предпринимательство в медицине и информационные технологии

Аннотация

Услуги могут быть бесплатными для пациента, но медицинское учреждение всегда получает плату за их оказание. Поэтому деятельность любого медицинского учреждения (государственного или частного) можно рассматривать как предпринимательскую. Информационные технологии позволяют эффективнее вести учет, производить аналитические расчеты показателей здоровья и на основании этого строить стратегии развития.

Ключевые слова: информационные технологии, медицина, предпринимательство, стратегия развития

Предпринимательство и медицина. В нашей стране нет однозначного подхода к данной проблеме. С одной стороны, медицина – одна из самых прибыльных профессий в мире. И в нашей стране быть медиком, врачом всегда было престижно, что подтверждают большие конкурсы в медицинские вузы. С другой стороны, любые намеки на платность медицинских услуг вызывают в обществе негативную реакцию. Десятилетия «бесплатной» медицины приучили наших людей к мысли, что делать бизнес на здоровье людей неправильно, некрасиво. Но несмотря на «бесплатность» медицины в советский период существовали платные стоматологические клиники, косметологические клиники и даже при крупных лечебных учреждениях – платные медицинские кабинеты, в которых можно было получить консультацию ведущих специалистов. Можно ли уверенно говорить, что это было предпринимательство? Наверное, далеко не всегда. В советский период здравоохранение относилось к непроектной сфере и почти полностью

**Вокина
Светлана
Григорьевна**
канд. экон. наук, доцент,
Российский
экономический
университет
им. Г.В. Плеханова,
г. Москва
vokina_sg@mail.ru

финансировалось из государственных источников. Сегодня положение изменилось. Принятие закона о медицинском страховании¹ узаконило принцип платности медицинских услуг. Медицинская услуга в стала рассматриваться как товар. И юридическая деятельность по производству медицинских услуг стала рассматриваться как приносящая доход деятельность.

Предпринимательство в медицине

Строго говоря, медицинские услуги даже в советское время были бесплатными только для пациентов. Медицинские же учреждения получали средства на их оказание. Конечно, методы распределения средств, принятые в то время, нельзя назвать рыночными. Тем не менее определенная логика в них была, что позволило создать достаточно эффективную систему здравоохранения. С точки зрения сегодняшних законов, медицинские услуги могут быть также бесплатными для пациента. Это подтверждается программой государственных гарантий бесплатной медицинской помощи населению. В то же время можно получить медицинские услуги на плату, например, купив полис добровольного медицинского страхования или обратившись в медицинское учреждение, оказывающее подобные услуги населению. То есть для пациента услуги могут быть бесплатными или платными, но для медицинского учреждения – они всегда платные. В первом случае за медицинские услуги платит частично государство, частично фонд обязательного медицинского страхования. Бесплатными для пациента могут быть медицинские услуги, полученные по программе добровольного медицинского страхования, если полис ДМС приобретен работодателем. В этом случае медицинское учреждение получает средства от страховщика. Работодатель также может заключить договор напрямую с медицинским учреждением. И все более распространенными становятся случаи, когда пациент самостоятельно оплачивает медицинские услуги.

---

¹ Речь идет о Федеральном законе от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», вступил в силу с 1 января 2011 г. – *Прим. ред.*

**...любые намеки
на платность
медицинских услуг
вызывают
в обществе
негативную
реакцию**

Таким образом, здравоохранение из непроизводственной сферы перешло в производственную. Здравоохранение по-прежнему зависит от общего экономического роста: платежеспособность населения влияет на объемы платных услуг, а стабилизация в государственном секторе позволяет рассчитывать на развитие программ, финансируемых государством.

Здравоохранение занимает особое место в экономике. Медицинские услуги – это социально значимые услуги. Их «производство» всегда в той или иной мере будет регулироваться государством. Говоря о предпринимательстве в медицине нельзя упускать из виду нравственные аспекты. Нравственность рынка – это соблюдение определенных правил, направленных на сохранение доверия между партнерами и повторения сделок. Главная же цель сделки – прибыль. Но в медицине понятие нравственности выходит далеко за эти рамки и приобретает общечеловеческие масштабы. Данное обстоятельство очень важно, и его нужно обязательно учитывать при развитии медицинского бизнеса. Чтобы сделка по оказанию медицинских услуг повторилась, то есть чтобы пациент и в следующий раз выбрал это же медицинское учреждение, необходимо не просто оказать ему качественные медицинские услуги, но и проявить неподдельное человеческое участие и сострадание. Если медицинскому учреждению удастся совместить такие, казалось бы разные, подходы к ведению своей деятельности, то это позволит ему стать эффективным как с точки зрения бизнеса, так и с социальной точки зрения.

Вопросы перехода сферы здравоохранения на условия рыночного функционирования зачастую ставятся в прямую зависимость от экономической эффективности. При этом однобоко рассматривается лишь объем платных услуг и себестоимость бесплатной помощи. Внедрение элементов предпринимательства в здравоохранение должно гарантировать право граждан на получение медицинской помощи. Однако, говоря о доступности и эффективности медицинской помощи, гибкости реагирования системы здравоохранения на нужды и запросы потребителя, необходимо найти такие формы взаимодействия с бизнесом, которые позволили бы

реализовать преимущества конкуренции, увеличили доступность медицинской помощи и не привели бы к необоснованному росту финансового бремени как на бюджеты различных уровней, так и на личные расходы граждан [1].

Внедрение информационных технологий в бизнес-процессы медицинского учреждения

Любое предприятие, в том числе, медицинское учреждение заинтересовано в долговременном успехе своей деятельности. Классики реинжиниринга М. Хаммер и Д.Чампи утверждают, что «не товары, а процессы их создания определяют долгосрочный успех компании» [2]. Реинжиниринг бизнес-процессов – это «фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование бизнес-процессов для достижения конкретных улучшений в основных показателях деятельности предприятия» [2]. Многие организации понимают реинжиниринг как внедрение информационных технологий на отдельных участках деятельности предприятия. Так, во многих медицинских учреждениях автоматизирован бухгалтерский учет. В большинстве – учет медицинских услуг, оказанных пациенту. Медицинские учреждения наполнены медицинским оборудованием, использующим информационные технологии. Но зачастую, эффект от внедрения информационных технологий не так высок, как ожидалось. Еще в 1990 году М. Хаммер предупреждал об опасности переоценки роли информационных технологий, ведущей к попыткам автоматизации несовершенных видов управленческих работ, которая может свестись к полной имитации компьютером «врожденных» недостатков, присущих «ручным» способам реализации неэффективных бизнес-процессов. М.Хаммер характеризует такую ситуацию как «воплощение устаревших бизнес-процессов в кремний и программном обеспечении» [2]. Поэтому нужно помнить, что внедрение информационных технологий, в первую очередь, требует переосмысления всех бизнес-процессов медицинского учреждения.

С точки зрения процессного подхода «производство» медицинских услуг необходимо рассматри-

в советский период здравоохранение относилось к непромышленной сфере и почти полностью финансировалось из государственных источников

...для пациента услуги могут быть бесплатными или платными, но для медицинского учреждения – они всегда платные

вать не как оказание отдельных услуг, а как единый процесс от возникновения потребности в услуге (первичное обращение пациента, а может быть даже раньше – на стадии планирования с учетом состава прикрепленного контингента) и до завершения обследования или лечения пациента. При этом все процессы должны быть ориентированы на клиента, удовлетворять его потребности.

Эффективная система бизнес-процессов может лечь в основу создания медицинской информационной системы (МИС). Эффективная система бизнес-процессов должна опираться на один из основных постулатов управления – абсолютно все отношения на предприятии, абсолютно все процессы могут быть описаны с помощью финансовых потоков. И чем точнее схема бизнес-процессов, и, затем, структура информационной системы будут накладываться на систему финансовых потоков, тем более эффективна она будет.

Требования к медицинской информационной системе

Сегодня на рынке представлено достаточно много МИС [3]. Они различаются платформами, на которых построены, шириной охвата бизнес-процессов.

Не повторяя принципы построения автоматизированных информационных систем, поговорим о том, что отличает эффективную медицинскую информационную систему.

Система должна быть настраиваемой и позволять автоматизировать все ключевые бизнес-процессы медицинского учреждения разного масштаба и формы собственности.

Система должна быть построена по модульному принципу. Это означает, что система может развертываться в медицинском учреждении постепенно, модуль за модулем, в соответствии с производственной необходимостью и возможностями учреждения.

МИС должна комплексно управлять основными бизнес-процессами в медицинском учреждении по оказанию медицинской помощи, начиная с первичного обращения пациента и до момента

завершения обследования или лечения, а также эффективно контролировать финансы, персонал, материальные запасы, потребности и другие активы учреждения.

Система должна быть простой в использовании. Ее использование должно быть доступно как врачам, так и среднему и младшему медицинскому персоналу. МИС должна упрощать и ускорять регистрацию, оформление документов и учета событий при приеме пациентов, повышать скорость и точность оформления документов.

Система должна обеспечивать персонифицированный учет медицинских услуг, лекарственных препаратов.

Отдельное внимание необходимо уделить ведению электронной истории болезни или амбулаторной карты пациента. МИС должна разрабатываться на основе медицинских стандартов. Система должна обладать признаками искусственного интеллекта, чтобы помочь врачу при составлении плана обследования и лечения пациента. Безусловно ответственность за принятое решение лежит на враче, но система должна помочь врачу сориентироваться в условиях ограниченного времени приема.

Система должна обрабатывать различные варианты оплаты медицинских услуг. В режиме реального времени (во время приема) система должна подсказать, является ли данная услуга для пациента бесплатной или он должен оплатить ее самостоятельно. Такая функция облегчит взаимопонимание врача и пациента, позволит при необходимости скорректировать план обследования и лечения.

Важна интеграция системы с другими системами, действующими в учреждении. Так, интеграция с бухгалтерской информационной системой позволит, с одной стороны, контролировать расход материальных запасов, а, с другой стороны, прогнозировать потребности и составлять график закупок. Также интеграция с бухгалтерской программой позволит эффективно организовать систему расчетов за медицинские услуги: как за наличный расчет (касса), так и по безналу.

МИС должна поддерживать решения для работы с изображениями. Медицинские учреждения

Внедрение элементов предпринимательства в здравоохранение должно гарантировать право граждан на получение медицинской помощи

**эффективная
система бизнес-
процессов может
лечь в основу создания
медицинской
информационной
системы**

оснащены современным диагностическим и лечебным оборудованием. Программное обеспечение, применяемое на оборудовании, позволяет создавать цифровые архивы. Такую возможность имеют радиографические установки, лабораторное оборудование, офтальмологическое и другие. Все эти данные могут быть интегрированы в электронную историю болезни и оперативно доступны врачу.

Система должна иметь возможность интеграции с другими медицинскими учреждениями. Как пример можно привести лабораторные информационные системы (ЛИС). ЛИС позволяет получать данные о результатах анализов пациентов от специализированных лабораторий. Кроме того, поддержка связи с МИС других учреждений позволит организовать совместную работу с пациентами.

Связь с информационной системой аптечной организации (например, аптечного киоска в здании поликлиники) позволит врачу быть в курсе наличия и стоимости лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения. Это позволит сделать соответствующие назначения при составлении плана лечения.

Очень важна для качественного обслуживания пациентов удобная форма записи на прием и обследование. В МИС может быть реализована запись на прием через интернет с использованием инфоматов, смартфонов.

Безусловно необходим *модуль медицинской статистики*, который в любой момент покажет как идет работа в учреждении. Также этот модуль предоставит данные для планирования: необходимого количества персонала, материальных ресурсов.

Модуль медико-экономической экспертизы поможет определить насколько лечение соответствует медицинским стандартам и также корректность выбора формы расчетов с пациентом. Такой подход позволит, с одной стороны, проводить качественное лечение, назначая все необходимые процедуры, предписанные стандартами, и в то же время, не назначая ничего лишнего. Пациент при этом получит все необходимые процедуры без излишней нагрузки для своего кошелька.

Медицинское учреждение тоже остается в выгоде: налаженные расчеты, следование медицинским стандартам при сведении к минимуму недополученной выгоды, и удовлетворенные пациенты, готовые в будущем обратиться именно в это медицинское учреждение.

МИС обязательно должна содержать *экономический модуль*. Здесь анализируются все данные, поступающие в систему. На основе экономико-математических моделей могут составляться прогнозы. В общем, это тот модуль, где готовится информация, необходимая для принятия управленческих решений: какие нужны финансовые ресурсы, как составить график закупок, какой потребуется персонал.

И последнее, но не менее важное. В МИС должна быть организована защита персональных данных.

Преимущества, которые дает медицинская информационная система

С точки зрения предпринимательства, внедрение такой информационной системы, безусловно, выгодно. Внедрение такой МИС выводит учреждение на новый уровень бизнеса. Конечно, разработка потребует длительного времени и большого количества ресурсов, в том числе финансовых. Но все затраты окупятся. Во-первых, перед проектированием МИС будет оптимизирована схема бизнес-процессов, в частности, исчезнет дублирование функций, оптимизируется организационная структура и численность персонала. Уже это приведет упорядочиванию затрат. Быстрота и точность оформления документов, возможность более рационально использовать время, отведенное на прием пациента – вот, что ведет к повышению производительности труда медицинских работников. Четкий, своевременный контроль за использованием ресурсов, выполнением планов, всесторонний анализ всей имеющейся информации позволяет принимать взвешенные управленческие решения, направленные на снижение издержек и повышение дохода учреждения. Для пациентов внедрение МИС означает повышение качества обслуживания: удобная система записи к врачу, отсутствие очередей, соблюдение медицинских стандартов, возможно, даже сокращение

для пациентов внедрение медицинской информационной системы означает повышение качества обслуживания

счетов за лечение. Удовлетворенность качеством услуги делает пациента лояльным к данному медицинскому учреждению и повышает вероятность обращения сюда же в будущем. А лояльность клиентов, естественно, выгодна бизнесу.

Эффективная схема бизнес-процессов и созданная на ее основе медицинская информационная система помогут медицинскому учреждению поднять бизнес на новую ступень и развивать успех в течение долгого времени при условии постоянных улучшений.

Литература

1. Интервью с Н.В.Ушаковой, вице-президентом Общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства «ОПОРА РОССИИ», директором ООО «Интермедсервис». Беседовала Ольга Федотова // «Вестник Росздравнадзора». – 2008. – №4.
2. Хаммер М., Чампи Дж. Реинжиниринг корпорации: Манифест революции в бизнесе / пер. с англ. под редакцией В.С. Каткапо. – СПб: изд-во СПб-го университета. – 1197 с.
3. www.itm.concef.ru.

pn

Svetlana G. Vokina

*Cand. of Econ. Sci., Associate Professor,
Plekhanov Russian University of Economics, Moscow*

Entrepreneurship in Medicine and Information Technologies

Abstract

Services may be free of charge for the patient, but the medical institution always gets paid for their provision. Therefore, any medical institution's activities, whether it is a public or a private one, may be regarded as business and entrepreneurship. Information technologies bring about more efficient accounting, analytical calculations of health indicators, and building development strategies.

Keywords: information technologies, medicine, entrepreneurship, development strategy