

# Виртуальный прием

Мариам Пахуридзе

*Московское здравоохранение находится на пути трансформации системы оказания медицинской помощи. Одной из главных задач на этом этапе представляется создание условий, при которых врачи поликлиники смогут проводить телемедицинские консультации наравне с очным приемом пациента. На сегодняшний день Москва является одним из передовых регионов, работающих по направлению телемедицинского консультирования «врач — пациент».*



**Мариам Давидовна Пахуридзе**

начальник Телемедицинского центра Департамента здравоохранения города Москвы

Фото: Телемедицинский центр ДЗМ

## Телемедицинские технологии в амбулаторной системе

Столица более 10 лет занимается цифровизацией системы здравоохранения. В основе этого процесса — единая цифровая платформа, которую развивают комплекс социального развития Москвы и Департамент информационных технологий. Она обеспечивает персонализированное ведение каждого пациента на всех этапах — постановка диагноза, лечение, последующее наблюдение. Благодаря платформе все данные о состоянии здоровья горожан аккумулируются в едином цифровом контуре и доступны в режиме онлайн как врачам, так и самим пациентам.

В 2020 году, когда мы столкнулись с пандемией COVID-19, нагрузка на врачей первичного звена, скорой помощи и стационаров была колоссальной. В этот момент было принято решение о создании централизованной модели оказания телемедицинских услуг и был открыт Телемедицинский центр Департамента здравоохранения Москвы, Центра медицинской профилактики. Задачей центра являлось оказание дистанционной консультативной медицинской помощи жителям Москвы с подтвержденной коронавирусной инфекцией, состояние которых

**ОПЫТ РАБОТЫ ЦЕНТРАЛИЗОВАННОГО ТЕЛЕМЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА ПОКАЗАЛ ЭФФЕКТИВНОСТЬ В СЛУЧАЯХ, КОГДА ТРЕБУЕТСЯ БОЛЬШОЙ И СВОЕВРЕМЕННЫЙ ОХВАТ НАСЕЛЕНИЯ**



## СТОЛИЦА БОЛЕЕ 10 ЛЕТ ЗАНИМАЕТСЯ ЦИФРОВИЗАЦИЕЙ СИСТЕМЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ. СЕГОДНЯ ВО ВСЕХ ПОЛИКЛИНИКАХ МОСКВЫ РАБОТАЕТ ТЕЛЕМЕДИЦИНСКИЙ СЕРВИС



Фото: shutterstock

не требовало стационарного лечения. Около 300 врачей начали свою работу в структуре центра, ежедневно проводилось до шести тысяч консультаций, центр работал в круглосуточном режиме. С 2021 года к работе центра подключились врачи — акушеры-гинекологи и стали вести консультации беременных женщин с COVID-19.

Буквально в течение первой недели работы мы столкнулись с трудностями взаимодействия «врач — пациент» в дистанционном формате. Врачи с многолетним опытом работы в амбулаторном звене испытывали робость и неловкость во время телемедицинской консультации. В связи с этим мы начали

разрабатывать алгоритмы обучения врачей навыкам работы при проведении видеоконсультации, разработали критерии оценки внешнего вида врача, речевые модули, проводили тренинги, разборы сложных и конфликтных ситуаций, а также ежедневно контролировали качество работы врачей.

Опыт работы централизованного Телемедицинского центра показал эффективность в случаях, когда требуется большой и своевременный охват населения. Сегодня во всех поликлиниках Москвы работает телемедицинский сервис. Телемедицинские консультации доступны горожанам с ОРВИ и подтвержденным COVID-19, которые могут лечиться на дому.

▲ Телемедицинские технологии в поликлиниках с каждым годом становятся актуальнее

В прошлом году телемедицинский сервис был внедрен в работу всех центров амбулаторной онкологической помощи.

Весной 2021 года, при запуске работы павильонов здоровья в парках Москвы врачи Телемедицинского центра взяли на себя новую функцию — врачей отделения медицинской профилактики. В случае выявления отклонений в лабораторных или инструментальных исследованиях у посетителя павильона врач Телемедицинского центра проводил анализ и интерпретацию полученных данных, при необходимости назначал дополнительные исследования, проводил второй этап диспансеризации.

Недавно в работу всех центров амбулаторной онкологической помощи (ЦАОП)

внедрили телемедицинский сервис, с помощью которого лечащие врачи — онкологи и гематологи могут дистанционно продлить ранее выписанные пациенту электронные рецепты на ряд лекарственных препаратов. Также с помощью телемедицинских консультаций специалисты информируют пациентов о решениях онкоконсилиумов. Параллельно с основной деятельностью центра проводился анализ поводов обращений пациентов в поликлинику. Эта работа велась с целью выявления возможности внедрения телемедицинских технологий в поликлиническое звено.

## Преимущества виртуального приема

Проведя большую аналитическую работу, мы смогли выявить преимущества телемедицинской консультации:

- отсутствие необходимости прихода в поликлинику,
- экономия времени врача и пациента,
- комфорт и удобство,

- сохранение качества медицинской помощи в полном объеме.

На данный момент мы стремимся к трансформации телемедицинских консультаций из централизованной в децентрализованную модель, также мы пытаемся внедрить

Телемедицинский центр ДЗМ открылся в марте 2020 года

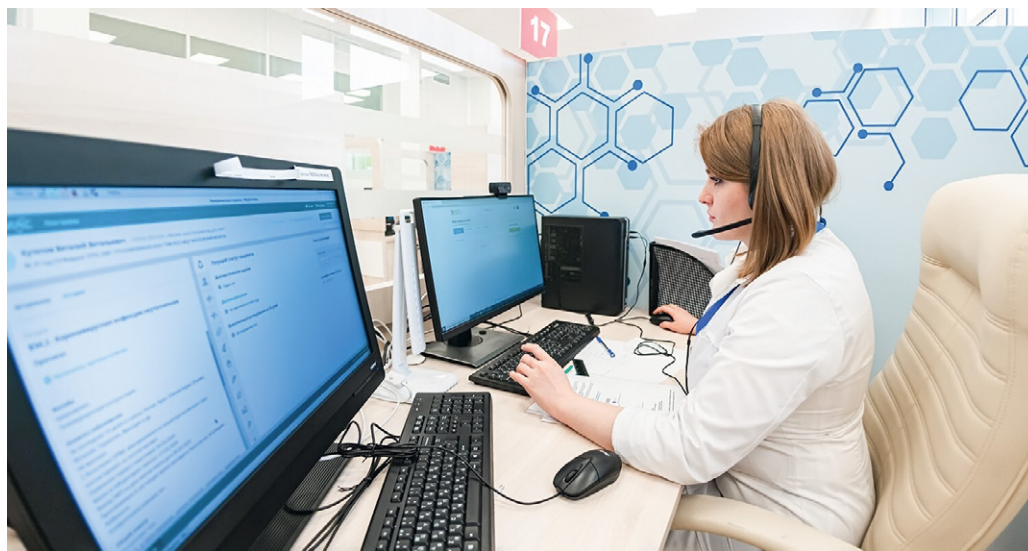


Фото: mos.ru

**ВИРТУАЛЬНЫЙ ПРИЕМ КОМФОРТЕН И УДОБЕН, А ГЛАВНОЕ — ЭКОНОМИТ ВРЕМЯ ВРАЧА И ПАЦИЕНТА, ПРИ ЭТОМ КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ СОХРАНЯЕТСЯ В ПОЛНОМ ОБЪЕМЕ**



Фото: Телемедицинский центр ДЗМ

Телемедицинские консультации не уступают по качеству традиционным

телемедицинские технологии в структуру записи врача поликлиники и сделать возможной для пациента самостоятельную запись на телемедицинскую консультацию.

Несмотря на то что телемедицина частично интегрирована в поликлиническое звено и становится уже привычной, у врачей все равно возникают сложности в адаптации при проведении виртуального приема, и необходимо дополнительно обучать их навыкам компетенций проведения онлайн-приемов. Мы пришли к выводу, что виртуальный прием является комфортным и удобным,

а главное — экономит время врача и пациента, при этом качество оказания медицинской помощи сохраняется в полном объеме. Мы рекомендуем сформировать алгоритмы общения, компетенций и навыков для проведения телемедицинских консультаций, учитывая методологию, которая разработана на базе Телемедицинского центра. Также мы предлагаем полностью внедрить комбинированный онлайн- и офлайн-прием в структуру записей врача поликлинического звена, учитывая подходы и современное формирование расписания.

Необходимо дополнительно обучать врачей навыкам проведения онлайн-приемов, поскольку у них могут возникнуть сложности в адаптации при проведении виртуального приема.

## Основные выводы

- Врачам пока еще сложно адаптироваться к проведению телемедицинской консультации.
- Виртуальный прием имеет значительные преимущества, такие как экономия времени, удобство и комфорт для врача и пациента.
- Телемедицинская консультация не уступает по качеству традиционному приему пациента.

## Решения

- Рекомендуем сформировать алгоритмы обучения для проведения виртуального приема, учитывая созданную Телемедицинским центром методологию.
- Предлагаем внедрить комбинированный онлайн- и офлайн-прием в структуру ежедневной работы врача. 