



# ЦИФРОВИЗАЦИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И.... ЧЕЛОВЕК? ПАЦИЕНТ? КЛИЕНТ? ГРАЖДАНИН?

**Песнева Ольга Вячеславовна**

Советник Сопредседателя Всероссийского союза пациентов по вопросам организации здравоохранения и общественного здоровья

Заместитель руководителя комиссии по здравоохранению Общественного Совета Государственной корпорации «Росатом»;

Санкт-Петербург, 1 июня 2023

# ЗДОРОВЬЕ В РЕЖИМЕ ОНЛАЙН

## Какие возможности открывает электронное здравоохранение для пациентов и врачей



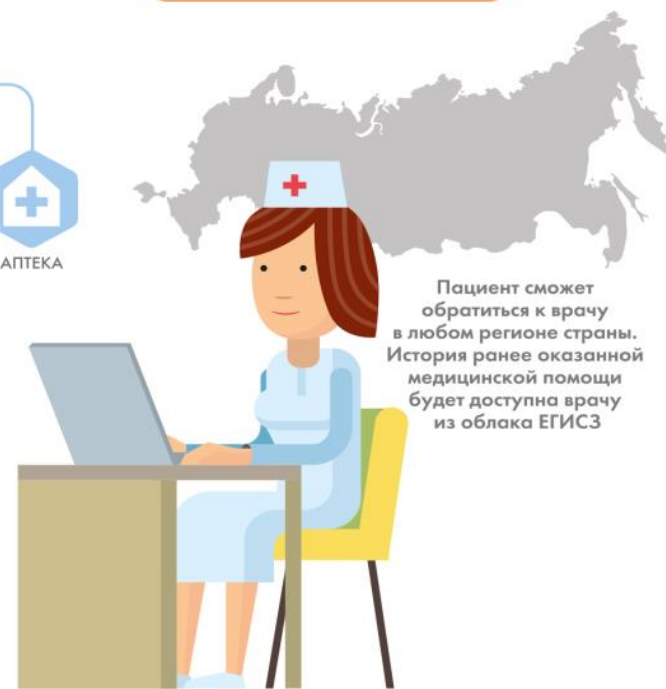
### Услуги электронного здравоохранения для ПАЦИЕНТА



- Запись к врачу и вызов врача на дом
- Информация о полисе ОМС и страховой медицинской организации, оформление полиса ОМС
- Информация о прикреплении к медицинской организации
- Электронные медицинские документы (выписки, справки, рецепты, результаты анализов)
- Информация об оказанных медицинских услугах и их стоимости
- Оценка удовлетворенности качеством работы медицинских организаций
- Получение уведомления и запись на плановые медицинские осмотры
- Приобретение лекарства в интернет-аптеке
- Удаленный мониторинг здоровья, получение телемедицинских услуг



### Электронное здравоохранение для ВРАЧА



Пациент сможет обратиться к врачу в любом регионе страны. История ранее оказанной медицинской помощи будет доступна врачу из облака ЕГИСЗ



***«Не зря говорят: если оцифровать хаос, то получится всего лишь цифровой хаос. Поэтому, занимаясь цифровизацией и применением технологий искусственного интеллекта, нужно, безусловно, сначала навести порядок, как говорится, в собственном хозяйстве, в любом собственном хозяйстве»***

**Президент России Владимир Владимирович Путин,**  
Международная конференция по ИИ и машинному обучению  
Artificial Intelligence Journey, 2022

***«Технологии и инфраструктура не могут решить всего спектра проблем без изменения организационных подходов и ориентации на пациента.»***

**М. А. Мурашко,** Министр здравоохранения Российской Федерации

Пленарный день XIII Всероссийского конгресса пациентов 25.11.2022

# НЕОБХОДИМЫЕ УСЛОВИЯ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

- Обеспечение высокого качества и доступности медицинской помощи;
- Ликвидация кадрового дефицита ( не только медицинских работников , но ИТ специалистов)
- Интегрирование ИТ-образование в медицинские специальности, развивая такие профессии, как сетевой врач, ИТ-медик.
- Повышение качества образования и последующей подготовки кадров ( введения курсов цифровой грамотности , ввести обучение по дисциплине «биомедицинская информатика» во всех медицинских вузах и колледжах, подготовка ИТ-специалистов в медицине, и др.)
- Создание достаточных финансово-экономических и нормативно-правовых условий для реорганизации процессов здравоохранения, регулирующие сбора данных, обмена и их обработки, средств и правил защиты пациентов и их ПД, применения ТМК, использования ЭМК, ведения регистров заболевания, дистанционной продажи ЛП и применения ЭР , дистанционного мониторинга , стационар-замещающие технологиии др.
- Ликвидация «технического неравенства» МО в регионах и низкой «цифровой зрелости» части субъектов РФ
- Развитие пациентоориентированной модели здравоохранения
- Реализация комплексных мер повышение правовой и цифровой грамотности пациентов
- Совершенствование системы общественного контроля и независимой оценки качества МП, доступности цифровых сервисов

# Вектор развития цифровизации в здравоохранении: пациентоориентированность VS клиентоцентричность?

КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ КАК ВЕКТОР РАЗВИТИЯ

**Как сделать клиента благодарным?**  
**Социальная значимость. Платформенное решение. Ценностный подход.**



**Клиент — заказчик, потребитель, приобретатель услуг.**

**Клиентоцентричность** — это модель построения бизнеса, основанная на реализации желаний и закрытия потребностей.

**Преимущества для бизнеса в клиентоориентированной фирме:**

- 1) Клиент, максимально удовлетворённый сервисом компании, становится активным рекомендателем услуг или товара фирмы.
- 2) Максимально удовлетворённый клиент начинает покупать чаще и больше.
- 3) Максимально удовлетворённый клиент готов платить дороже»

**Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие ФЗ №323**

XIII

Всероссийский  
конгресс  
пациентов



**«ВЕКТОР РАЗВИТИЯ:  
ПАЦИЕНТ-ОРИЕНТИРОВАННОЕ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЕ»**

Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием МП независимо от наличия у него заболевания и от его состояния ( п.9 ст.2 ФЗ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в РФ

- обеспечение прав граждан в сфере оказания медицинской помощи с точки зрения приоритет интересов пациента.
- переход от патерналистской модели взаимодействий врача и пациента к равноправному партнерскому диалогу и сотрудничеству;
- повышение “прозрачности” деятельности системы здравоохранения для пациентов с целью возможности ориентироваться и взаимодействовать с ней в соответствии со своими потребностями
- повышение приверженности к лечению пациентов и членов их семей;
- повышение доступности и понятности медицинской информации.

# ВСЕРОССИЙСКИЙ СОЮЗ ПАЦИЕНТОВ 2022



**Миссия:** достижение максимально возможного уровня медицинской помощи населению в целом и каждому гражданину в отдельности

Всероссийский союз пациентов аккумулирует и представляет мнения пациентов

Выявляет проблемы и зоны развития, готовит общественные и экспертные предложения

Организует взаимодействие пациентского сообщества, профессиональных сообществ и органов власти

**23** Общероссийских общественных  
пациентских организаций

**7 000 000** хронических  
пациентов

**318** региональных НКО

**180** советов

**2629** экспертов советов

**78** сайтов

**446** НПА

**21** грант

**7** форумов

**39** семинаров

**390** школ

**15000**  
обращений

# ВСП в общественно-государственных структурах

## Федеральный уровень

Комиссия при  
Президенте России  
по делам инвалидов

Совет по правам  
человека при  
Президенте России

Экспертный совет по  
здравоохранению  
Комитета СФ по  
социальной политике

Экспертный совет по  
редким заболеваниям  
при Комитете ГД по  
охране здоровья

Регулярные круглые  
столы при  
Минпромторге России

Постоянное рабочее  
взаимодействие с  
Минтрудом России

Совет по организациям  
– членам ООН  
при МИД России

Совет общественных  
организаций по защите  
прав пациентов при  
Минздраве России

Комиссия по  
здравоохранению  
Общественного совета  
при ГК «Росатом»

Совет общественных  
организаций по защите  
прав пациентов  
при Росздравнадзоре

Экспертный совет  
при ФАС

Общественный совет  
при ФМБА России

Экспертный и  
попечительский советы  
Государственного Фонда  
«Круг добра»

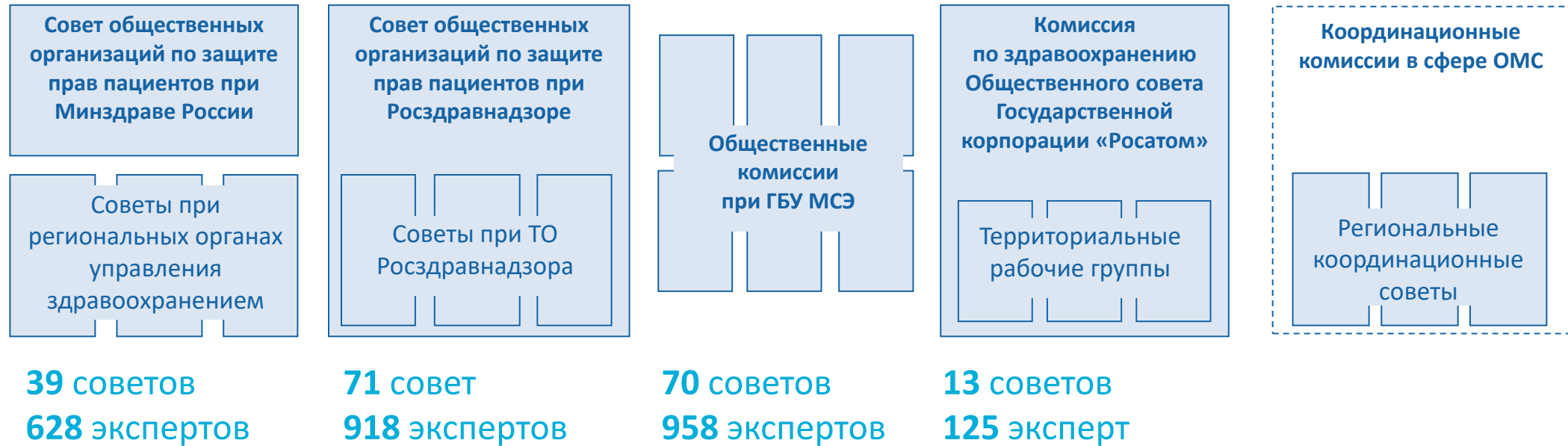
Постоянное рабочее  
взаимодействие с  
ОП РФ

Эксперты, модераторы  
направления  
«здравоохранение»  
в ОНФ

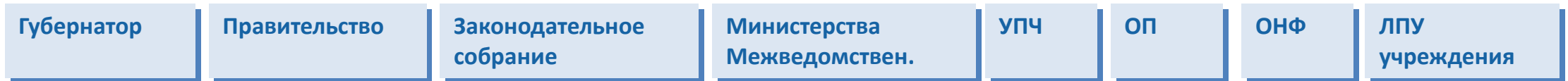
Меморандум  
о взаимодействии  
с ФФОМС

# ВСП В ОБЩЕСТВЕННО-ГОСУДАРСТВЕННЫХ СТРУКТУРАХ

## Диалог на региональном уровне



## Вариативные общественно-государственные структуры в регионах





# НАЦИОНАЛЬНЫЕ ФОРУМЫ И ПРОГРАММЫ ВСП



## **Всероссийский форум по орфанным заболеваниям**

Национальная площадка по вопросам редких (орфанных заболеваний)



## **Всероссийский экспертный форум «Сердечно-сосудистые заболевания и продолжительность жизни»**

Комплексное направление по борьбе с причиной смертности №1. Пакет программ и мероприятий



## **Форумы по ожирению и метаболизму**

Программа общероссийских экспертных мероприятий по актуальному социально значимому направлению



## **Форумы по иммунопрофилактике и жизнеугрожающим инфекциям**

Комплексное направление по борьбе с угрозой национального значения. Пакет программ и мероприятий



## **Форум пациент-ориентированных инноваций**

Ежегодный экспертный форум, результирующий пакетное предложение по изменению регуляторики



## **Всероссийские форумы и конференции по нефрологиям**

Ключевые национальные мероприятия по нефрологиям НКО ВСП



## **Тематические программы по нефрологиям и темам организации здравоохранения**

# Информационная работа ВСП

## Информационное пространство в интернет

[www.vspru.ru](http://www.vspru.ru) **15 665 953** посетителей

**68** интернет портала

[www.rumss.ru](http://www.rumss.ru) - англоязычный сайт

**20** форумов пациентов

Корпоративные страницы во всех соцсетях

Корпоративные видеоблоги (мой мир@mail.ru)

Корпоративные каналы на Youtube (300 сюжетов)

Собственный фото-хостинг

Проект Гугл-грант ОООИБРС и Гугл-грант ВСП

Проект ВЕБИНАР

Проект Обучение пациентов в сетевой академии CISCO

Проект Интернет-энциклопедия Wiki-meds

Системы электронного управления организацией

"Motiware", система электронного патронажа "DISIS"

10 виртуальных серверов крупнейших хостеров

*Охват более 1 миллиона человек в год*

## Информационное пространство в СМИ и онлайн

Более **2600** публикаций в СМИ в год

более **1650** мероприятий в год

Представление в мире (ООН, ЕАЭС, международные НКО)

Более **3000** групповых встреч с пациентами в год

*Охват более 3 миллионов человек в год*

## ВСП включен в Реестр Роскомнадзора

### Обучение

Вебинар площадка ВСП. **750** вебинаров в год.

Школы пациентов. Более **400** в год

Школы специалистов. Более **80** в год

Семинары для экспертов. Более **10** в год

Конгрессы, конференции. Более **10** в год.

*Охват 10 000 – 15 000 обученных в год*

# ИНФОРМАЦИОННОЕ ПРОСТРАНСТВО ВСП

## Информационное пространство

**12 000 000** посетителей в год  
**78** сайтов и аккаунтов



ИНФОРМАЦИОННАЯ КАМПАНИЯ  
ПО ПОВЫШЕНИЮ ПРИВЕРЖЕННОСТИ ТЕРАПИИ ССЗ 2022

СММ-продвижение  
Вконтакте, Одноклассники, Телеграм

Показатель:  
5 миллионов просмотров



<https://longlife-vsp.ru/>

**12 000** подписчиков  
пациентов и близких

**1,5 млн** человек в месяц  
просматривают информацию

## Консультирование пациентов

ВСП: ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПАЦИЕНТОВ



Оперативная помощь гражданам в получении информации по вопросам реализации права на получение медицинской помощи

2019 г.  
**67**  
регионов

2020 г.  
**72**  
региона

2021 г.  
**76**  
регионов

2022 г.  
**76**  
регионов

Время работы: с 12:00 до 17:00  
по московскому времени в будние дни

Интенсивность:  
8 000 – 15 000 звонков в год

**10 000** обращений в год



НАВИГАТОР  
ПАЦИЕНТОВ

<http://навигатор-пациентов.рф/>  
<http://навигаторпациентов.рф/>  
<https://help-vsp.ru/>

**150 000** посещений в год

## Обучение НКО и пациентов



ВСЕРОССИЙСКИЙ  
СОЮЗ ПАЦИЕНТОВ  
Здоровье для всех!

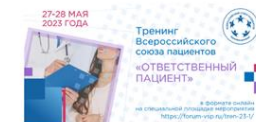


Engl

Поиск...

СОЮЗЕ НОВОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ЭКСПЕРТ ЦЕНТР ПРОЕКТЫ КОНГРЕСС ФОРУМЫ ЕЩЕ...

Тренинг ВСП



Перейти на сайт



**790** школ и вебинаров  
**39** семинаров

## Библиотека материалов

**2600** в год  
публикаций в СМИ  
**30** изданий ВСП



**200** изданий НКО ВСП

# ЦИФРОВИЗАЦИЯ – ЧТО ВОСТРЕБОВАНО ПАЦИЕНТОМ?

Конгресс XIII ВСП 2022 провел блиц опрос: каким вопросам нужно в первую очередь уделять внимание при обновлении законодательства в сфере здравоохранения?

**45% - внедрению и доступности медицинских инноваций**

29% ответили «защите прав пациентов»,

15% - «защите медицинских работников»,

11% - повышению ответственности медиков»,



## Приоритетные вопросы для решения дистанционно в онлайн-формате

- **66%** граждан сегодня пользуются интернетом для покупки МИ и ЛС.
- Запись он-лайн к врачам – **(64,9%** - в 2022г., 61,1% - в 2021г.).
- Направление на обследование – **(64,4%** - в 2022 г., 63,7% - в 2021 г.).
- Канал связи с лечащим врачом – **(59,9%** - в 2022 г., 58,4% - в 2021 г.).
- Получение рецептов – **(59%** - в 2022 г., 56,1% - в 2021 г.) и продление (36,3% - в 2022 г. 27,5% - в 2021 г.).
- Консультирование с ДВ (не лечащим) при возникновении острых ситуаций – **(46,3%** - в 2022 г., 43,9% - в 2021 г.).
- Получение инфоматериалов о своей болезни и препаратах – **(40,8%** - в 2022г., 39% - в 2021 г.).
- Повторный прием у своего врача **(37,7%** - в 2022 г., 38,9% - в 2021 г.).
- Контроль параметров здоровья **(24,6%** в 2022г., 20,9% - в 2021г)
- Доступ к личной медицинской карте **(18,3%** - в 2022 г., 15,1% - в 2021 г.),
- Направление обращения в органы власти **(9,9%** - в 2022 г., 13,8% - в 2021 г.).

# ЦИФРОВИЗАЦИЯ - ЧТО ВОСТРЕБОВАНО НКО ПАЦИЕНТОВ?

- Гарантия обеспечения доступа пациентских НКО к простым и удобным IT-решениям, их внедрению и использованию
- Обеспечение цифровыми продуктами по принципу «Регистр заболеваний», «Цифровой помощник пациента» работающий с большими данными на базе искусственного интеллекта с целью вести учет и хранить данные по нозологиям, прогнозировать динамику заболевания и объемы помощи пациентов
- На основе оцифрованных данных нозологии и регистра пациентов необходимо создание адаптированного цифрового продукта, включающего экономическую модель сопровождения больных, которая значительно оптимизирует затраты фондов и государства
- Доступность для НКО облачных систем CRM для автоматизации рутинных и интеллектуальных процессов, формирования отчетности, хранения и анализа информации о благополучателях,, оптимизации процессов и повышения скорости работы организации
- Организация регулярного обмена успешным опытом применения ИИ и IT-решения в деятельности НКО
- Создание постоянно действующей системы обучения цифровой грамотности руководителей и коллективов НКО
- Масштабное обучение цифровой грамотности пациентов
- Финансирование внедрения цифровых технологий в работу НКО пациентов (современная техника, телемедицинское оборудование, устойчивый доступ в интернет, обслуживающий IT-инфраструктуру персонал и его обучение, научные исследования, обучение цифровой грамотности)

# ПРЕДЛОЖЕНИЯ ВСП ПО ВОПРОСАМ РАЗВИТИЯ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В МЕДИЦИНЕ

- Принять меры по нормативному закреплению условий разработки, реализации, обеспечения финансирования создания и ведения клинических регистров, а так же взаимодействия в этой сфере органов власти и НКО.
- Определить порядок и источники финансирования обеспечения пациентов медицинскими изделиями, обеспечивающими дистанционный мониторинг состояния здоровья пациентов и дистанционную реабилитацию.
- Погрузить финансирование цифровых сервисов, направленных на обеспечение телемедицинских консультаций; на дистанционный мониторинг состояния пациентов и контроль эффективности проводимого лечения; дистанционные виды лечения и реабилитации в систему ОМС. Разработать соответствующие тарифы ОМС.
- Предусмотреть порядок включения применения цифровых технологий (ТМК, наблюдение пациента на дому, в том числе с использованием систем дистанционного мониторинга состояния здоровья пациента (если применимо с учетом характера заболевания) и дистанционной реабилитации.
- Создать достаточные организационно- правовые условия для обязательного перехода на электронные рецепты в регионах и развитие федерального регистра льготного лекарственного обеспечения. Развитие единой системы дистанционной продажи ЛП
- Создать отраслевую коммуникативно-образовательную площадку по вопросам развития пациент-ориентированного подхода к цифровой трансформации здравоохранения, участия общественных советов и общественных организаций пациентов в процессах принятия решений органами власти, реализации общественного контроля.



*Какими бы ни были изыски современной медицины,  
ее технические возможности,  
человек всегда будет ждать и верить врачу,  
который сумеет  
выслушать,  
одобрить,  
проявить сострадание.  
Антуан де Сент-Экзюпери*

