

*В.М. Богомаз, М.С. Сондак,
О.І. Могіла*

*Національний медичний
університет ім. О.О. Богомольця,
м. Київ
Медичний центр «Добробут»,
м. Київ*

ОЦІНКА ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕРНЕТУ ДЛЯ МЕДИЧНИХ ПОТРЕБ ПАЦІЄНТАМИ МІСТА КИЄВА

Резюме

Мета дослідження — оцінка впливу соціально-демографічних характеристик міських пацієнтів на особливості використання ними медичної інформації з мережі Інтернет. У роботі проаналізовано результати письмового анкетування 371 пацієнта медичних установ різного підпорядкування у місті Києві. Встановлено, що 92,6% хворих використовували Інтернет для пошуку медичної інформації, насамперед з метою самоосвіти, самолікування і перевірки наданої лікарем інформації.

Ключові слова

Медична інформація, Інтернет, опитування пацієнтів.

На початку XXI століття у світі понад 70 000 веб-сайтів поширювали та більше ніж 50 мільйонів осіб шукали медичну інформацію в Інтернеті [2]. Вітчизняні дослідження, присвячені аналізу використання Інтернету для медичних потреб різними категоріями населення, наразі нечисленні [14, 15, 17]. Згідно з результатами соціологічного опитування 600 киян, типовим вітчизняним користувачем мережі є молода людина віком 25-34 років, яка має вищу освіту та користується Інтернетом щодня [14]. Згідно з результатами анкетування пацієнтів багатопрофільних медичних закладів у м. Києві у 2006 році, було встановлено, що 39,2% хворих використовували Інтернет для пошуку медичної інформації насамперед з метою самоосвіти, самолікування та перевірки наданої лікарем інформації. Серед опитаних у віковій групі від 20 до 40 років частота використання Інтернету для медичних потреб на той час вже перевищувала 50% [17].

Інтернет не лише пропонує широкий доступ до медичної інформації, а завдяки інтерактивності дозволяє надавати зворотний зв'язок стосовно взаємодії пацієнтів із медичними закладами та лікарями, у тому числі анонімно. Вітчизняні пацієнти наразі активніше обговорюють на інтернет-форумах власний досвід взаємодії з системою охорони здоров'я. Згідно з результатами дослідження Муляр М., кількість відвідувань інтернет-форумів, що стосуються медичної допомоги дітям, варіювалась від 500 до 8 тис. на добу, залежно від популярності форуму [15]. Розповсюдженою практикою у розвинених країнах є використання можливостей ме-

режі для збору інформації про задоволеність медичною допомогою [1, 8, 9, 11]. В експерименті на базі мережі вітчизняних закладів охорони здоров'я було продемонстровано ефективність використання Інтернет-технологій в управлінні якістю медичних послуг [12]. Інтернет відіграє дедалі важливішу роль у створенні та збереженні ділової репутації лікарів [13].

Світова тенденція до збільшення користувачів медичних сайтів характеризує Інтернет як головний засіб наукової комунікації, розповсюдження медичної інформації фармацевтичними компаніями, видавництвами та закладами охорони здоров'я [6, 16]. Наприклад, аналіз глобальних запитів за допомогою Google Trends засвідчив значне зростання попиту на медичну інформацію стосовно варикозного розширення вен у період від 2006 по 2012 роки — середній щорічний приріст становив 3,72% за 8-річний період ($p < 0,001$). Автор дослідження відзначив статистично значуще зростання попиту на таку інформацію в теплі місяці року та більшу частоту запитів із північної півкулі Землі. Не було винайдено залежності кількості пошукових запитів від національних видатків на охорону здоров'я на душу населення та частки приватного сектору у системі охорони здоров'я проаналізованих країн [3].

Вплив глобальної мережі на систему охорони здоров'я до цього часу залишається недостатньо вивченим. Теоретично, зростання й оновлення масиву інформації повинно підвищити інформованість пацієнтів, посилити їх взаємодію з медичним персоналом та, таким чином, покращити результа-

© В.М. Богомаз, М.С. Сондак, О.І. Могіла

ти лікування. Враховуючи загальносвітові тренди, значні соціально-економічні зміни у нашій країні, що відбулись протягом десятиріччя з часу виконання подібного дослідження, та об'єктивну потребу пошуку нового інструментарію поліпшення медичної результативності, було проведено цю роботу.

Мета роботи — оцінка впливу соціально-демографічних характеристик міських пацієнтів на особливості використання ними медичної інформації з мережі Інтернет.

Матеріали та методи

Опитування хворих проводилось протягом листопада 2015 — лютого 2016 років у п'яти багатопрофільних медичних установах різного підпорядкування у м. Києві з використанням спеціально розробленої анкети. Анкета складалася з 20 запитань із готовими варіантами відповідей та полями для коментарів. Збір інформації проводила група студентів медичного університету, з якими був проведений попередній інструктаж про зміст і мету дослідження. Запитання були спрямовані на вивчення соціально-демографічної характеристики пацієнтів, їх можливості у користуванні Інтернетом та причини використання комп'ютерної мережі для медичних потреб. Після подвійного незалежного внесення відповідей у анкетах в електронні таблиці було визнано коректними для аналізу 371 анкета. Результати анкетування статистично обраховані з використанням програми Microsoft Excel.

Результати та їх обговорення

Серед опитаних пацієнтів-киян — 26,1% становили амбулаторні хворі, 73,9% — лікувались у різних відділеннях стаціонарів. У гендерному розподілі переважали жінки.

Встановлено високий рівень комп'ютерної грамотності київських пацієнтів: 75,7% опитаних особисто працюють на комп'ютері, у тому числі 97,8% із них — з використанням Інтернету. Незначна частка пацієнтів старших вікових категорій, не вмюючи особисто працювати на комп'ютері, використовували медичну інформацію з Інтернету, отриману за допомогою родичів та співробітників.

Рівень комп'ютерної активності споживачів медичних послуг у м. Києві виявився доволі високим — загалом 81% опитаних пацієнтів користувались Інтернетом. У віковій групі 18-29 років всі респонденти користувались мережею, у віковій групі пацієнтів старших за 60 років, частота використання мережі була найнижчою — 35,5%. Із збільшенням віку пацієнтів частота використання Інтернету статистично значуще знижувалась.

Серед хворих, які мали доступ до Інтернету, розшукували там медичну інформацію 92,6% осіб. Результати аналогічного анкетування десятирічної давності свідчили, що на той час лише 64,8% хворих користувались Інтернетом з цією метою [17].

Досягли поставленої мети пошуку 95,3% пацієнтів, що свідчить про важливість цього інформаційного джерела. На запитання «Чи використовували Ви медичну інформацію з Інтернету для прийняття рішень?» позитивно відповіли 67,7% пацієнтів, які досягли мети пошуку у мережі. Згідно з результатами американських досліджень, частота ефективного пошуку медичної інформації у мережі перебувала у межах 71-78% [4, 10].

Узагальнені результати аналізу анкет подані на схемі.

Згідно з результатами закордонних досліджень, визнаним недоліком сучасних електронних технологій є соціальна нерівність, про що свідчить використання мережі насамперед молодими людьми середнього класу з вищим рівнем доходів [4, 10]. Бар'єрами доступності інформації в Інтернеті є соціально-демографічні характеристики суб'єкта (вік, етнічна приналежність, дохід, освіта і характер зайнятості); наявність навичок пошуку інформації; надійність медичної інформації у мережі [7]. Серед наших респондентів на пряме запитання «Як Ви оцінюєте свій рівень доходів?» лише незначна частка опитаних осіб зазначила власний високий дохід. Нами була виявлена статистично значуща різниця у частоті використання Інтернету між групою пацієнтів із доходами на рівні прожиткового мінімуму та групою, що визначила свій дохід, як середній.

Як сурогатний критерій середнього рівня достатку ми обрали наявність у хворих поліса добровільного медичного страхування, оскільки в Україні ця форма страхування наразі використовується як елемент додаткового соціального захисту на підприємствах із високим рівнем оплати праці. Застрахованими з полісами добровільного медичного страхування були 18,3% опитаних нами хворих-киян. Серед застрахованих пацієнтів частота використання Інтернету була високою — 86,8% респондентів, що ми пояснюємо вищим достатком цих осіб. Хоча частота доступу до Інтернету серед застрахованих хворих була дещо вищою порівняно з незастрахованими, частота використання Інтернету саме для медичних потреб у групі застрахованих осіб та тих, що не мали страховки, статистично значуще не відрізнялась. Це були 91,5% застрахо-

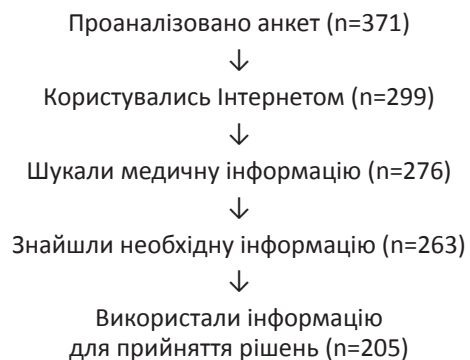


Схема. Узагальнені результати дослідження

ваних та 92,3% незастрахованих осіб серед користувачів мережі. В американських дослідженнях показано також вплив інших соціально-демографічних чинників на доступ до Інтернету: вищі рівні річного доходу та освіти характеризувались більшою частотою доступу до мережі; біле населення вдвічі частіше використовувало Інтернет, ніж афроамериканці [4, 10]. Нами також виявлено статистично значущу різницю в частоті використання Інтернету для медичних потреб залежно від рівня освіти респондентів. Пацієнти з середньою та середньо-спеціальною освітою користувались Інтернетом статистично значуще рідше, ніж хворі з вищою та незакінченою вищою освітою.

Як і у попередньому дослідженні [17], нами виявлена залежність частоти використання Інтернету для медичних потреб від віку пацієнтів (табл.). Серед осіб у вікових групах від 20 до 40 років частота використання Інтернету для медичних потреб перевищувала 50% опитаних. Виявлена нами статистично значуще нижча частота використання Інтернету у старших вікових групах була характерною для пацієнтів і в інших країнах [5].

Найчастішим предметом пошуку була інформація стосовно захворювань, закладів охорони здоров'я та лікарських засобів. У зв'язку із зростанням рівня комерціалізації вітчизняної системи охорони здоров'я, важливим предметом пошуку був вибір місця лікування, у тому числі з прогнозуванням фінансових витрат.

При аналізі тематики пошуку медичної інформації нами встановлено, що найчастіше опитані пацієнти цікавились питаннями гастроентерології, захворювань дихальної та серцево-судинної систем, опорно-рухового апарату. Майже вдвічі менше пацієнти цікавились захворюваннями ендокринної системи, питаннями з неврології, урології та онкології. Таким чином, тематика пошуку відповідає клі-

нічним напрямкам, за якими працювали заклади охорони здоров'я, що були базами дослідження.

Згідно з оглядом англомовних публікацій, найнеобхіднішою потребою пацієнтів для онлайн-пошуку була інформація про хвороби та методи їх лікування. Загалом пацієнти частіше отримували таку інформацію саме з Інтернету, а не від лікарів, через полегшений доступ до неї у мережі. Водночас, згідно з актуальними дослідженнями, лікарі залишаються джерелом інформації з більшим рівнем довіри хворих порівняно з мережевою інформацією [7]. Згідно з відповідями наших респондентів, основними джерелами отримання медичної інформації вони вважали: свого лікаря (77,6% опитаних), Інтернет (34,2%), знайомих та родичів (21,0%).

Найчастішою метою пошуку нашими респондентами медичної інформації в Інтернеті була самоосвіта — 73,1% опитаних пацієнтів. Використовували отримані у мережі дані для самолікування 30,8% опитаних нами хворих. Перевіряли мережевою інформацією поради і призначення лікаря 23,1% опитаних нами хворих. Пошук інформації для підготовки юридичного позову проти медичних установ був метою пошуку в 1,9% хворих.

Відповіді на запитання «Якому джерелу інформації Ви довіряєте найбільше?» розподілились таким чином: знайомі, родичі — 8%, телебачення — 0,3%, радіо — 0,3%, лікуючий лікар — 81,7%, Інтернет — 7,0%, інше — 2,7%. На такий високий показник рівня довіри пацієнтів до інформації від лікарів могли вплинути такі чинники, як значне переважання стаціонарних хворих серед респондентів та проведення опитування студентами-медиками. Згідно з результатами нещодавнього соціологічного дослідження 600 киян, лише 7% жителів міста поклались на Інтернет за наявності потреби вибрати лікаря, що, на думку автора, свідчить про ментальну схильність українців більше довіряти близьким та знайомим, аніж мережі [14].

Згідно з відповідями в анкетах, активними дописувачами медичних форумів були лише 8,6% респондентів, а давали оцінку роботи лікарів в Інтернеті 9,4% пацієнтів-киян, що свідчить про значно нижчу активність пацієнтів такого спрямування порівняно з країнами Європи та Північної Америки.

Аналіз низки публікацій засвідчив, що Інтернет кардинально змінює умови створення нових знань, їх збереження, обробку, аналіз та користування, сприяє розвитку міжнародного співробітництва, формуванню світового інформаційно-технологічного середовища та є життєво важливим чинником для функціонування суспільства, заснованого на знаннях [4, 16]. Наше дослідження підтверджує тезу, що Інтернет принципово змінив також можливості пацієнтів у доступі до медичної інформації, що не може не позначитись на їх взаємодії із системою охорони здоров'я. Загальною тенденцією у великих містах є зростання кількості пацієнтів, які стали до-

Таблиця. Частота використання Інтернету для медичних потреб у різних вікових групах

Вікова група	Всього в групі	Користувачі Інтернету	Хворі, які шукали медичну інформацію	Хворі, які використовували інформацію з Інтернету для прийняття рішення	Частота використання для медичних потреб (у % від загальної чисельності групи)
18-20 років	64	64	58	38	59,38%
20-29 років	67	67	64	45	67,16%
30-39 років	71	70	69	48	67,61%
40-49 років	51	45	39	25	49,02%
50-59 років	41	26	24	23	56,10%
60 і більше років	77	27	22	26	33,77%
Всього	371	299	276	205	55,26%

бре поінформованими та, відповідно, вибагливими споживачами медичних послуг. Усвідомлення лікарями та менеджерами закладів охорони здоров'я частоти і значення використання Інтернету пацієнтами повинно сприяти забезпеченню кращої взаємодії у системі стосунків «лікар-пацієнт».

Висновки

1. Пацієнти у місті Києві дуже активно використовують Інтернет для пошуку медичної інформації. Хворі, які мали доступ до Інтернету, розшукували там медичну інформацію, становлять 92,6% осіб.
2. Частота використання Інтернету хворими для пошуку медичної інформації зменшувалась із віком хворих та була вищою в осіб із вищим рівнем освіти.
3. Знайшли у мережі необхідну їм інформацію 89% респондентів, і більшість із них використовували її для прийняття рішень. Більше ніж кожен п'ятий пацієнт використовував Інтернет для перевірки правильності порад і призначень лікарів.
4. Лікарі і заклади охорони здоров'я повинні докласти зусиль для наповнення електронного

інформаційного простору актуальною і вірогідною медичною інформацією, що покращить розуміння з пацієнтами і сприятиме поліпшенню якості медичної допомоги.

Цією публікацією ми вчергове хотіли привернути увагу лікарів і менеджерів до необхідності підвищення рівня комп'ютерної грамотності та готовності відповідально використовувати можливості Інтернету для співпраці з хворими. Наразі дослідження актуальних тенденцій використання Інтернету пацієнтами триває в інших містах України. Потребують подальшого вивчення вплив мережевої інформації на стосунки лікарів і пацієнтів та адекватність оцінки хворими якості отриманої медичної допомоги в електронних засобах інформації.

Подяка

Автори висловлюють щире вдячність лікарям, студентам 1 та 8-ї груп IV курсу медичного факультету № 4 Національного медичного університету імені О.О. Богомольця за допомогу в проведенні дослідження.

Список використаної літератури

1. *A changing landscape of physician quality reporting: analysis of patients' online ratings of their physicians over a 5-year period* / G.G. Gao, J.S. McCullough, R. Agarwal, A.K. Jha // *J. Med. Internet Res.* — 2012. — Vol. 14. — P. 38.
2. *Cline R.J.W. Consumer health information seeking on the Internet: the state of the art* / R.J.W. Cline, K.M. Haynes // *Health Educ. Res.* — 2001. — Vol. 16. — P. 671-692.
3. *El-Sheikha J. Global search demand for varicose vein information on the Internet* / J. El-Sheikha // *Phlebology.* — 2015. — Vol. 30. — P. 533-540.
4. *Family medicine patients' use of the Internet for health information: A MetroNet Study* / K.L. Schwartz, T. Roe, J. Northrup [et al.] // *J. Am. Board. Fam. Med.* — 2006. — Vol. 19. — P. 39-45.
5. *Fink A. Developing and evaluating a website to guide older adults in their health information searches. A mixed-methods approach* / A. Fink, J.C. Beck // *Journal of Applied Gerontology.* — 2015. — Vol. 34. — P. 633-651.
6. *General practice and the Internet revolution. Use of an Internet social network to communicate information on prevention in France* / I. Veuillette, G. Morel, S. Pitois [et al.] // *Health Informatics Journal.* — 2015. — Vol. 21. — P. 3-9.
7. *Health information needs, sources, and barriers of primary care patients to achieve patient-centered care: A literature review* / M.A. Clarke, J.L. Moore, L.M. Steege [et al.] // *Health Informatics Journal.* — 2015. — Режим доступу: <http://jhi.sagepub.com/content/early/2015/09/11/1460458215602939>
8. *Online doctor reviews: do they track surgeon volume, a proxy for quality of care?* / J. Segal, M. Sacopolos, V. Sheets [et al.] // *J. Med. Internet Res.* — 2012. — Vol. 14. — P. 50.
9. *Physician choice making and characteristics associated with using physician-rating websites: cross-sectional study* / M. Emmert, F. Meier, F. Pisch, U. Sander // *J. Med. Internet Res.* — 2013. — Vol. 15. — P. 187.
10. *The impact of health information on the Internet on the physician-patient relationship* / E. Murray, B. Lo, L. Pollack, K. Donelan // *Arch. Intern. Med.* — 2003. — Vol. 163. — P. 1727-1734.
11. *Vanguard Communications. Online doctor reviews: four times as many patients peeved about service & bedside manner than medical skills. April 2013.* — Режим доступу: <https://vanguardcommunications.net/online-doctor-reviews>
12. *Богомаз В.М. Контроль качества медицинской помощи с использованием веб-страницы медицинской сети* / В.М. Богомаз, Е.Н. Новичкова, Н.В. Харик // *Справочник врача общей практики.* — 2014. — № 5. — С. 69-73.
13. *Богомаз В.М. Репутація лікаря в епоху Інтернету: відповідальність лікаря, PR-менеджера, медичної установи* / В.М. Богомаз, О.О. Черненко. — Режим доступу: http://www.apteka.ua/uploads/2013/11/10_chernenko.pdf
14. *Костюкевич А. Медична інформація у мережі Інтернет* / А. Костюкевич // *Практика управління медичним закладом.* — 2015. — № 1. — С. 66-71.
15. *Муляр М.М. Особливості ринку педіатрії, визначені за допомогою контент-аналізу інтернет-форумів* / М.М. Муляр // *Управління закладом охорони здоров'я.* — 2009. — № 10. — С. 44-48.
16. *Результати інформаційних досліджень щодо проблеми використання медичних ресурсів Інтернету* / М.М. Корнеєв, Т.П. Сидоренко, М.Л. Водолажський [та ін.] // *Український журнал телемедицини та медичної телематики.* — 2011. — № 1. — С. 63-65.
17. *Свінціцький А.С. Оцінка використання Інтернету для медичних потреб* / А.С. Свінціцький, В.М. Богомаз // *Сімейна медицина.* — 2006. — № 3. — С. 101-103.

Надійшла до редакції 18.07.2016

EVALUATION OF INTERNET USE FOR MEDICAL PURPOSES AMONG PATIENTS IN KYIV

V.M. Bogomaz, M.S. Sondak, O.I. Mogyla

Abstract

Research aim was to assess the impact of socio-demographic characteristics of urban patients on their use of medical information on the Internet. The paper analyzes the results of a written survey of 371 patients of different Kyiv medical establishments. 92.6% of patients used the Internet as a source of medical information, mainly for self-education, self-treatment and verification of information from physician.

Keywords: medical information, Internet, patient's survey.