

Доповнення теорії підтвердження очікувань для дослідження довгострокового користування послугами електронної системи охорони здоров'я

Беручи до уваги негативний утилітаризм та труднощі у збереженні довгострокової лояльності, госпіталі використовують різноманітні моделі для визначення та перегляду стратегій відносин, щоб і далі орієнтуватися на потреби пацієнтів. Як і в будь-якій сфері, у сфері охорони здоров'я пацієнти грають важливу роль у проектуванні та наданні послуг. Базові послуги зі складання розкладу медичних консультацій, онлайн-платежів та пошуку медичної інформації вважаються одними з найважливіших складових, які підвищують рівень відвідуваності пацієнтів, планування послуг, задоволеність пацієнтів та довгострокове користування послугами, зокрема у таких країнах, що розвиваються, як Індія. Метою дослідження є розуміння намірів пацієнтів щодо довгострокового користування базовими послугами електронної системи охорони здоров'я шляхом поєднання теорії підтвердження очікувань та моделі прийняття технологій та їх доповнення за рахунок певних зовнішніх факторів. За допомогою добре структурованих анкет було опитано 453 респонденти – амбулаторні пацієнти та особи, які доглядають за хворими, які мали користуватися послугами електронної системи охорони здоров'я хоча б раз, зокрема, відвідували багатопрофільні госпіталі. Було виявлено, що разом з такими складовими теорії підтвердження очікувань та моделі прийняття технологій як задоволеність, підтвердження, сприймана зручність користування та сприймана користь, такі зовнішні факторами як довіра, соціальний вплив, сприймана якість послуг та сприймана конфіденційність та безпека мають значний вплив ($p < 0,05$) на довгострокове користування послугами електронної системи охорони здоров'я. Стаття робить внесок у розробку та емпіричну перевірку моделі, яка пояснює основний процес мотивування користувачів до довгострокового користування послугами електронної системи охорони здоров'я.

Ключові слова: охорона здоров'я, пацієнти, модель прийняття технологій, країни, що розвиваються, довіра, конфіденційність та безпека

Класифікація JEL: M31, I12



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.

Дополнение теории подтверждения ожиданий для исследования долгосрочного пользования услугами электронной системы здравоохранения

Принимая во внимание отрицательный утилитаризм и трудности в сохранении долгосрочной лояльности, госпитали используют различные модели для определения и пересмотра стратегий отношений, чтобы и дальше ориентироваться на потребности пациентов. Как и в любой сфере, в сфере здравоохранения пациенты играют важную роль в проектировании и предоставлении услуг. Базовые услуги по составлению расписания медицинских консультаций, онлайн-платежам и поиску медицинской информации считаются одними из важнейших составляющих, повышающих уровень посещаемости пациентов, планирование услуг, удовлетворенность пациентов и долгосрочное пользование услугами, в частности в таких развивающихся странах как Индия. Целью исследования является понимание намерений пациентов касательно долгосрочного пользования базовыми услугами электронной системы здравоохранения путем сочетания теории подтверждения ожиданий и модели принятия технологий и их дополнения за счет определенных внешних факторов. При помощи хорошо структурированных анкет были опрошены 453 респондента – амбулаторные пациенты и лица, ухаживающие за больными, которые должны были пользоваться услугами электронной системы здравоохранения хоть раз, в частности, посещали многопрофильные госпитали. Было выявлено, что вместе с такими составляющими теории подтверждения ожиданий и модели принятия технологий как удовлетворенность, подтверждение, воспринимаемое удобство пользования и воспринимаемая польза, такие внешние факторы как доверие, социальное влияние, воспринимаемое качество услуг и воспринимаемая конфиденциальность и безопасность имеют значительное влияние ($p < 0,05$) на долгосрочное пользование услугами электронной системы здравоохранения. Статья делает вклад в разработку и эмпирическую проверку модели, объясняющей основной процесс мотивирования пользователей к долгосрочному пользованию услугами электронной системы здравоохранения.

Ключевые слова: здравоохранение, пациенты, модель принятия технологий, развивающиеся страны, доверие, конфиденциальность и безопасность

Классификация JEL: M31, I12



Статья находится в открытом доступе и может распространяться на условиях лицензии Creative Commons Attribution 4.0 International license, что позволяет повторное использование, распространение и воспроизведение на любом носителе при условии наличия соответствующей ссылки на оригинальную версию статьи.