

Декодирование воспринимаемых рисков в онлайн-сервисах здравоохранения: модель безопасности и доверия на основе обоснованной теории

Источник: Frontiers in Digital Health

Дата публикации: 2024

Оригинал: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fdgth.2026.1762306>

доверие пациентов

онлайн-сервисы

пользовательский опыт

управление рисками

цифровая медицина

цифровое здравоохранение

Введение

Стремительный рост онлайн-услуг в сфере здравоохранения (OHSs — Online Healthcare Services) в Китае улучшил доступ к медицинской информации и услугам, одновременно создав новые неопределенности, связанные с качеством, безопасностью и доверием. Данное исследование направлено на углубление понимания воспринимаемого риска в OHSs и предоставление эмпирических рекомендаций для управления цифровым здравоохранением, стратегий безопасности пациентов и разработки заслуживающих доверия онлайн-медицинских платформ.

Методы

Используя подход обоснованной теории (grounded theory), мы проанализировали 106 162 комментария, созданных пользователями и собранных на четырех крупнейших онлайн-форумах по вопросам здоровья, чтобы выявить многомерную структуру и временную эволюцию воспринимаемого риска в OHSs.

Результаты

Анализ позволил выделить 22 категории, объединенные в четыре домена: **профессионально-медицинский**, **институционально-транзакционный**, **техничко-дательный** (связанный с технологиями и данными) и **реляционно-эмоциональный**, которые в совокупности составляют модель «воспринимаемая безопасность — доверие». Модель объясняет, как профессиональная неопределенность провоцирует институциональную тревогу, технологическая хрупкость усиливает воспринимаемую уязвимость, а эмоциональная отстраненность увеличивает недоверие. Значимость воспринимаемых рисков менялась с течением времени: от профессиональных опасений (2015–2018 гг.) к институциональным и техническим проблемам (2019–2022 гг.), а затем к реляционно-эмоциональным вопросам (2023–2024 гг.).

Обсуждение

Эти результаты уточняют механизмы, лежащие в основе воспринимаемого риска в OHSs, и показывают, что доверие пользователей зависит от профессиональной компетентности, технологической надежности, институциональной прозрачности и эмпатичного общения.

Перевод выполнен: 10.06.2026 | ai4med.ru

Машинный перевод. Рекомендуем сверять с оригиналом при клиническом использовании.