

ЭЛЕКТРОННАЯ МЕДИЦИНСКАЯ УСЛУГА КАК ИНСТРУМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Плюснина Е. А., г. Саратов

Развитие новых цивилизационных отношений, связанных с процессами информатизации и глобализации, обеспечивает переход общества в качественно новое состояние. Социальное управление становится более сложным по содержанию, задачам, методам. Постепенно происходит переориентация управления с жестких, открытых, принудительных механизмов на более мягкие, скрытые, основанные на «добровольной подчиненности». Все это позволяет глубже и шире постичь суть объекта. Наблюдается смена управленческих приемов: вместо воздействия на объект начинает практиковаться взаимодействие с ним; объект становится субъектом.

Реализация процесса социального взаимодействия означает коммуникативную природу социального управления. Сущностной чертой коммуникации как неотъемлемой составляющей формирования общественных отношений является ее тесное взаимодействие с обществом, установление связей между его различными элементами. Способом организации такого взаимодействия выступает так называемая обратная связь, то есть различного рода процессы, посредством которых коммуникатор получает информацию о том, в какой мере и с каким эффектом предполагаемый адресат получил сообщение. Большую практическую значимость обратная связь приобретает в контексте управления территорией муниципального образования. В данном случае обратной связью выступает ответная реакция населения и организаций на управленческие процессы, действия органов местного самоуправления.

Муниципальная деятельность реализуется через систему муниципальных услуг, предоставление которых обеспечивает те или иные составляющие качества жизни. Муниципальная услуга является базовым элементом, основой взаимодействия между людьми на территории муниципального образования. Качество и объем муниципальных услуг в значительной степени зависят от эффективности деятельности органов местного самоуправления. Однако в современных сложившихся условиях существующие организационные структуры большей части муниципальных образований не отвечают требованиям эффективного управления, что требует пересмотра инструментов управления территориальным развитием, разработки инновационных механизмов социального взаимодействия на территории муниципального

образования, создание основы для диалога органов власти и населения. Расширение социального участия в принятии управленческих решений возможно на основе повсеместного внедрения информационных технологий. Тем самым, местное самоуправление все больше приобретает черты интерактивного социального управления. Получают развитие механизмы оказания муниципальных услуг в электронной форме, основанные на реализуемом в РФ системном проекте электронного правительства. Такая форма организации деятельности органов власти при условии широкого применения информационно-коммуникационных технологий способна обеспечить качественно новый уровень оперативности и удобства получения организациями и гражданами государственных и муниципальных услуг, а также информации о результатах этой деятельности.

Особую значимость разработка технологий интерактивного социального управления приобретает в сфере здравоохранения. Проект информатизации данной сферы акцентирует внимание на активной информационной поддержке процесса управления системой оказания медицинской помощи. Механизм предоставления электронной медицинской услуги на местном уровне предполагает услугу записи на прием к врачу в электронном виде в большинстве лечебно-профилактических учреждений, просмотр личной истории болезни, оплата медицинских услуг, консультации населения с медицинским персоналом по вопросам лечения и профилактики заболеваний со своих персональных компьютеров через использование сети Интернет. Единая государственная информационная система в сфере здравоохранения обеспечивает информационное взаимодействие между различными медицинскими организациями, получение населением новостной и иной организационной, нормативной и правовой информации, относящейся к получению медицинской помощи.

Таким образом, использование инновационных управленческих технологий способно не только улучшить работу медицинского персонала и повысить качество оказания медицинской помощи, но и вести персонифицированный учет оказанной медицинской помощи и лекарственных средств как в масштабах отдельного учреждения, так и всего муниципального образования. Интеграция технологий оказания электронных муниципальных услуг населению в систему информатизации всех сфер жизнедеятельности социума создает базу для налаживания эффективной обратной связи органов муниципальной власти с населением и оптимизации механизмов социального управления.