

УДК 614.2

DOI 10.24412/2312-2935-2025-4-269-283

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЦИФРОВЫХ СЕРВИСОВ ДЛЯ ЗАПИСИ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ: РЕЗУЛЬТАТЫ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Н.Л. Менищикова

*ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт организации и информатизации
здравоохранения» Министерства здравоохранения Российской Федерации, г. Москва*

Введение (актуальность). Организация записи на прием к врачу через цифровые сервисы является одним из наиболее эффективных решений по повышению доступности и сокращению сроков ожидания первичной медико-санитарной помощи. Физиологические и социально-психологические особенности, а также несоответствие технологической среды потребностям стареющего населения могут существенно влиять на доступность первичной медико-санитарной помощи для этой категории населения. Учитывая высокую потребность пожилых граждан в медицинской помощи, актуальной задачей становится повышение цифровой грамотности этой возрастной категории и адаптация цифровых сервисов для записи на прием к врачу к их потребностям.

Цель – оценить уровень навыков владения цифровыми сервисами для записи на прием к врачу пациентов пожилого и старческого возраста, обращавшихся за первичной медико-санитарной помощью в медицинскую организацию, и выявить факторы, влияющие на их использование.

Материалы и методы. Проведено наблюдательное одномоментное социологическое исследование 382 респондентов в возрасте 60 лет и старше, обращавшихся за первичной медико-санитарной помощью в медицинскую организацию государственной формы собственности с применением метода анкетирования. Рассчитаны частоты, доли, среднее арифметическое, средняя ошибка среднего арифметического, критерия согласия Пирсона (критерий согласия χ^2) для сравнения отдельных групп по качественному признаку.

Результаты и их обсуждение. Полученные результаты подтверждают влияние демографических и социальных факторов на выбор способа записи к врачу и возможности использования цифровых сервисов. Более выраженные различия выявлены при анализе влияния возраста и статуса проживания. Так, пациенты, живущие с родственниками или детьми, чаще осуществляют запись другим членам семьи, что указывает на ограниченность самостоятельного доступа пожилых к современным информационным технологиям. Это требует разработки и внедрения целенаправленных мероприятий по повышению цифровой грамотности и адаптации интерфейсов цифровых сервисов для записи на прием к врачу к возможностям старшего поколения.

Заключение. В ходе исследования дана оценка уровня цифровых навыков пациентов пожилого возраста при обращении в медицинскую организацию для получения первичной медико-санитарной помощи. Анализ позволил выявить и оценить факторы, влияющие на использование цифровых сервисов для записи на прием к врачу.

Ключевые слова: Пожилые пациенты, цифровые сервисы, запись на прием к врачу, информационные технологии, здравоохранение, цифровая грамотность, доступность медицинской помощи, демографическое старение, первичная медико-санитарная помощь

THE USE OF HOSPITAL ONLINE APPOINTMENT SERVICES BY OLDER ADULTS: RESULTS OF A SOCIOLOGICAL STUDY

N.L. Menshchikova

Russian Research Institute of Health, Moscow

Significance. The organization of medical appointments through digital services represents one of the most effective measures for enhancing the accessibility and reducing waiting times for primary care. However, the specific physiological and socio-psychological characteristics of the elderly, combined with a technological environment that does not meet the needs of an aging population, can significantly limit this group's access to primary healthcare. Given the high demand for medical care among older citizens, the pressing tasks are to improve the digital literacy of this age group and adapt digital appointment booking services to their requirements.

Objective – to assess the level of proficiency in using digital services for booking medical appointments among elderly and senile patients seeking primary health care, and to identify factors influencing their use.

Material and methods. An observational cross-sectional sociological study was conducted, involving 382 respondents aged 60 years and older who sought primary health care at a state-owned medical facility. The survey method was employed. Frequencies, proportions, arithmetic means, standard errors of the mean, and Pearson's chi-squared test (χ^2) were calculated to compare different groups based on qualitative characteristics.

Results and Discussion. The obtained results confirm the influence of demographic and social factors on the choice of appointment booking method and the ability to use digital services. More pronounced differences were identified when analyzing the impact of age and residential status. For instance, patients living with relatives or children more often had appointments scheduled by other family members, indicating limited independent access of the elderly to modern information technologies. This necessitates the development and implementation of targeted measures to enhance digital literacy and adapt the interfaces of digital appointment scheduling services to the capabilities of the older generation.

Conclusion. The study assessed the level of digital skills among elderly patients seeking primary health care at a medical facility. The analysis identified and evaluated the factors influencing the use of digital services for scheduling medical appointments.

Keywords: Elderly patients, digital services, doctor appointment booking, information technology, healthcare, digital literacy, healthcare accessibility, demographic aging, primary care, sociological study

Введение. Приоритетным направлением современного здравоохранения Российской Федерации является развитие системы оказания первичной медико-санитарной помощи. Исключительную роль играют в обеспечении охвата населения медицинскими услугами являются информационные технологии. По данным НИУ ВШЭ, в 2023 году 41% населения Российской Федерации в возрасте от 15 до 74 лет обращается к сети Интернет для записи на прием к врачу [1]. Одним из наиболее эффективных организационных решений по повышению

доступности первичной медико-санитарной помощи может являться организация записи на прием к врачу через цифровые сервисы, в том числе порталы государственных услуг [2,3].

Предполагается, что в долгосрочной перспективе увеличение численности населения пожилого возраста приведёт к повышенному спросу на услуги здравоохранения. В условиях цифровой трансформации отрасли пожилые люди подвержены технологической эксклюзии – недостаточность мотивации и знаний, недоверие к цифровым технологиям, особенности здоровья, отсутствие финансовой возможности к приобретению соответствующих устройств, а также несоответствие технологической среды потребностям граждан этой возрастной категории могут повлиять на возможности получения цифровых услуг [4,5]. Наличие у этой категории граждан физиологических, социально-психологических особенностей и потенциальной возможности развития гериатрических синдромов может повлиять на эффективность применения цифровых инструментов при организации первичной медико-санитарной помощи.

Существующие данные указывают на наличие у пожилых людей предпочтений в способах получения информации об организации оказания медицинской помощи – по телефону, при личном визите [6,7]. Вместе с тем, превалирование традиционных каналов информирования над современными технологиями может накладывать ограничения на доступность медицинской помощи. Исследователи отмечают, что цифровое неравенство в среде пожилых будет постепенно снижаться по причине перехода в эту категорию жителей городов и сельской местности предпенсионного возраста, в настоящее время активно использующих компьютеры и смартфоны в своей профессиональной и личной жизни [6]. При переходе медицинских услуг в электронный формат основные риски для старшего поколения могут быть связаны именно с алгоритмами и стандартизованным подходом, поэтому необходим акцент на адаптацию современных организационных технологий к потребностям пожилых граждан [7,8].

Учитывая более высокую по сравнению с другими возрастными группами потребность в медицинской помощи (в том числе первичной медико-санитарной помощи), большую актуальность приобретает цифровая интеграция пожилых граждан и повышение их цифровой грамотности [9].

Цель исследования – оценить уровень навыков владения цифровыми сервисами для записи на прием к врачу пациентов пожилого и старческого возраста, обращающихся за

первичной медико-санитарной помощью в медицинскую организацию, и выявить факторы, влияющие на их использование.

Материалы и методы. Для достижения поставленной цели проведено наблюдательное одномоментное социологическое исследование с применением метода анкетирования пациентов в возрасте 60 лет и старше, обращавшихся за первичной медико-санитарной помощью в медицинскую организацию государственной формы собственности (медицинская организация), оказывающей этот вид медицинской помощи на территории трех городских округов Московской области. По состоянию на 01.01.2025 численность принятого на обслуживание медицинской организацией населения в возрасте 60 лет и старше составила 72 809 человек.

Для определения достаточного числа респондентов на основе генеральной совокупности (численность принятого для обслуживания к медицинской организации населения в возрасте 60 лет и старше) была рассчитана простая случайная выборка в размере 382 человек (при доверительной вероятности 95% и доверительном интервале 5%).

Критерием включения в исследование был возраст пациента 60 лет и старше, наличие согласия на участие в исследовании. Исследование проводилось путем прямого анкетирования респондентов врачами-терапевтами, врачами-специалистами, фельдшерами медицинской организации (по месту обращения пациента) или самостоятельного заполнения анкеты пациентами при их очередном обращении в медицинскую организацию для получения первичной медико-санитарной помощи в неотложной и плановой форме.

Анкета включала 24 вопроса по следующим разделам: социально-демографические характеристики (возраст, пол, образование, семейное положение/статус проживания, трудовой статус), частота обращений за медицинской помощью и наличие хронических неинфекционных заболеваний, использование мобильного телефона и персонального компьютера, предпочтения в способах записи к врачу, опыт использования порталов государственных услуг и сайтов медицинских организаций.

Интерпретация результатов исследования проводилась с применением методов статистического анализа – описательной статистики (рассчитаны частоты, доли, среднее арифметическое, средняя ошибка среднего арифметического), критерия согласия Пирсона (критерий согласия χ^2) для сравнения отдельных групп по качественному признаку.

На первом этапе составлен социально-демографический портрет респондентов, обращавшихся за первичной медико-санитарной помощью в медицинскую организацию.

Проанализированы пол, возраст, уровень образования, социальный и трудовой статус участников опроса. Для соответствующих абсолютных величин рассчитаны показатели структуры (доли).

На втором этапе проведен частотный анализ и анализ структуры отдельных показателей. Оценены обращаемость целевой группы в медицинскую организацию в течение последнего года, опыт использования мобильных телефонов, компьютеров (ноутбуков), обращения к порталам государственных услуг и сайтам медицинских организаций, и удобство их использования. Выявлены предпочтительные способы записи на прием к врачу.

На третьем этапе с помощью критерия согласия Пирсона оценено влияние некоторых социально-демографических характеристик респондентов на способ записи на прием к врачу и уровень владения цифровыми сервисами для записи на прием к врачу, оценку удобства использования порталов государственных услуг, необходимость помощи родственников при записи и другое.

Исследование одобрено локальным этическим комитетом федерального государственного бюджетного учреждения «Центральный научно-исследовательский институт организации и информатизации здравоохранения Министерства здравоохранения Российской Федерации».

Результаты. В исследовании приняло участие 382 респондента пожилого и старческого возраста, обратившихся за первичной медико-санитарной помощью в медицинскую организацию (Таблица 1). Средний возраст респондентов составил $68,56 \pm 0,32$ лет (от 60 до 89 лет).

Анализ частоты обращений за медицинской помощью показал, что 34,8% респондентов в течение последнего года обращались в поликлинику чаще одного раза в месяц, 27,5% – один раз в три месяца, 14,1% – один раз в год (Рисунок 1). Высокая частота обращений объясняется тем, что 91,9% участников опроса имеют хронические неинфекционные заболевания, и только 72,5% из них состоят на диспансерном наблюдении.

Опрос показал, что подавляющее большинство респондентов (98,4%) пользуются мобильными телефонами в повседневной жизни, что свидетельствует о высоком уровне использования мобильных технологий среди пожилого населения. Главной причиной их неиспользования послужило отсутствие самого мобильного телефона у опрошенных.

При этом отмечается сильная вариабельность навыков владения мобильным телефоном у участников опроса: чуть больше трети респондентов (31,8%) обладали достаточными

знаниями для использования основных функций телефона (звонки, СМС, Интернет, мессенджеры, мобильные приложения), и еще 27,8% сообщили, что умеют только звонить.

Таблица 1

Социально-демографическая характеристика респондентов (абс., %)

Параметр	Категория	Количество	%
Пол	женский	279	73,04
	мужской	103	26,96
Возраст	60-64	107	28,01
	65-69	139	36,39
	70-74	64	16,75
	75-79	46	12,04
	80 и старше	26	6,81
Образование	Среднее общее	38	9,95
	Среднее профессиональное	159	41,62
	Высшее образование	185	48,43
Социальный статус (проживание)	Одна/один	147	38,48
	С супругом/супругой	214	56,02
	С детьми	15	3,92
	С внуками	3	0,79
	С другим родственником	3	0,79
Трудовой статус	Работает по профессии	58	15,18
	Работает не по профессии	127	33,25
	Не работает	197	51,57

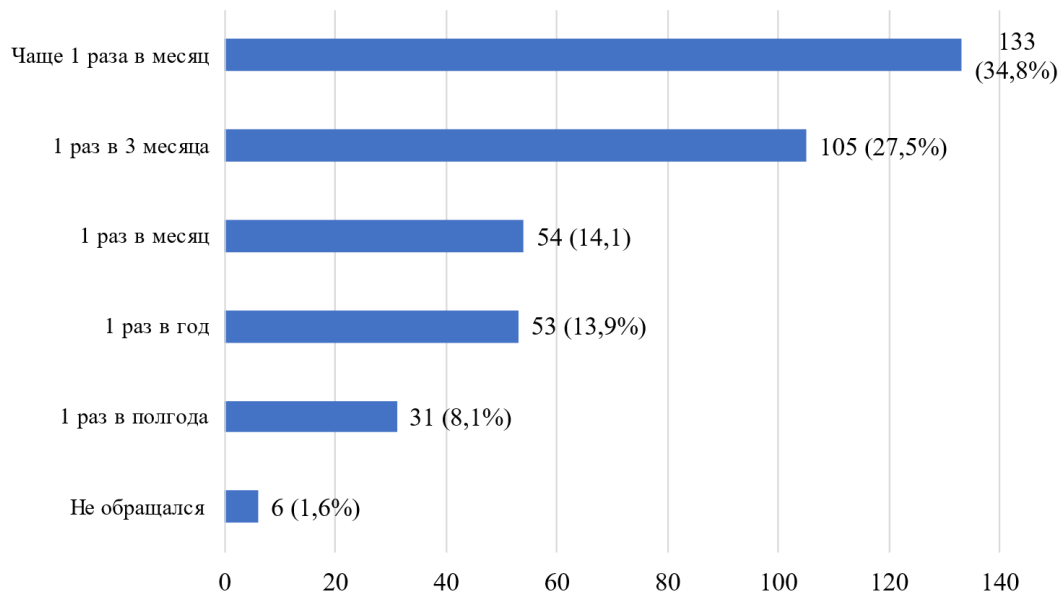


Рисунок 1. Частота визитов пациентов старше трудоспособного возраста в медицинскую организацию, оказывающую первичную медико-санитарную помощь, в течение последнего года (абс., %)

Почти половина участников (49,7%) пользуется персональным компьютером или ноутбуком, при этом уровень навыков опрошенных также разнообразен. Так, уверенными пользователями считает себя 32,6%. Эта категория респондентов умеет создавать, сохранять, редактировать текст, пользоваться сетью Интернет, в том числе использовать поисковую строку, совершать покупки в онлайн-магазинах, отправлять письма через электронную почту, пользоваться социальными сетями. 8,8% участников указали, что умеют использовать только основные (базовые) возможности компьютера.

Опыт использования сервисов для записи на прием к врачу (единый и региональный порталы государственных услуг) имеют 45,0% респондентов, из которых всего 41,3% пользуются ими на регулярной основе. При этом единый и региональный порталы государственных услуг считают удобным в использовании более четверти участников. Еще 13% считают порталы удобными, но предпочитают записываться другими способами. К основным причинам неиспользования порталов относится предпочтение очного посещения поликлиники для записи, сложности интерфейса и отсутствие навыков их использования.

Только 23,8% участников опроса обращались к официальным сайтам медицинских организаций, из них 80,2% хотели узнать график приема врачей-специалистов, 51,6% – режим работы медицинской организации, 11% – узнать телефон или электронную почту медицинской организации.



Рисунок 2. Предпочтения пациентов пожилого и старческого возраста в способах записи на прием к врачу в медицинскую организацию, оказывающую первичную медико-санитарную помощь (%)

Исследование предпочтений в способах записи к врачу выявило разнообразие используемых методов (Рисунок 2). Среди опрошенных наиболее популярной формой записи является обращение к единой горячей линии 122 или колл-центру медицинской организации (51,3%), далее следует помощь родственников в записи (23,8%). Единый или региональный портал государственных услуг используют для записи на прием к врачу 17,3%. Лично в регистратуре поликлиники и через инфомат предпочитает записываться 5,8% и 1,8% соответственно.

Проведенный статистический анализ выявил влияние пола респондентов на форму записи к врачу ($\chi^2 = 19,611$, $p < 0,001$). Женщины чаще, чем мужчины, используют запись через портал госуслуг и помощь родственников, в то время как мужчины чаще записываются по телефону (единый колл-центр 122/колл-центр медицинской организации). Это может быть связано с большей вовлеченностью женщин в использование цифровых сервисов для записи на прием к врачу и более активным привлечением помощи со стороны семьи.

Также выявлена статистически значимая связь между статусом проживания и способом записи на прием к врачу ($\chi^2 = 61,98$, $p < 0,001$). Наиболее ощутимые различия отмечаются, например, у тех, кто проживает с детьми или родственниками — эти категории чаще передают функции записи кому-то другому или используют менее технологичные способы.

Анализ показал, что существует значительное влияние на способ записи оказал возраст респондента ($\chi^2 = 118,4$, $p < 0,001$). С возрастом снижается использование цифровых сервисов для записи на прием к врачу и нарастает доля личных обращений, обращений через родственников и уменьшение попыток самостоятельной записи через цифровые сервисы.

Обсуждение. Уровень цифровой грамотности является критически важной детерминантной в использовании информационных инструментов для записи на прием к врачу среди лиц пожилого возраста [10]. Исследования показывают, что существует устойчивая положительная корреляция между цифровыми компетенциями и интенсивностью использования данных сервисов [10]. Активные цифровые навыки ассоциируются с повышенной готовностью к использованию. При этом низкая цифровая грамотность в сочетании с техническими барьерами и неадаптированным дизайном цифровых сервисов ограничивает их эффективное использование [10,11].

Полученные результаты свидетельствуют о сложной картине готовности пожилого населения к цифровой трансформации здравоохранения. С одной стороны, высокий уровень использования мобильных телефонов (97,9%) указывает на техническую готовность к

освоению цифровых технологий. Целевая группа активно использует мобильные телефон для коммуникации, но компьютер, как более сложный инструмент, остается для многих недоступным. Это критически важный момент для разработки сервисов – они должны быть в первую очередь адаптированы для мобильных устройств. Анализ показал, что официальные сайты медицинских организаций не являются значимым источником информации для этой группы населения. Ограниченность использования официальных сайтов может указывать на недостаточное информирование пациентов о возможностях веб-ресурсов и их неэффективности [10-12].

Высокая частота обращений за медицинской помощью в сочетании с преобладанием хронических неинфекционных заболеваний (91,9%) создает объективную потребность в удобных и доступных способах получения медицинской помощи.

С другой стороны, предпочтения в способах записи к врачу демонстрируют сохранение традиционных подходов. Особого внимания заслуживает тот факт, что почти половина респондентов (45,0%) имеют опыт использования госуслуг, что превышает ожидания для данной возрастной группы. Вместе с тем, наличие физиологических и социально-психологических особенностей у пожилых говорит о необходимости предоставления этой категории пациентов удобных способов записи, в том числе с помощью личного обращения в медицинскую организацию [13].

Проведенный анализ свидетельствует о наличии выраженного влияния пола, возраста, а также социального статуса проживания на выбор способа записи к врачу, что подтверждается зарубежными и отечественными исследованиями [10,13]. Во-первых, цифровые сервисы по записи на прием пока не заменили традиционные (телефон, обращение в регистратуру), а их интеграция для лиц пожилого возраста идет неравномерно. Женщины чуть чаще, чем мужчины, используют цифровые сервисы для записи на прием к врачу, а у мужчин сильнее выражена приверженность личному посещению регистратуры и телефону. Это подтверждает, что при разработке сервисов и образовательных программ важно учитывать гендерные аспекты цифровой грамотности [10,13].

Одним из факторов, определяющим тип используемого канала записи, выступает статус проживания [13]. Пациенты, живущие с родственниками или детьми, чаще записываются на прием к врачу с помощью более молодых членов семьи, что указывает на ограниченность самостоятельного доступа пожилых к современным технологиям.

Выявленная статистически значимая связь между демографическими и социальными характеристиками и выбором способа записи к врачу подчеркивает необходимость персонализированного подхода в организации первичной медико-санитарной помощи, который состоит в комплексной интеграции традиционных и современных каналов взаимодействия с системой здравоохранения, а также повышении цифровой грамотности у самих пациентов [7,10,13,14].

Заключение. В ходе исследования дана оценка уровня цифровых навыков пациентов пожилого возраста при обращении в медицинскую организацию для получения первичной медико-санитарной помощи. Анализ позволил выявить и оценить факторы, влияющие на использование цифровых сервисов для записи на прием к врачу.

Применение цифровых сервисов для записи на прием к врачу может послужить эффективным инструментом для повышения доступности и сокращения сроков ожидания первичной медико-санитарной помощи при условии их адаптации к потребностям граждан старшей возрастной группы.

В условиях демографического старения и цифровой трансформации здравоохранения повышение доступности, удобства и безопасности оказания первичной медико-санитарной помощи невозможно без полноценной интеграции пожилых граждан в цифровое пространство. Характер использования цифровых сервисов для записи к врачу определяется не только наличием самой технологии, но и демографическими, социальными, когнитивными особенностями старшего поколения.

Полученные результаты исследований будут использованы для разработки организационных решений, направленных на повышение доступности первичной медико-санитарной помощи для населения пожилого и старческого возраста.

Список литературы

1. Индикаторы цифровой экономики: 2025: статистический сборник. В.Л. Абашкин, Г.И. Абдрахманова, К.О. Вишневский, Л.М. Гохберг и др.; М.: И60 Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики», ИСИЭЗ ВШЭ, 2025. – 296 с. ISBN 978-5-7598-3029-0. DOI: <https://doi.org/10.17323/978-5-7598-3029-0>
2. Организационные решения по повышению доступности первичной медико-санитарной помощи взрослому населению: методические рекомендации. Страдымов Ф.И.,

Чукавина А.В., Тюфилин Д.С., Деев И.А. и др. – М.: ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава России, 2023. – 57 с. ISBN 978-5-94116-137-9. DOI: <https://doi.org/10.21045/978-5-94116-137-9-2023>

3. Организация записи на прием к врачу, в том числе через единый портал государственных и муниципальных услуг и единые региональные колл-центры (издание третье, переработанное и дополненное): методические рекомендации. Камкин Е.Г., Каракулина Е.В., Бакулин П.С., Введенский Г.Г. и др. – М.: ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава России, 2023. – 67 с. DOI: <https://doi.org/10.21045/978-5-94116-133-1-2023>

4. Богомягкова Е.С., Ломонова М.В. Цифровые технологии в практиках заботы о здоровье жителей российских мегаполисов: к вопросу о возрастных различиях. Социология науки и технологий. 2023;14(1):152–165. DOI: <https://doi.org/10.24412/2079-0910-2023-1-152-165>

5. Видясова Л.А. Включенность в цифровую среду как фактор активного долголетия: на материалах исследования пожилых петербуржцев. Государство и граждане в электронной среде. 2024;8:61–68. DOI: <https://doi.org/10.17586/2541-%20979X-2024-8-61-68>

6. Рождественская Е.М. Потенциал развития практик потребления в старшем возрасте. Векторы благополучия: экономика и социум. 2021;4(43):32–44. DOI: [https://doi.org/10.18799/26584956/2021/4\(43\)/1045](https://doi.org/10.18799/26584956/2021/4(43)/1045)

7. Орлов Г.М., Чугунов А.В. Цифровое здравоохранение: использование электронных сервисов пожилыми. Успехи геронтологии. 2023;36(3):375–382. DOI: <https://doi.org/10.34922/AE.2023.36.3.012>

8. Калинин П.С. Пациентоориентированный подход в цифровом здравоохранении. Управление информационными ресурсами: Материалы XIX Международной научно-практической конференции, Минск, 22 марта 2023 года. 2023; 337-338

9. Мадьянова В. В. Потребность в медицинской помощи среди лиц старше трудоспособного возраста и удовлетворенность ее оказанием. Клиническая геронтология. 2022;28(1-2):33–40. DOI: <https://doi.org/10.26347/1607-2499202101-02033-040>

10. Wei Ye. The impact of internet health information usage habits on older adults' e-health literacy. Digital Health. 2024;10:1–8. DOI: <https://doi.org/10.1177/20552076241253473>

11. Примиленная Н.Л., Ходакова О.В. Анализ официальных сайтов медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь лицам пожилого и старческого возраста (на примере Московской области). Современные проблемы

здравоохранения и медицинской статистики. 2024;4:332–350 DOI:
<https://doi.org/10.24412/2312-2935-2024-4-332-350>

12. Эккерт Н.В., Полухин Н.В. Представление информации для потребителей медицинских услуг на веб-сайтах медицинских организаций: проблемы и пути их решения. Медицинские технологии. Оценка и выбор. 2019(3):62–70. DOI: <https://doi.org/10.31556/2219-0678.2019.37.3.062-070>

13. Кунгурцев О.В., Тюфилин Д.С., Чукавина А.В., Труханов А.В., Ткачева О.Н., Кобякова О.С. Использование цифровых медицинских сервисов пациентами пожилого возраста: основные барьеры и пути. Врач и информационные технологии. 2024; (4):20–27. DOI: https://doi.org/10.25881/18110193_2024_4_20

14. Алмасуд Р., Чукавина А.В., Выскочков В.С., Тюфилин Д.С., Рунихина Н.К., Ткачева О.Н., Кобякова О.С. Психологические и коммуникационные барьеры при получении медицинской помощи пожилыми людьми: наблюдательное одномоментное исследование. Российский журнал гериатрической медицины. 2025;1(21):58–65. DOI: <http://dx.doi.org/10.37586/2686-8636-1-2025-58-65>

References

1. Abahkin V.L., Abdrakhmanova G.I., Vishnevsky K.O., Gokhberg L.M., et al. Indikatory tsifrovoy ekonomiki: 2025: statisticheskiy sbornik [Digital economy indicators: 2025: statistical collection]. Moscow: Nats. issled. un-t «Vysshaya shkola ekonomiki», ISIEZ VShE; 2025. 296 p. ISBN 978-5-7598-3029-0. (In Russ.) DOI: <https://doi.org/10.17323/978-5-7598-3029-0>

2. Stradymov F.I., Chukavina A.V., Tyufilin D.S., Deev I.A., et al. Organizatsionnyye resheniya po povysheniyu dostupnosti pervichnoy mediko-sanitarnoy pomoshchi vzrosloму naseleniyu: metodicheskiye rekomendatsii [Organizational solutions to improve the accessibility of primary health care for the adult population: methodological recommendations]. Moscow: FGBU «TsNII OIZ» Minzdrava Rossii [Russian Institute of Health]; 2023. 57 p. ISBN 978-5-94116-137-9. (In Russ.) DOI: <https://doi.org/10.21045/978-5-94116-137-9-2023>

3. Kamkin E.G., Karakulina E.V., Bakulin P.S., Vvedensky G.G., et al. Organizatsiya zapisi na priem k vrachu, v tom chisle cherez yedinyy portal gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug i yedinyye regional'nyye koll-tsentry (izdaniye trete, pererabotannoye i dopolnennoye): metodicheskiye rekomendatsii [Organization of appointment with a doctor, including through the unified portal of public and municipal services and unified regional call centers (third edition, revised

and enlarged): methodological recommendations]. Moscow: FGBU «TsNII OIZ» Minzdrava Rossii [Russian Institute of Health]; 2023. 67 p. (In Russ.) DOI: <https://doi.org/10.21045/978-5-94116-133-1-2023>

4. Bogomyagkova E.S., Lomonova M.V. Tsifrovyye tekhnologii v praktikakh zaboty o zdorov'ye zhiteley rossiyskikh megapolisov: k voprosu o vozrastnykh razlichiyakh [Digital technologies in the health care practices of residents of Russian megacities: on the issue of age differences]. Sotsiologiya nauki i tekhnologii [Sociology of Science and Technology]. 2023;14(1):152-165. (In Russ.) DOI: <https://doi.org/10.24412/2079-0910-2023-1-152-165>

5. Vidyasova L.A. Vkluyuchennost' v tsifrovuyu sredu kak faktor aktivnogo dolgoletiya: na materialakh issledovaniya pozhilykh peterburzhtsev [Integration into the digital environment as a factor of active longevity: based on a study of elderly residents of St. Petersburg]. Gosudarstvo i grazhdane v elektronnoy srede [State and Citizens in the Digital Environment]. 2024;8:61-68. (In Russ.) DOI: <https://doi.org/10.17586/2541-979X-2024-8-61-68>

6. Rozhdestvenskaya E.M. Potentsial razvitiya praktik potrebleniya v starshem vozraste [The potential for the development of consumption practices in old age]. Vektory blagopoluchiya: ekonomika i sotsium [Vectors of Well-being: Economics and Society]. 2021;4(43):32-44. (In Russ.) DOI: [https://doi.org/10.18799/26584956/2021/4\(43\)/1045](https://doi.org/10.18799/26584956/2021/4(43)/1045)

7. Orlov G.M., Chugunov A.V. Tsifrovoye zdravookhraneniye: ispol'zovaniye elektronnykh servisov pozhilymi [Digital healthcare: the use of electronic services by the elderly]. Uspekhi gerontologii [Advances in Gerontology]. 2023;36(3):375-382. (In Russ.) DOI: <https://doi.org/10.34922/AE.2023.36.3.012>

8. Kalinin P.S. Patiyyentooriyentirovanny podkhod v tsifrovom zdravookhraneni [Patient-centered approach in digital healthcare]. Upravleniye informatsionnymi resursami: Materialy XIX Mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii, Minsk, 22 marta 2023 goda [Information Resource Management: Proceedings of the XIX International Scientific and Practical Conference, Minsk, March 22, 2023]. 2023:337-338 (In Russ.)

9. Mad'yanova V.V. Potrebnost' v meditsinskoy pomoshchi sredi lits starshe trudosposobnogo vozrasta i udovletvorennost' ee okazaniem [The need for medical care among people over working age and satisfaction with its provision]. Klinicheskaya gerontologiya [Clinical Gerontology]. 2022;28(1-2):33-40. (In Russ.) DOI: <https://doi.org/10.26347/1607-2499202101-02033-040>

10. Wei Ye. The impact of internet health information usage habits on older adults' e-health literacy. Digital Health. 2024;10:1–8. DOI: <https://doi.org/10.1177/20552076241253473>

11. Primilennaia N.L., Khodakova O.V. Analiz ofitsial'nykh saytov meditsinskikh organizatsiy, okazyvayushchikh pervichnuyu mediko-sanitarnuyu pomoshch' litsam pozhilogo i starcheskogo vozrasta (na primere Moskovskoy oblasti) [Analysis of official websites of medical organizations providing primary health care to the elderly and senile (on the example of the Moscow region)]. *Sovremennyye problemy zdravookhraneniya i meditsinskoy statistiki* [Modern Problems of Health Care and Medical Statistics]. 2024;4:332-350. (In Russ.) DOI: <https://doi.org/10.24412/2312-2935-2024-4-332-350>
12. Ekkert N.V., Polukhin N.V. Predstavleniye informatsii dlya potrebiteley meditsinskikh uslug na veb-saytakh meditsinskikh organizatsiy: problemy i puti ikh resheniya [Presentation of information for consumers of medical services on the websites of medical organizations: problems and solutions]. *Meditsinskiye tekhnologii. Otsenka i vybor* [Medical Technologies. Assessment and Choice]. 2019;(3):62-70. (In Russ.) DOI: <https://doi.org/10.31556/2219-0678.2019.37.3.062-070>
13. Kungurtsev O.V., Tyufilin D.S., Chukavina A.V., Trukhanov A.V., Tkacheva O.N., Kobyakova O.S. Ispol'zovanie tsifrovyykh meditsinskikh servisov patsiyentami pozhilogo vozrasta: osnovnyye bariery i puti [Use of digital health services by elderly patients: main barriers and solutions]. *Vrach i informatsionnyye tekhnologii* [Medical Doctor and Information Technologies]. 2024;(4):20-27. (In Russ.) DOI: https://doi.org/10.25881/18110193_2024_4_20
14. Almasud R., Chukavina A.V., Vyskochkov V.S., Tyufilin D.S., Runikhina N.K., Tkacheva O.N., Kobyakova O.S. Psikhologicheskiye i kommunikatsionnyye bariery pri poluchenii meditsinskoy pomoshchi pozhilymi lyud'mi: nablyudatel'noe odnomomentnoe issledovanie [Psychological and communication barriers in receiving medical care by the elderly: an observational cross-sectional study]. *Rossiyskiy zhurnal geriatricheskoy meditsiny* [Russian Journal of Geriatric Medicine]. 2025;1(21):58-65. (In Russ.) DOI: <http://dx.doi.org/10.37586/2686-8636-1-2025-58-65>

Финансирование. Исследование не имело спонсорской поддержки.

Конфликт интересов. Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Acknowledgments. The study did not have sponsorship.

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

Сведения об авторах

Менщикова Наталия Леонидовна – аспирант, ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт организации и информатизации здравоохранения» Министерства здравоохранения Российской Федерации, 127254, Россия, г. Москва, ул. Добролюбова, 11, e-mail: primilennaia@gmail.com, ORCID 0009-0002-1246-0621, SPIN 4202-8233

About the authors

Menshchikova Nataliia Leonidovna – postgraduate student of the Russian Research Institute of Health, 11 Dobrolyubova str., Moscow, 127254, Russia; e-mail: primilennaia@gmail.com, ORCID 0009-0002-1246-0621, SPIN 4202-8233

Статья получена: 10.09.2025 г.

Принята к публикации: 27.11.2025 г.