

Безбумажный офис F.Doc

Проект в номинации

Цифровая трансформация здравоохранения: результативные проекты

Организация

F.Doc

Участники проекта

Легченко Михаил Евгеньевич

Директор сервиса Безбумажный офис F.Doc

Новосибирск

Безбумажный офис F.Doc

F.Doc – сервис для подписания документов в электронном виде с клиентами компании (физ. лицами). Для подписания документов F.Doc использует простую электронную подпись (ПЭП). Такая подпись имеет юр. силу и соответствует требованиям Федерального закона № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

Описание проекта

В 2024 году началось внедрение Безбумажного офиса F.Doc в медицинских учреждениях России для решения ряда проблем, актуальных для клиник в нашей стране.

Безбумажный офис F.Doc — сервис для подписания документов в электронном виде с клиентами — физическими лицами. F.Doc успешно работает в сфере медицины, ретейла, недвижимости, туристического и автомобильного бизнеса.

Одним из первых кейсов стало внедрение сервиса F.Doc в сети «Клиника Фомина».

Драйвером проекта послужило стремление клиники упростить клиентский путь для своих пациентов, сократить очереди и разгрузить администраторов на ресепшне, а также избавиться от необходимости хранить большие объемы пациентской документации в течение долгого срока.

Цель проекта — на 100% отказаться от бумаги в клиниках и полностью заменить собственноручное подписание пациентами бумажных экземпляров на электронное подписание через сервис F.Doc.

Достижение цели разбили на несколько задач. Первая и самая важная: запустить подписание документов простой электронной подписью с пациентами на регистратуре. В первую очередь пациенты стали подписывать через F.Doc договор и согласие на обработку персональных данных.

Следующая запланированная для решения задача — подписывать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (ИДС) либо отказ от него посредством ПЭП ЕСИА.

Для измерения успешности проекта определили несколько ключевых показателей:

1. Время обработки документа пациента администратором

Были произведены замеры, и оказалось, что до внедрения сервиса администратор тратил в среднем 7,5 минут на обработку одного пакета бумажных документов с пациентом.

Целевая метрика: сократить время в 2 раза.

1. Количество пациентов, которые согласны перейти на электронный документооборот

Целевая метрика: 80% пациентов к концу второго этапа проекта.

Этапы проекта

1. Подготовительный этап

Анализ клиентского пути пациента, который существовал в клинике на текущий момент. Здесь с привлечением маркетологов и руководителей клиентского сервиса, а также сотрудников команды F.Doc, были проанализирован «путь» пациента в клинике, в том числе, при подписании документов. Были предложены меры по оптимизации этого

пути с помощью нашего сервиса: в первую очередь было решено внедрить F.Doc на ресепшене.

2. Проектирование и реализации интеграции с медицинской информационной системой клиники

Сервис F.Doc предполагает отправку документов пациенту по СМС. Чтобы не ломать существующий в клинике бизнес-процесс, а встроиться в него комфортно для сотрудников, F.Doc реализовал интеграцию с медицинской информационной системой клиники, при которой сотрудник отправляет документ на подписание пациенту из МИС, а пациент получает его по ссылке из СМС.

Проектирование и реализация интеграции осуществлялось силами двух IT-команд: Клиники Фомина и сервиса F.Doc. С учетом подготовительных работ, проектирования, самой разработки и тестирования проект занял около трех месяцев. Были задействованы разработчики программного кода, аналитики, тестировщики и команд

Отдельным важным блоком была настройка инфраструктуры. Так как сервис предполагает отправку документов, содержащих медицинскую тайну и персональные данные пациента, необходимо было обеспечить все требования безопасности, которые предъявляют законодательство и контролирующие органы Российской Федерации, в частности, 152-ФЗ и ФСТЭК. В отдельном защищенном контуре был развернут сервис для подписания документов простой электронной подписью (ПЭП) со стороны пациента, а также в IT-контуре клиники был развернут модуль для подписания документов, квалифицированной электронной подписью (КЭП) со стороны сотрудников.

Также был настроен защищенный канал с помощью программного обеспечения VPN, чтобы все данные передавались по всем требованиям безопасности.

Когда инфраструктура была готова и интеграция завершена, F.Doc провел обучение сотрудников клиники, оформляющих документы пациентов, и начали тестирование сервиса.

После тестирования было запущено пилотное подписание документов с пациентами в одном из филиалов сети клиник в Москве. После получения положительных результатов и позитивной обратной связи от

пациентов и сотрудников, далее этот опыт тиражировали на все остальные филиалы клиники.

Результаты проекта с августа 2024 по февраль 2025 года:

- **130 000 документов было подписано пациентами в сети «Клиника Фомина».**
- **Документы в электронном виде подписали 61 000 пациентов (90% всех пациентов в московских филиалах сети), что на 10% превысило изначально запланированный целевой показатель.**
- **В 3 раза сократилось время обработки документов (с 7,5 минут до 2,5 минут).**
- **94% пациентов, подписавших документы онлайн, дали положительную обратную связь. Всего в опросе участвовало 617 человек, из них удобным сервис оказался для 580 человек.**

Почему сервис оказался удобен для пациентов:

- **это быстро и проще по сравнению с бумагой,**
- **удобно, потому что видно под рукой информацию,**
- **не нужно таскать с собой постоянно бумаги,**
- **практически не занимает время,**
- **это очень современно,**
- **давно пора везде ввести электронные документы,**
- **пару нажатий и документ подписан.**

Руководство клиники отметило, что переход на электронное подписание и отказ от бумаги предоставляет преимущества для всех участников процесса в медицинском учреждении. Для пациента визит в клинику стал удобнее и проще. Для администраторов ресепшена сократилось время обработки документов втрое и ускорилось прохождение очередей. Для клиники комплексной выгодой стало повышение комфорта пациентов и пользы для сотрудников, при одновременном сокращении своих издержек на печать и хранение бумаги.

В планах у клиники увеличить процент пациентов, перешедших на электронный документооборот, с 90% до 100%. Это будет реализовано за счет запуска в электронном виде самого частотного документа, который подписывает каждый пациент на каждом приеме — информированного добровольного согласия (ИДС) на медицинское вмешательство.

Старт подписания ИДС в сети клиник намечен на апрель 2025 года.