

информационные технологии

Медицина вышла на дистанцию

Благодаря внедрению современных информационных технологий в отрасли здравоохранения жители Самарской области могут записываться к врачу через интернет, оперативно узнавать результаты обследований, а сами медики — всегда иметь под рукой подробную информацию о пациенте, поставленных ему диагнозах и назначенных лекарствах. Все это, по мнению экспертов, позволяет сделать работу врача более качественной.

— медицина —

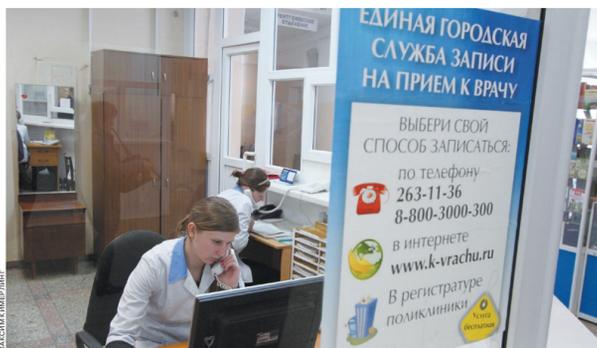
По данным исследования Accenture Research, в восьми странах мира (Австралия, Канада, Англия, Франция, Германия, Сингапур, Испания и США) уже два года назад почти половина врачей (47%) фактически отказались от использования бумаги в своей работе. В России информатизация здравоохранения фактически началась в 2011 году с внедрением единой государственной информационной системы здравоохранения (ЕГИСЗ). По данным минздрава РФ, в стране автоматизировано 58% рабочих мест медицинских работников, в 2016 году эту цифру предполагается довести до 68%.

В Самарской области информатизация здравоохранения ведется более высокими темпами. Так, по данным областного минздрава, на сегодняшний день все государственные медицинские организации региона обеспечены доступом в интернет, автоматизировано 76% рабочих мест работников лечебно-профилактических учреждений, 83% из них имеют доступ к федеральным системам непрерывного медицинского образования и справочным подсистемам ЕГИСЗ.

В Самарской области региональный компонент ЕГИСЗ — комплексная медицинская информационная система (КМИС) — появился в 2012 году. В министерстве здравоохранения «Ъ-ИТ», не пояснили, сколько денег направлено на реализацию данного проекта. В 2014 году расходы на внедрение ЕГИСЗ в России превысили 6,5 млрд рублей.

Предполагается, что КМИС вскоре позволит пациентам не только записываться на прием к врачу через интернет, но и получать электронные рецепты и больничные листы, не выходя из дома, а также иметь онлайн доступ к своей истории болезни. Медицинские специалисты, в свою очередь, также смогут получать информацию о пациентах в сети, обмениваться опытом онлайн с коллегами из других городов.

Одна из составляющих КМИС — это электронная медицинская карта пациента. В нее врачом вносятся, например, сведения о прохождении флюорографии, прививках или диспансерном наблюдении. Каждая электронная медицинская карта синхронизируется с региональным ресурсом, благодаря чему доступ к ней имеют все учреждения здравоохранения области.



Сегодня жителям Самарской области не обязательно идти в поликлинику, чтобы записаться к врачу: это можно сделать через интернет

В региональном минздраве сообщают, что в 2009 году в Самарской области началось внедрение онлайн-записи к врачу, тогда такую возможность получили пациенты медсанчасти № 14 и самарской областной клинической больницы имени Калинина. «В ноябре 2010 года полнофункциональная версия электронной регистратуры запущена в промышленную эксплуатацию на базе МИАЦ (Самарский областной медицинский информационно-аналитический центр — «Ъ-ИТ»), — отмечают в министерстве. На сегодняшний день, по данным ведомства, все медицинские учреждения, оказывающие первичную медицинскую помощь и подведомственные министерству здравоохранения Самарской области, а их порядка 60-ти, предоставляют возможность записи в режиме онлайн. «Ежедневно в электронной регистратуре размещается расписание более чем 4000 врачей различных специальностей», — уточняют в областном минздраве.

Электронная регистратура с каждым годом пользуется все большей популярностью среди жителей Самарской области. Так, если, по данным министерства здравоохранения региона, в 2014 году на прием к врачу в режиме онлайн записались более 632,5 тыс. человек, то в 2015 году — уже свыше 828,5 тыс.

С прошлого года в Самарской области началась реализация проекта «Электронная очередь». Пациент, придя в поликлинику должен подойти к специальному терминалу и выбрать

конкретную услугу, например, запись на прием к врачу, выдача результатов того или иного обследования или выписки и закрытие больничных листов. Терминал выдает талон с номером. Далее он выветривается на специальном мониторе, после чего пациента приглашат к одному из функциональных окон регистратуры. В минздраве поясняют, что такая система формирования очереди очень похожа на системы, используемые в банках и социальных учреждениях.

«С помощью комплекса «Электронная очередь» можно абсолютно объективно отследить, сколько человек ждет приема, сколько находится в очереди, оценить нагрузку врача, и на основе этих данных можно будет принимать конкретные управленческие решения» — рассказывает руководитель управления информационных технологий министерства здравоохранения Самарской области Владимир Бондаренко.

В 2015 году проект «Электронная очередь» был реализован в семи пилотных учреждениях здравоохранения в Самаре, Тольятти, Сызрани, Чапаевске и Красновском районе Самарской области. «После внедрения электронной очереди проблем с очередями в регистратуре нет. Когда высвечивается номер пациента, он подходит к регистратору и задает вопросы. При этом через голову другие пациенты уже не лезут, а ждут свою очередь», — отмечает заведующая регистратурой поликлиники № 9 Ольга Петрушина.

Эксперты, опрошенные «Ъ-ИТ», уверены, что современные технологии уже в ближайшем будущем помогут вывести медицину на новый уровень развития. Депутат Самарской губернской думы, главный врач тольяттин-

ской городской больницы № 5 Николай Ренц рассказывает: «Раньше, когда пациент обращался в больницу, вся информация о нем хранилась на бумаге, это сложно было хранить, а при необходимости — найти необходимую запись. Уже сегодня про каждого нашего пациента мы можем быстро и точно сказать, когда и какого врача он посещал, какие препараты и процедуры ему были назначены и так далее. Кроме того, внедряемые информационные системы дают врачу своего рода подсказки. Например, назначается препарат, данные о нем вносятся в электронную карту пациента, но врач по тем или иным причинам ошибается с дозировкой, тогда система ему подсказывает верную. А при постановке диагноза она предлагает сделать дополнительно те или иные анализы, отправляет к какой-либо справочной информации. Все это позволяет сделать работу врача более качественной, а лечение пациента — более безопасным».

«Благодаря технологиям в телемедицине открываются перспективы консультации и консилиумов на расстоянии, что особенно актуально для сельской местности, удаленных и труднодоступных районов. Подобные технологии могли бы играть ключевую роль в медицинском обслуживании, став одним из эффективных инструментов повышения доступности и качества медицинской помощи», — соглашается директор самарского филиала ПАО «Ростелеком» Сергей Иванов.

Но пока на деле все не так радужно, как описывают эксперты. При внедрении единой информационной государственной системы медицинские учреждения сталкиваются с рядом трудностей. К такому выводу недавно пришли эксперты Общероссийского народного фронта. Так, к примеру, по словам депутата Госдумы Александра Васильева, значительная часть терапевтов — это люди в возрасте, которые не умеют пользоваться компьютерами, из-за чего продолжают заполнять все медицинские документы на бумаге. Соглашается с ним директор фонда «Здоровье» Эдуард Гаврилов. По его словам, «ручное» заполнение форм статистической отчетности сотрудниками учреждений во многом лишает смысла дорогостоящее внедрение медицинских информационных систем и отнимает у врачей время, которое они могли бы потратить на пациентов.

Екатерина Кособова

Банк в кармане

— финансы —

В борьбе за новых клиентов игроки банковского рынка все больше внимания уделяют развитию сервисов дистанционного обслуживания. Помимо ставших уже привычными мобильного и интернет-банкинга реализуются и другие IT-проекты. В частности, банки внедряют программы, которые помогают сокращать время обслуживания клиента в офисе. По мнению игроков рынка, популярность дистанционных сервисов будет расти и дальше. Только за прошлый год количество активных пользователей онлайн-банкинга в Поволжье практически удвоилось.

Платежи в два клика

На фоне снижения объемов кредитования, сокращения количества физических офисов и высокой конкуренции банки все больше внимания уделяют развитию сервисов дистанционного банковского обслуживания (ДБО). «Качество и удобство удаленных каналов — это уже так называемый «гигиенический минимум», который должен быть у каждого розничного банка. Разница в деталях: стабильность работы системы, ее функциональность, удобный интуитивный интерфейс и так далее. Уже сейчас, не говоря о перспективе IT-проектов в сфере дистанционного обслуживания, они являются одним из ключевых факторов существенного повышения уровня сервиса для клиента, а значит, и конкурентной борьбы за него», — говорит управляющий самарским филиалом ВТБ24 Дмитрий Лысов.

«Как правило, грамотные IT-инвестиции эффективны и в сложные времена, и в «тучные». Просто именно в периоды спада оптимизация бизнеса через внедрение технологических решений становится необходимой, иногда даже жизненно важной», — добавляет директор дирекции поддержки клиентов ОТП Банка Денис Мавланов.

Наиболее популярные операции в ДБО, по данным банков, — оплата услуг (70% всех транзакций), денежные переводы, конвертация валюты. Кроме того, сейчас активно развивается система оплаты через мобильный или интернет-банк услуг ЖКХ. Фактически эти платежи перешли в сеть — банки, ориентируясь на потребности клиентов, продолжают добавлять новых получателей, развивая, в том числе, региональную сеть поставщиков услуг. И не только ЖКХ, среди них есть интернет-продавцы, мобильные операторы, компании, предоставляющие услуги кабельного телевидения.

По данным Райффайзенбанка, в Поволжье клиенты все чаще используют мобильное приложение для перевода с карты на карту. «С помощью мобильного банка можно решить самые оперативные запросы, а с ноутбуком клиент проводит больше времени — ему надо проанализировать свои денежные потоки, потратить на это чуть больше времени», — отмечает начальник отдела розничных продаж и клиентского обслуживания ООО «Самарский Приволжский филиал ПАО «Промсвязьбанк» Екатерина Гусева.

За прошлый год количество активных пользователей онлайн-банкинга в Поволжье практически удвоилось, а мобильное приложение уже сейчас использует более половины клиентов поволжских банков. Этот показатель выше, чем в среднем по стране, где мобильным банкингом пользуется около 40%.

Помимо мобильного и интернет-банкинга, финансовые учреждения сегодня реализуют и другие IT-проекты, в частности, внедряя программы, которые помогают сокращать время обслуживания клиента в офисе. Например, на сайте банка ВТБ24 можно посмотреть текущую загруженность офисов в реальном времени и спланировать свое посещение, в зависимости от того, когда (в какой день и час) в том или ином офисе меньше всего клиентов.

Безопасное включение

Зачастую клиенты отказываются от использования сервисов ДБО, сомневаясь в их безопасности. «В России достаточно серьезно относятся к этим вопросам, в том числе и на уровне ЦБ. Требования к информационной безопасности достаточно строгие. Кроме того, и сами банки прекрасно осознают, что количество угроз постоянно растет, а возможности потери могут быть очень велики. Однако в этом процессе никогда нельзя останавливаться, поскольку методы мошенников, их технологический уровень и финансовые возможности постоянно растут, и банки должны непрерывно совершенствовать свои методы защиты», — кон-

статирует директор по развитию розничных каналов Росбанка Виктория Селезнева. И добавляет, что именно поэтому наравне с развитием IT-составляющей безопасности сервисов ДБО, банки проводят информационные кампании, направленные на повышение грамотности при работе с мобильными финансами.

Если клиент экономит время, используя каналы ДБО, то банк — снижает нагрузку на операционные подразделения, что позволяет добиться существенной оптимизации бизнес-процессов и даже — в некоторых случаях — не монетизировать свои решения и услуги ДБО. «Новые сервисы направлены, скорее, на снижение комиссионной нагрузки на клиента, потому что банк получает эффект от оптимизации бизнес-процессов и снижения нагрузки на операционные подразделения, а также от использования другими, некомиссионными продуктами. Примером могут послужить решения некоторых банков по бесплатному переводу средств клиентов со счетов других банков посредством ДБО. Все зависит от операционной модели конкретного банка», — поясняет заместитель председателя правления Локко-Банка Андрей Люшин.

Бизнес держит дистанцию

Чуть медленнее проникновение систем ДБО происходит на рынке корпоративных услуг, однако постепенно в интернет-банкинг все-таки переходят такие услуги, как открытие депозитов для юридических лиц, работа с зарплатными проектами, совершенствуется система электронного документооборота по валютному контролю.

Малый бизнес и индивидуальные предприниматели, по наблюдениям Росбанка, используют лишь основные возможности системы: это подготовка платежных поручений (как вручную в системе, так и при помощи импорта данных), просмотр и экспорт выписки, отправка произвольных документов в банк. В работе с малым бизнесом банкиры отмечают тенденцию перехода клиентов к использованию интеграционных решений с бухгалтерскими системами (1С, Мое дело и т. д.). Небольшая часть клиентов этого сегмента использует функционал валютных переводов, валютного контроля, депозитов и конверсионных операций.

По мере развития компании растут и требования к сервисам ДБО. Средний и крупный бизнес предъявляют особые запросы к наличию продуктов Cash Management, включая построения холдингов, которые позволяют осуществлять мониторинг операций дочерних компаний, подтверждать их платежи, а также проводить операции по их счетам. Также со стороны крупного бизнеса все более популярной становится идея перехода на технологию host2host при документообороте с банком — схема прямого обмена документами между системой клиента и банком, минуя интернет-банк.

Мобильное отделение

По мнению Екатерины Гусевой, в 2016 году доля использования интернет-банка и мобильного банка существенно увеличится. Выгоды для клиента очевидны: в любой точке мира при наличии интернета он имеет доступ к банковским счетам и услугам. Однако некоторые функции банка — при его физическом присутствии — сложно заменить в интернет-банкинге. В первую очередь, это операционный сервис. По-прежнему остаются организации, которые требуют от клиентов докумен-

ты, справки и выписки с печатью. Также в части проведения операций банк обязан идентифицировать клиента лично (при открытии счета или выдаче карты), но развитие финансовых сервисов в мире уже подражает, что даже такие услуги можно предоставлять дистанционно. В стенах отделения, безусловно, подписывают контракты с новым клиентом или совершают наличные денежные операции.

«Сейчас мы видим, что клиенту необходимы рекомендации, персональный подход, уникальность предложения — и пока все эти опции клиенту доступны именно в отделении. Однако уже скоро вытравят те банки, которые смогут прийти к клиенту с этим решением, и мы знаем, что такие шаги уже есть, в том числе — с нашей стороны», — говорит Екатерина Гусева.

Очевидно, что сейчас любое обращение в банк все более естественно интегрируется в каждодневную жизнь клиента, поэтому логично, сходятся во мнениях эксперты, что будущее финансовых технологий — за интернет-банком и в большей степени за мобильным банком.

Елена Андреева

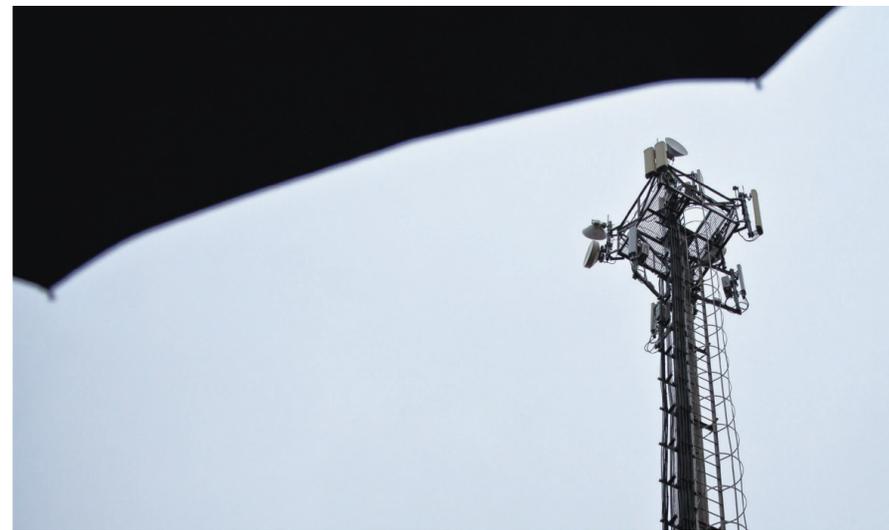
ДРАЙВ ВЫСОКИХ СКОРОСТЕЙ

Основными драйверами роста выручки «МегаФона» стали передача данных и дополнительные услуги, предоставляемые корпоративным клиентам

Ульяновское отделение компании «МегаФон», несмотря на кризис и усиление конкурентной борьбы, увеличило базу своих клиентов еще на 4%, хотя число ее абонентов — 870 тысяч — и без того достаточно внушительное. При этом количество корпоративных абонентов увеличилось на 14% — в 2015 году потребителями услуг компании стали новые крупные региональные корпоративные клиенты, среди них УМВД России по Ульяновской области, Почта России, ГУ МЧС, «Ульяновскэнерго», ОГКУ «Департамент автомобильных дорог Ульяновской области», УФСИН, ПО «Завод минеральной воды «Волжанка», «Димитровградский завод автокомпонентов».

К важным итогам 2015 года оператор также относит обеспечение уверенного приема на 95% территории Ульяновской области. Не изменив в 2015 году общее количество базовых станций (более 800 станций стандартов 2G/3G/4G), компания за счет замены оборудования на 53% увеличила количество станций четвертого поколения. Теперь скоростной интернет есть во всех райцентрах, им могут пользоваться более 73% населения региона, количество пользователей 4G уже увеличилось в два раза.

На станциях третьего поколения компания развернула работы по повсеместному применению технологии Dual-Carrier HSDPA, что обеспечивает повышение максимальной скорости передачи данных до 42 Мбит/с (за счет одновременного использования двух частотных диапазонов). Как отмечают специалисты, «грамотное применение технологии Dual Carrier в сетях 3G позволяет приблизить скорость передачи данных в таких сетях к скорости 4G».



«МегаФон» научился защищаться от кризисных явлений

Как результат, продолжает расти число абонентов, использующих мобильный интернет, — по итогам 2015 года их уже 35% от общего количества. Наиболее активный рост потребления наблюдается в скоростном сегменте — годовой интернет-трафик в сети 4G увеличился на 36%. Корпоративные клиенты «МегаФона» в Ульяновской области в 2015 году использовали в два раза больше мобильного интернет-трафика, чем в 2014-м.

В компании признают, что основная часть выручки по-прежнему генерируется за счет услуг го-

лосовой связи, однако в 2015 году основными драйверами роста выручки в целом (в том числе и в бизнес-сегменте) стали передача данных и дополнительные услуги, предоставляемые корпоративным клиентам, такие как «Мобильная АТС», «Контроль кадров», «Контроль автопарка», FMC (Fixed Mobile Convergence, технологическое решение на стыке фиксированной и мобильной сетей, позволяющее создать единую сеть офисных и мобильных телефонов с общим планом короткой нумерации).

В 2015 году ульяновское отделение «МегаФона» продолжило наращивание сети салонов связи, сегодня в регионе работают более 160 крупных пунктов обслуживания клиентов, что больше показателя конца 2014 года на 10%.

«Несмотря на кризисные явления в экономике, в 2016 году инвестиции в развитие инфраструктуры компании сокращать не намерены, их объем по России составит около 75 млрд рублей», — отмечает исполняющий обязанности директора Ульяновского регионального отделения компании «МегаФон» Александр Богомолов.

— на правах рекламы