

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

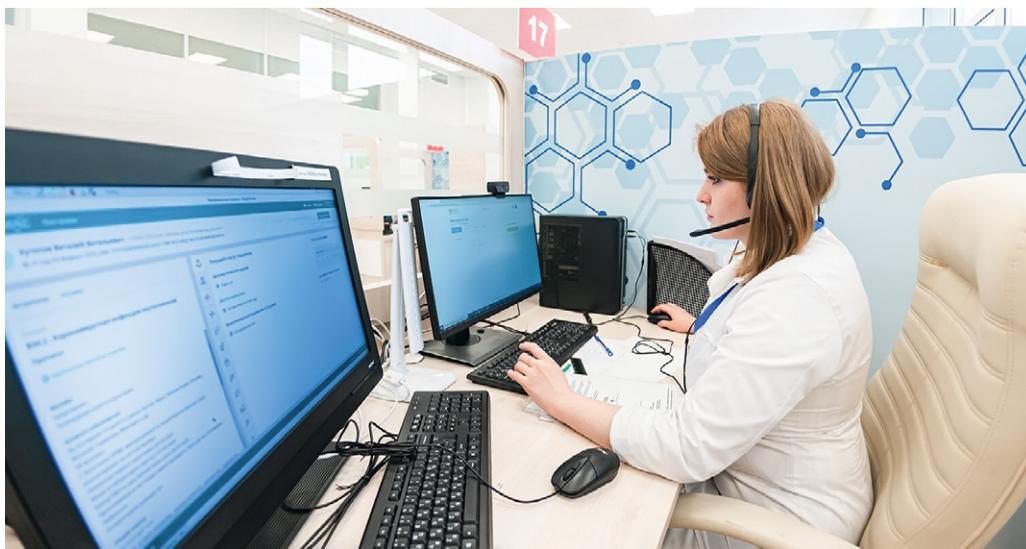


Фото: mos.ru

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

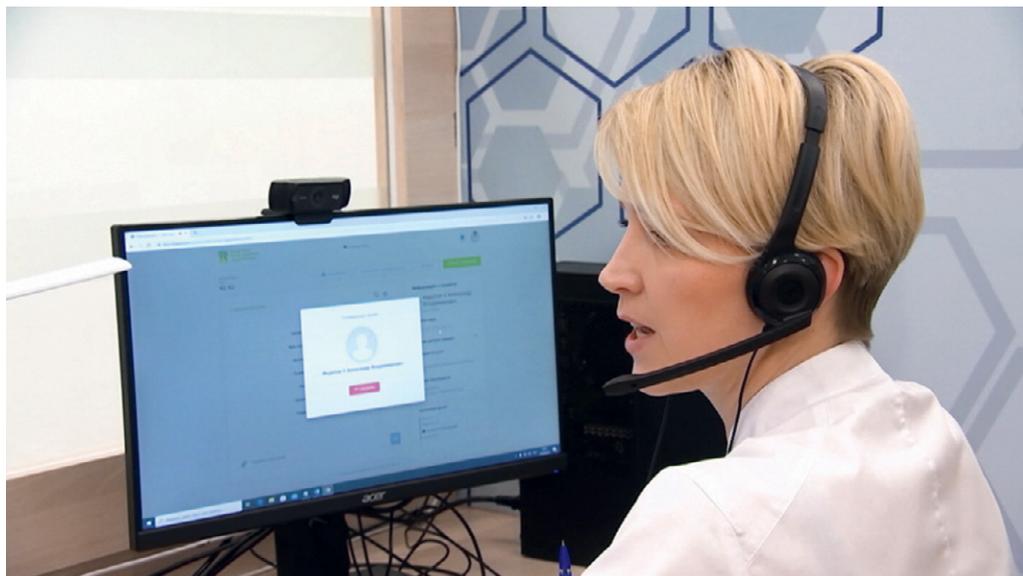


Фото: Телемедицинский центр ДЗМ

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. 