экспертов в группу стал документальный метод, на основе которого определены признаки отбора экспертов: наличие сертификата по специальности «Общественное здоровье и здравоохранение», род профессиональных занятий — управление медицинской организацией (должность — главный врач, заместитель главного врача), стаж работы по специальности не менее 15 лет, наличие первой или высшей квалификационной категории по специальности «Общественное здоровье и здравоохранение». В экспертную группу вошли 20 человек — руководителей медицинских организаций Забайкальского края. Средний стаж работы экспертов в медицинских организациях составил $30,4 \pm 1,3$ года, стаж работы по специальности «Общественное здоровье и здравоохранение» — $19,8 \pm 1,0$ года. Высшую квалификационную категорию по специальности «Общественное здоровье и здравоохранение» имели 75% экспертов, первую — 25%. В процессе оценки использован метод Дельфи, который позволил в несколько туров экспертно оценить уровень информативности сайтов медицинских организаций, доступность информации, ее влияние на выбор пациентами врача и медицинской организации, а также выявить наиболее важные разделы и актуальные функции сайтов. Каждый эксперт был ознакомлен с методикой проведения исследования и самостоятельно заполнял анкету экспертной оценки. Ранговые места проставлялись с первого места, которое имело наибольшую значимость.

Результаты

Медицинские организации, включенные в исследование по соблюдению требований к содержанию и форме предоставления информации, размещаемой на официальных сайтах медицинских организаций, по организационно-правовой принадлежности разделены на две группы: государственные (56%) и негосударственные (44%). По результатам исследования выделены основные блоки информации, отражающие содержание сайтов медицинских организаций. Наиболее высокую оценку на сайтах государственных и негосударственных медицинских организаций получил блок информации «О медицинской организации», содержащий основные сведения об адресах, контактных телефонах, схеме проезда, режиме и графике работы (соответственно 85 и 87%). Выполнение требований к размещению информации в блоке «О медицинской деятельности» не получило высокой оценки и составило 62% на сайтах государственных и 47% на сайтах частных медицинских организаций. Данный критерий включает информацию о лицензии на осуществление медицинской деятельности,



Рис. 1. Распределение респондентов по уровню владения компьютером.

которая представлена на сайтах 40% негосударственных и 92% государственных медицинских организаций. Информативность блока «О медицинских работниках», предоставляющего пациенту основные сведения о специалистах медицинской организации, составила 41% на сайтах частных и 54% на сайтах государственных медицинских организаций. Наивысшую оценку на сайтах негосударственных медицинских организаций получил блок информации, отражающий функциональность сайтов, включающий интерактивные возможности для пациентов. Все сайты негосударственных медицинских организаций отличаются удобством навигации, наличием форума пациентов и отзывов о лечении.

В рамках оценки информативности и практической значимости официальных сайтов медицинских организаций Читы получены результаты социологического опроса потребителей медицинских услуг.

Социальный портрет пользователей интернет-ресурсами представлен работающими и служащими в возрасте 26—35 лет, с высшим образованием и ежемесячным доходом от 15—25 тыс. руб. Около половины респондентов ($43,4 \pm 5,7\%$) относят себя к уверенным пользователям компьютера (рис. 1) и проводят в Интернете 3—4 ч в день ($30,4 \pm 5,5\%$) (рис. 2).

Большинство респондентов ($86 \pm 3,3\%$) осведомлены о наличии официальных сайтов медицинских организаций в сети Интернет. Среди пациентов заметной популярностью пользуются сайты государственных и частных медицинских организаций ($37 \pm 3,5$ и $33 \pm 3,4\%$ соответственно). По мнению респондентов, сайты медицинских организаций в первую очередь могут служить для получения необходимой информации ($34,1 \pm 3,6\%$) и записи на прием к специалисту ($33 \pm 3,5\%$). При этом основными способами записи на прием к врачу в медицинскую организацию остаются запись по телефону и обращение в регистратуру, это отмечают $37,9 \pm 4,6\%$ респондентов. Пользуются электронной регистратурой для записи на прием к специалисту $7,4 \pm 2,5\%$ пациентов государственных и $18,8 \pm 3,7\%$ — частных медицинских организаций. Невысокая степень обращения пациентов к данной функции связана, прежде всего, с отсутствием возможности электронной записи на сайтах медицинских организаций. По результатам оценки официальных сайтов наличие электронной записи отмечено у 45% медицинских организаций частной формы собственности, на сайтах 64% государственных медицинских организаций действует ссылка на электронный региональный портал пациента и Единый портал государственных услуг, которые позволяют записаться на прием в любую медицинскую организацию Забайкальского края. При оценке респондентами разделов сайтов «Контакты»,

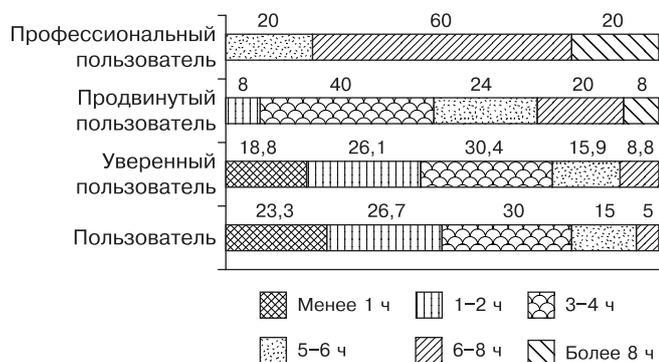


Рис. 2. Распределение пользователей разного уровня по времени, проведенному в Интернете в день (в %).

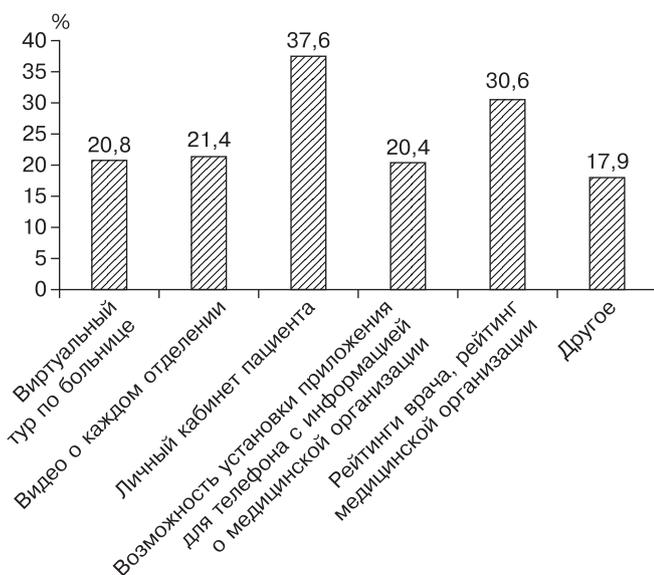


Рис. 3. Информация, которой отдают предпочтение пациенты на сайтах медицинских организаций (в %).

«Платные услуги», «О медицинских работниках» выявлено, что $48 \pm 4,7\%$ из них удалось найти всю интересующую информацию. Большое значение для пациентов имеют отзывы о медицинской организации и персонале. Данная информация на сайтах интересует $44,5 \pm 4,7\%$ пользователей. Необходимо отметить, что наиболее значимыми разделами на сайтах медицинских организаций для пациентов являются: личный кабинет, который без труда позволил бы управлять записями на прием, просматривать перечень представленных услуг, результаты обследования ($37,6 \pm 3,1\%$), рейтинг врача, рейтинг медицинской организации ($30,6 \pm 2,9\%$), видео о каждом отделении с информацией о персонале и услугах ($21,4 \pm 2,6\%$), виртуальный тур по больнице ($20,8 \pm 2,6\%$) (рис. 3).

Данные разделы не входят в обязательные требования к содержанию и форме предоставления информации на сайтах медицинских организаций и представлены на сайтах $50,5\%$ негосударственных и $40,8\%$ государственных медицинских организаций. Несмотря на то, что информация, представленная на официальных сайтах государственных и негосударственных медицинских организаций Читы, в целом отвечает требованиям действующего законодательства в сфере здравоохранения, $34,1 \pm 3,6\%$ респондентов не удовлетворены качеством, полнотой и доступностью данной информации.

В рамках экспертного метода получена оценка уровня информативности официальных сайтов медицинских организаций Забайкальского края. Так, $65 \pm 10,9\%$ экспертов считают этот уровень средним (в интервале $50-79\%$), $25 \pm 9,9\%$ — низким (менее 49%). Только $10 \pm 6,9\%$ экспертов отметили высокий уровень информативности официальных сайтов учреждений здравоохранения Забайкальского края. При этом выполнение медицинскими организациями требований нормативно-правовых актов к содержанию и форме предоставляемой информации о деятельности медицинской организации на сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, по мнению экспертов, является средним ($60 \pm 11,2\%$). По оценкам большинства экспертов ($60 \pm 11,2\%$), информация на сайтах представлена в доступной для пациентов форме. Основной функцией сайтов медицинских организаций эксперты считают электронную запись, которая позволяет снизить интенсивность потока пациентов в регистратуру ($60 \pm 11,2\%$). Также часть экспертов ($30 \pm 10,5\%$) отметили роль сайта в привлечении потока пациентов в медицинскую организацию. По степени значимости разделов официальных сайтов на первые ранговые позиции эксперты поставили раздел «Контакты», который включает основную информацию, необходимую для связи с медицинской организацией. На втором месте, по мнению экспертов, находится раздел с информацией о специалистах, их персональных данных, профессиональных достижениях и др. Третье и четвертое ранговые места занимают правила записи на первичный прием/консультацию/исследование и возможность электронной записи на прием (табл. 1).

Экспертное распределение разделов сайта по степени значимости в целом отражает последовательные действия потребителей медицинских услуг при выборе медицинской организации.

Функциональность и удобство использования сайтов негосударственных медицинских организаций свидетельствуют об их ориентации на привлечение пациентов. Это подтверждается и мнением экспертов-организаторов здравоохранения. Так $45\% \pm 11,4$ экспертов считают, что сайты негосударственных медицинских организаций наиболее удобны и информативны для пациентов. При этом $65\% \pm 10,9$ экспертов считают, что сайт медицинской организации может являться приемом неценовой конкуренции среди медицинских организаций по привлечению пациентов.

Подавляющее большинство экспертов ($70 \pm 10,5\%$) основной причиной неудовлетворенности пациентов сайтами учреждений здравоохранения считают неактуальную, несовременную информацию, содержащуюся на сайтах, а также отсутствие информации о медицинской организации, которую пациенты хотели бы видеть на сайте ($35 \pm 10,9\%$).

В рамках анализа экспертами выделены наиболее актуальные функции сайтов медицинских организаций, которые позволили бы повысить посещаемость и использование сайтов пациентами (табл. 2).

Первое и второе ранговые места, по данным анализа, занимают рейтинг врача и медицинской организации. Следует отметить, что основная часть экспертов считает, что официальные сайты влияют на выбор пациентами медицинского учреждения ($70 \pm 10,5\%$) и врача ($50 \pm 11,5\%$). Третье место занимает организация личного кабинета на сайте, который без труда позволил бы управ-

Таблица 1

Экспертная оценка степени значимости наиболее важных разделов официальных сайтов медицинских организаций

Раздел	Место	W	χ^2
Лицензии на виды деятельности	6	0,21	71,75
Нормативные акты, регламентирующие деятельность медицинских организаций и оказание медицинской помощи в РФ	7		
Информация о правах пациентов	8		
Контакты: адрес, телефон, электронная почта, как проехать, график работы организации	1		
Новостная лента и объявления учреждения в актуальном состоянии, научно-популярные материалы по здоровому образу жизни и здоровьесберегающему поведению	12		
Фотографии внешнего вида и интерьера организации	17		
Информация о заболеваниях, с которыми принимают пациентов на лечение; информация о заболеваниях, на лечении которых специализируется организация, и способах их лечения	5		
Информация о платных услугах; описание условий предоставления платных услуг; размещение актуального прейскуранта на платные услуги; образец договора на платные услуги	10		
Список страховых компаний, с которыми работает медицинская организация	14		
Правила записи на первичный прием/консультацию/исследование	3		
Для стационаров — правила госпитализации: сроки, необходимые документы; условия пребывания в стационаре; информация о возможностях и условиях проживания для родственников; наличие плана приема пациентов, наличие свободных мест, фотографий госпитальных палат и палат повышенной комфортности	9		
Информация о специалистах: специальность, ФИО, квалификация, степень, дата последнего повышения квалификации; информация о квалификации и достижениях врачебных кадров на уровне отделений	2		
Отзывы пациентов о лечении в медицинской организации, об излечении	13		
Возможности подать жалобу на сайте	16		
Информация о порядке приема претензий по качеству медицинской помощи	15		
Информация о наличии бытовых сервисов для пациентов и их родственников (магазинов, буфета, банкомата, газетного киоска при медицинской организации и т. п.)	18		
Возможность записаться на прием (электронная регистратура)	4		
Возможность получить онлайн-консультацию	11		

Таблица 2

Экспертная оценка степени значимости наиболее важных функций сайтов медицинских организаций, которые позволят повысить посещаемость и использование сайтов

Функции	Место	W	χ^2
Виртуальный тур по медицинской организации	8	0,25	45,3
Видео о каждом отделении с информацией о персонале и услугах	6		
Личный кабинет, который без труда позволил бы управлять записями на прием, просматривать перечень предоставленных услуг, результаты обследования	3		
Возможность установки приложения для телефона с информацией о медицинской организации	7		
Рейтинг врача	1		
Рейтинг медицинской организации	2		
Современный дизайн сайта	9		
Новостные медицинские темы, научные статьи	10		
Полная информация о специалистах медицинской организации (контактные данные, фотографии врачей, сведения об их лицензии и образовании, сведения о специализации, уровне квалификации, данные о наградах и дипломах)	4		
Онлайн-консультации с врачами	5		

лять записями на прием, просматривать перечень представленных услуг, результаты обследования.

Обсуждение

Таким образом, в современном мире информационных технологий, где большая часть населения является активным пользователем интернет-ресурсов, официальный сайт медицинской организации может служить информационной площадкой для взаимодействия с пациентами [6, 7]. Официальные сайты медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по своему содержанию и форме предоставления информации должны отвечать требованиям нормативно-правовой базы в сфере здравоохранения [8—10]. По мнению экспертов, сайт медицинской организации предназначен не для формального выполнения требований нормативно-правовых актов, а для активного информационного взаимодействия между медицинской организацией и пациентом. Содержание сайтов медицинских организаций государственной формы собственности по информативности, функциональности и удобству для пациентов значительно уступает сайтам негосударственных медицинских организаций, клиентоориентированность которых значительно выше [11]. Пользователи официальных сайтов медицинских организаций предпочитают видеть на сайтах современные интерактивные функции, которые позволяют быстро и в доступной форме получить необходимую информацию.

Выводы

1. Сайт является обязательным разделом работы медицинской организации по сопровождению процесса оказания медицинской помощи.

2. Большинство сайтов медицинских организаций имеют формальный подход к созданию, оформлению и размещению информации, что ведет к снижению информированности пациентов и доступности медицинских услуг.

3. Руководителям медицинских организаций при создании и оформлении сайта необходимо ориентироваться на предпочтения пациентов и использовать современные интерактивные функции, которые позволят привлечь и сохранить поток потребителей медицинских услуг как в системе обязательного медицинского страхования, так и при выборе платных медицинских услуг.

Финансирование. Исследование не имело спонсорской поддержки.

Конфликт интересов. Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

ЛИТЕРАТУРА

1. Уйба В.В., Чернышев В.М., Пушкарев О.В., Стрельченко О.В., Клевасов А.И. *Экономические методы управления в здравоохранении*. Новосибирск: ООО «Альфа-ресурс»; 2012.
2. Тарасенко Е.А. Сайт медицинской организации как инструмент коммуникации с пациентами. *Здравоохранение*. 2011; (7): 42—8.
3. Медик В.А., Токмачев М.С. Современные подходы к изучению здоровья населения. В кн.: *Руководство по статистике здоровья и здравоохранения*. М.: ОАО «Издательство "Медицина"»; 2006.
4. Шильникова Н.Ф., Сенижук А.И., Ходакова О.В. *Основы санитарной статистики: Методическое пособие для самостоятельной работы студентов*. Чита: ГОУ ВПО ЧГМА; 2008: 124—49.

5. Шиган Е.Н. Экспертные оценки. В кн.: *Методы прогнозирования и моделирования в социально-гигиенических исследованиях*. М.: Медицина; 1986: 23—37.
6. Муравьева В.Н., Муравьев А.В., Хрипунова А.А., Мартыненко С.В., Зенин В.В., Корольков А.С. и др. Веб-ресурсы учреждений здравоохранения как механизм повышения доступности медицинской помощи населению. *Медицинский вестник Северного Кавказа*. 2016; 11(1): 114—6.
7. Ахмадова М.А., Клюев А.М. Интернет-сайт — один из ключевых факторов успеха в развитии медицинской стоматологической организации. *Российский стоматологический журнал*. 2013; (5): 38—41.
8. Сальгина Е.С. Сайт медорганизации: правовые требования к размещению рекламы и использованию персональных данных. Что должно быть на сайте медицинской организации и чего быть не должно? Разъяснения, примеры и юридические рекомендации. *Правовые вопросы в здравоохранении*. 2015; (3): 28—39.
9. Сальгина Е.С. Сайт медицинской организации: правовые требования к содержанию. *Заместитель главного врача*. 2016; (7): 63—72.
10. Лудупова Е.Ю., Ширибон Е.В. Сайт медицинской организации как инструмент повышения качества и доступности медицинской помощи. *Здравоохранение*. 2016; (6): 44—8.
11. Абдолдинова Г.Т., Бекиш У.А. Особенности web-сайта в медицинских организациях. *Научный потенциал*. 2015; 2(19): 30—2.

REFERENCES

1. Uyba V.V., Chernyshev V.M., Pushkarev O.V., Strel'chenko O.V., Klevasov A.I. *Economic Methods of Management in Health Care*. Novosibirsk: ООО «Al'fa-resurs»; 2012. (in Russian)
2. Tarasenko E.A. Site medical organizations as a communication tool with patients. *Zdravookhranenie*. 2011; (7): 42—8. (in Russian)
3. Medik V.A., Tokmachev M.S. Modern approaches to the study of public health. In: *Health and Health Statistics Manual. [Rukovodstvo po statistike zdorov'ya i zdavookhraneniya]*. Moscow: ОАО «Izdatel'stvo "Meditsina"»; 2006. (in Russian)
4. Shilnikova N.F., Senizhuk A.I., Khodakova O.V. *Fundamentals of Health Statistics: a Textbook for Students' Independent Work / [Osnovy sanitarnoy statistiki: Metodicheskoe posobie dlya samostoyatel'noy raboty studentov]*. Chita; 2008: 124—49. (in Russian)
5. Shigan E.N. Expert estimates. In: *The Methods of Forecasting and Modeling in Socio-hygienic Studies. [Metody prognozirovaniya i modelirovaniya v sotsial'no-gigienicheskikh issledovaniyakh]*. Moscow: Meditsina; 1986: 23—37. (in Russian)
6. Murav'eva V.N., Murav'ev A.V., Khripunova A.A., Martynenko S.V., Zenin V.V., Korolkov A.S. et al. Web resources of the medical organizations as a mechanism to improve access medical care. *Meditsinskiy vestnik Severnogo Kavkaza*. 2016; 11(1): 114—6. (in Russian)
7. Akhmadova M.A., Klyuev A.M. Internet-site is one of the key success factors in the development of medical stomatological organization. *Ros. stomatol. zhurn.* 2013; (5): 38—41. (in Russian)
8. Salygina Ye. S. Site of medical organization: the legal requirements advertising and use of personal data. What should be on the website of the medical organization and what should not be? Explanations, examples and advice. *Pravovye voprosy v zdavookhraneni*. 2015; (3): 28—39. (in Russian)
9. Salygina Ye. S., Site of medical organization: the legal requirements for the content. *Zamestitel' glavnogo vracha*. 2016; (7): 63—72. (in Russian)
10. Ludupova E.V., Shiribon E.V. The website of the medical organization as a tool to improve the quality and availability of medical care. *Zdravookhranenie*. 2016; (6): 44—8. (in Russian)
11. Abdoldinova G.T., Bekish U.A. Features of a web site in health organizations. *Nauchnyy potentsial*. 2015; 2(19): 30—2. (in Russian)