

# Опрос медицинского сообщества

о цифровой медицине и автоматизации клиник

ONDOC, 2017

## Как проводили опрос

В мае 2017 года сервис по контролю здоровья ONDOC провел опрос 1125 представителей медицинского сообщества: руководителей медицинских учреждений и врачей. Опрос проводился при содействии клиник-клиентов, закрытой социальной сети «Врачи РФ», Ассоциации руководителей медицинских организаций (АРМО) и лидеров мнений российского рынка частной медицины.

*Конкуренция в медицине растет: государственные клиники входят в систему ДМС, развивается государственно-частное партнерство, а частные клиники внедряют новые возможности, например, открывают стационары и автоматизируют процессы оказания медицинских услуг. Чтобы узнать, какие инструменты уже используют в медицинских учреждениях, а в чем видят перспективы, мы опросили медицинское сообщество об автоматизации клиник, цифровой медицине, носимых устройствах, о том, сколько времени врачи готовы тратить на телемедицину и сколько готовы предоставить им руководители.*



## О телемедицине

**Большинство представителей медицинского сообщества (89%) знает, что такое телемедицина, 8% где-то слышали, но не помнят, что это значит. Мнение врачей не отличается от общего, результаты ответов те же. Руководители осведомлены лучше — 92% управленцев знают, что такое телемедицина. 74% представителей медицинского сообщества знают про телемедицинские сервисы, они написали названия проектов, которые им известны.**

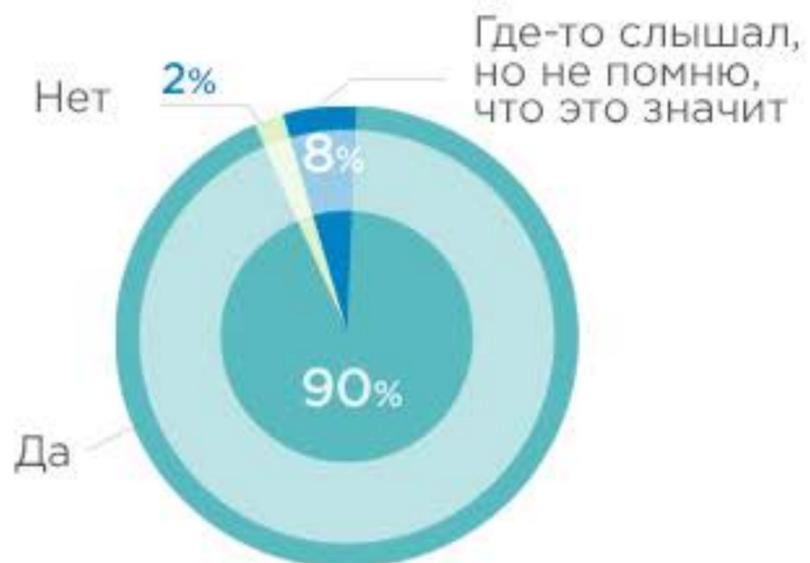
*За два года больше представителей медицинского сообщества узнали, что такое телемедицина. Так, в 2015 году этот термин был знаком 75% всех опрошенных руководителей клиник, в 2017-ом — 92%. В 2015-ом больше всего о телемедицине знали врачи (80%). В 2016 году 90% опрошенных врачей знали этот термин. В 2017 году процент врачей, которые знают, что такое телемедицина, почти не изменился. Благодаря свободному полю для комментария мы поняли, что руководители, в отличие от врачей, понимают телемедицину как удаленную консультацию врач-пациент, а не дистанционный консилиум между врачами. Все это может быть свидетельством тренда: в клиниках задумываются о том, чтобы внедрять телемедицину в рабочие процессы и оказывать удаленные консультации.*



Врачи

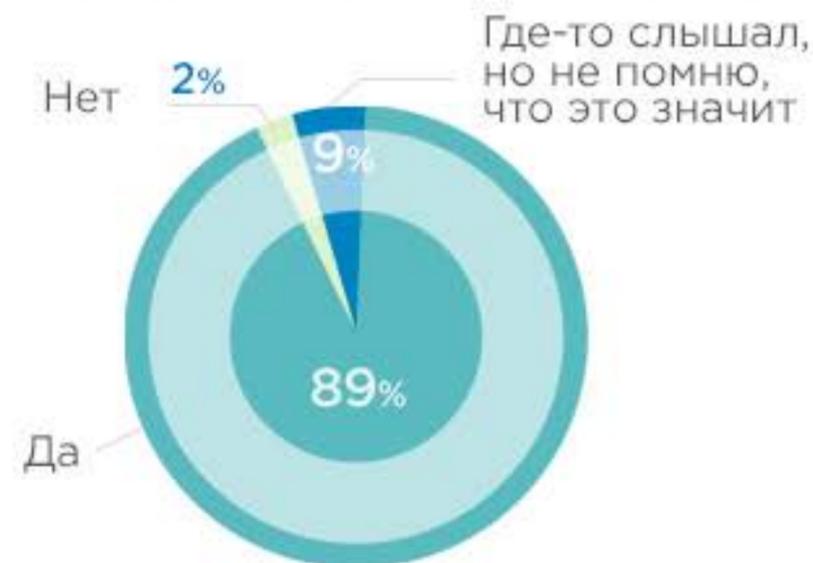
**Знаете ли вы, что такое телемедицина?**

(2016 г., ONDOC. Опрос российских врачей)



**Знаете ли вы, что такое телемедицина?**

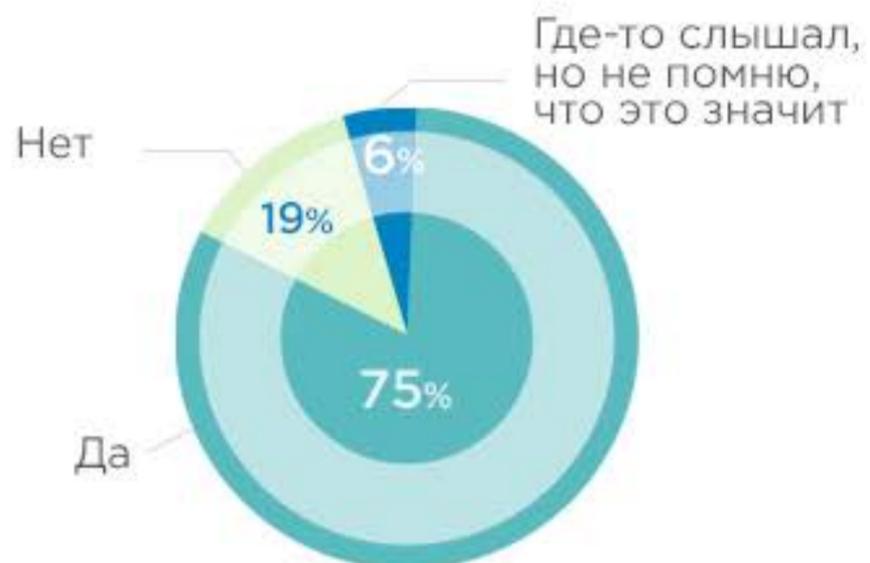
(2017 г., Опрос медицинского сообщества)



Управленцы

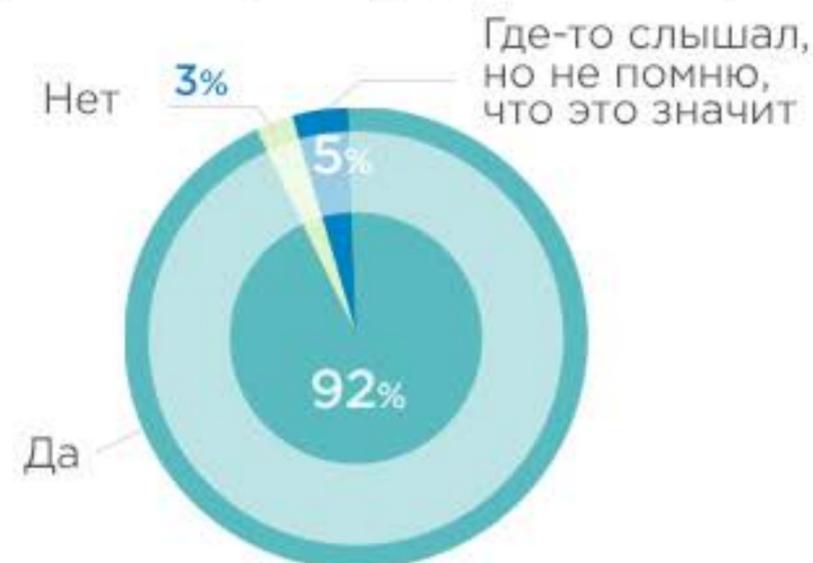
**Знаете ли вы, что такое телемедицина?**

(2015 г., ONDOC. Опрос руководителей частных клиник России)



**Знаете ли вы, что такое телемедицина?**

(2017 г., ONDOC. Опрос медицинского сообщества)



## О телемедицине

**Большинство управленцев (81%) считают, что врачи готовы обучаться новым технологиям**, они готовы предоставить время для этого, отметив, что могут выделять в среднем 21% от рабочего времени врача на их обучение.

Врачи считают, что смогут сопровождать пациентов с помощью телемедицины 19% своего времени, руководители называют близкую цифру в 20%. Врачи готовы выделить 21% от своего рабочего времени на обучение. Это столько же, сколько готовы выделить руководители. Но, **как отметили 52% врачей, сейчас в их клиниках не выделяют время на обучение сотрудников.**

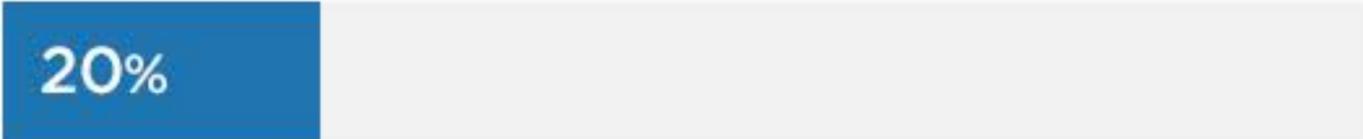
**Больше половины врачей (55%) готовы начать консультировать пациентов на расстоянии** (например, в текстовом чате или по видео), если в клинике им предоставят специальные инструменты для дистанционного общения. В то время, как **руководители считают, что только 31% врачей в клинике готовы оказывать телемедицинские услуги.**



Как думаете, сколько процентов своего рабочего времени врачи смогут сопровождать пациентов с помощью телемедицины?

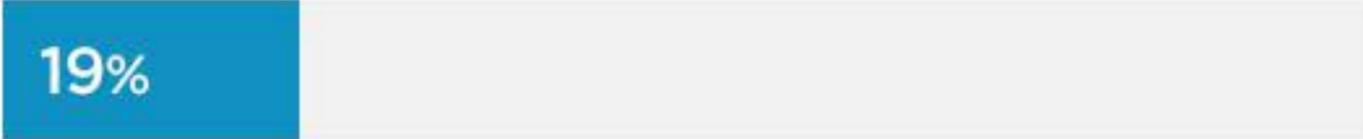
Управленцы клиник

20%



Врачи

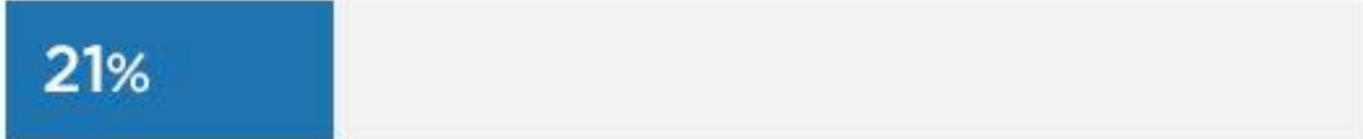
19%



Сколько времени вы готовы выделить для обучения врачей?

Управленцы клиник

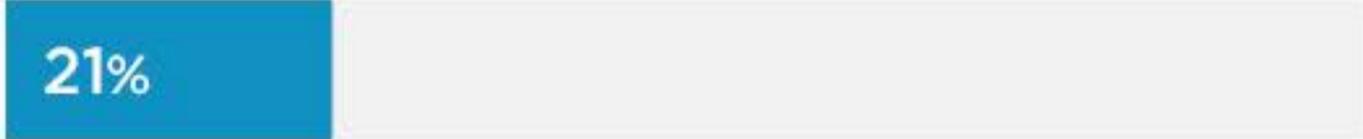
21%



Сколько времени вы готовы выделить для своего обучения?

Врачи

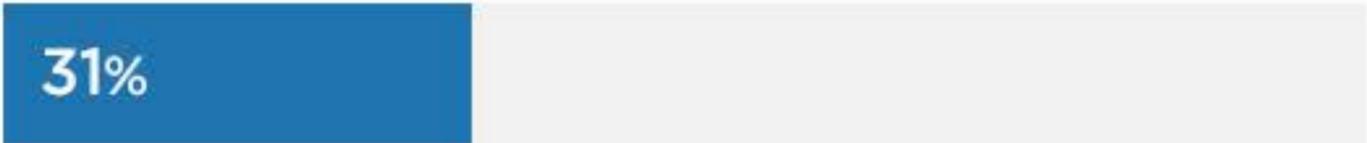
21%



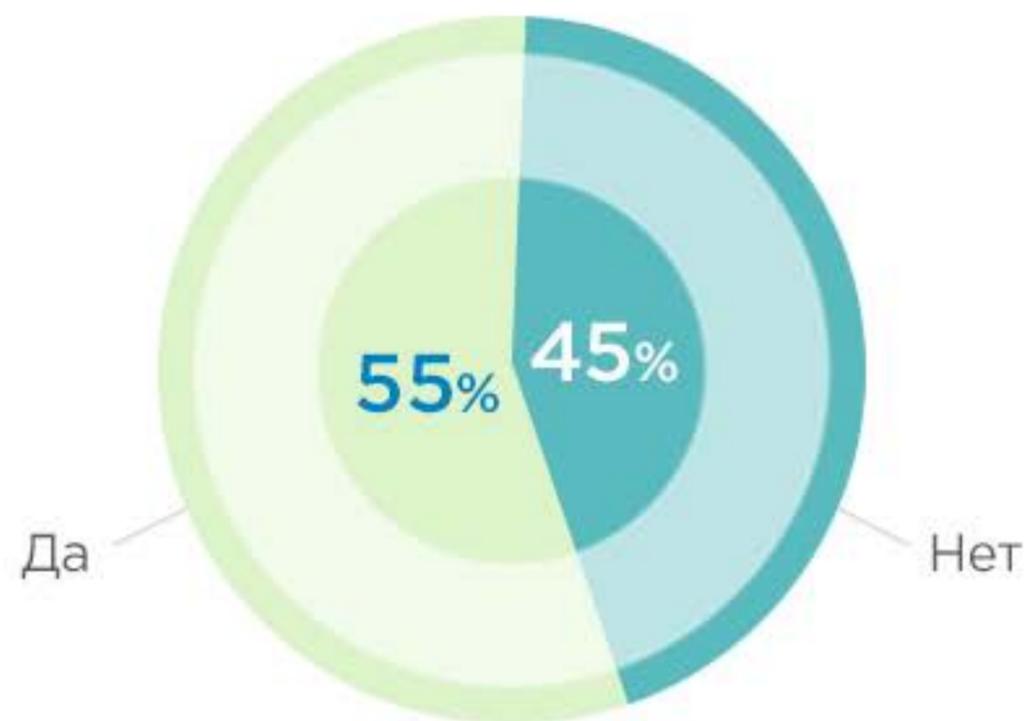
Какой процент врачей, на ваш взгляд, готов оказывать телемедицинские услуги?

Управленцы клиник

31%



Готовы ли вы начать консультировать пациентов удаленно (например, в текстовом чате или по видео), если в клинике вам дадут специальные инструменты для этого?



## О телемедицине

По мнению руководителей клиник, сопровождение пациентов дистанционно может позволить укрепить связь клиники и пациента (69%), снизить тревожность пациента (56%), снизить количество самолечений (51%), повысить качество работы врача (41%), снизить количество осложнений (33%), снизить расходы клиники (30%), сократить количество кабинетов в клинике (13%). Лишь 2% руководителей медицинских учреждений считают, что дистанционное сопровождение пациентов поможет уменьшить количество рабочего времени врача.

*Использование информационных технологий — это вложение и денег, и времени на обучение. Врачам неудобно работать в медицинских информационных системах (средняя оценка 4,43 балла из 10-ти), из-за чего заполнение электронной амбулаторной карты занимает в среднем 39% времени от приема (ONDOC. Опрос российских врачей, 2016 г.), практика телемедицинских консультаций в рабочее время тоже может быть неудобной, поэтому сократить количество работы врача пока не сможет.*

**56% управленцев медицинских учреждений считают, что стоимость телемедицинской консультации должна быть ниже стоимости приема в клинике, 37% — такой же, как стоимость консультации в клинике. 7% — что выше, чем стоимость консультации в клинике.**



Что может дать сопровождение пациентов удаленно?

**69%** Укрепить связь клиники и пациента



**56%** Снизить тревожность пациента



**51%** Снизить количество самолечений



**41%** Повысить качество работы врача



**33%** Снизить количество осложнений



**30%** Снизить расходы клиники



**13%** Сократить количество кабинетов в клинике



**2%** Уменьшить количество рабочих часов врача



«Удаленное сопровождение пациентов увеличит количество врачебных ошибок»

«Поможет своевременно уточнить диагноз в трудных клинических случаях и даст большие возможности по обработке МРТ, КТ и морфологических исследований. Это позволит получать качественные заключения и даст экономический эффект»

Как вы считаете, стоимость телемедицинской консультации должна быть:

Выше стоимости приема в клинике

Такой же, как стоимость в клинике

Ниже стоимости приема в клинике



## О телемедицине

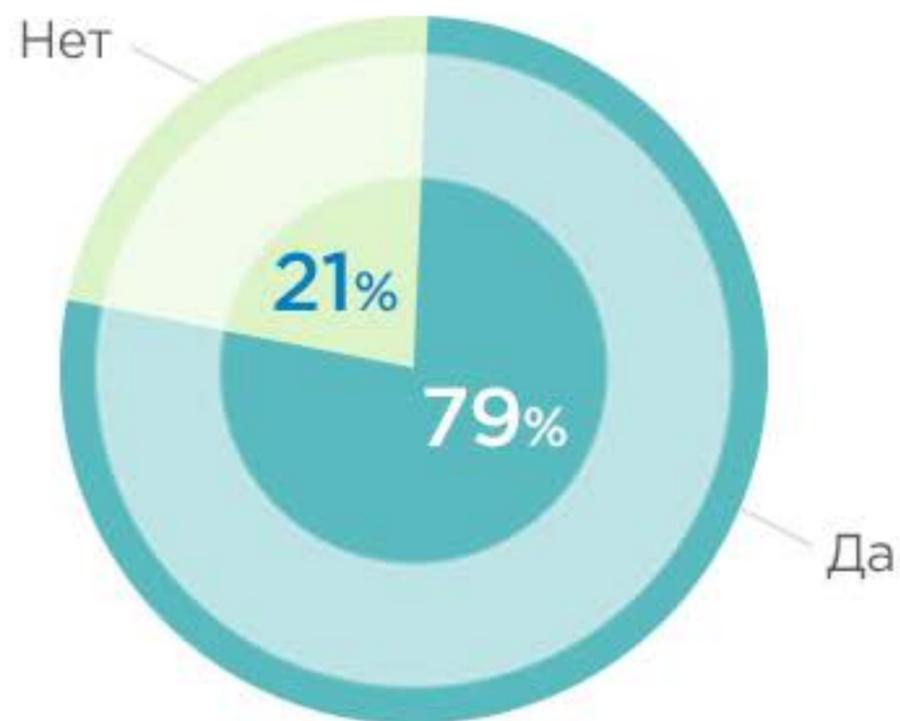
**79% врачей общались с пациентами за пределами своего кабинета, например, по Skype, электронной почте или телефону. Это были:**

- их пациенты, они были в их городе — 75%
- их пациенты, они были в отъезде — 52%
- знакомые опрошенных врачей — 65%
- знакомые пациентов врачей — 34%
- люди, которых раньше не знали опрошенные врачи — 23%
- родственники врачей — 3%

**То есть удаленным сопровождением пациентов уже занимались 4 из 5 врачей.**



Общались ли вы с пациентами за пределами своего кабинета, например, по Skype, электронной почте или телефону?



С кем вы общались дистанционно?



## О цифровой медкарте

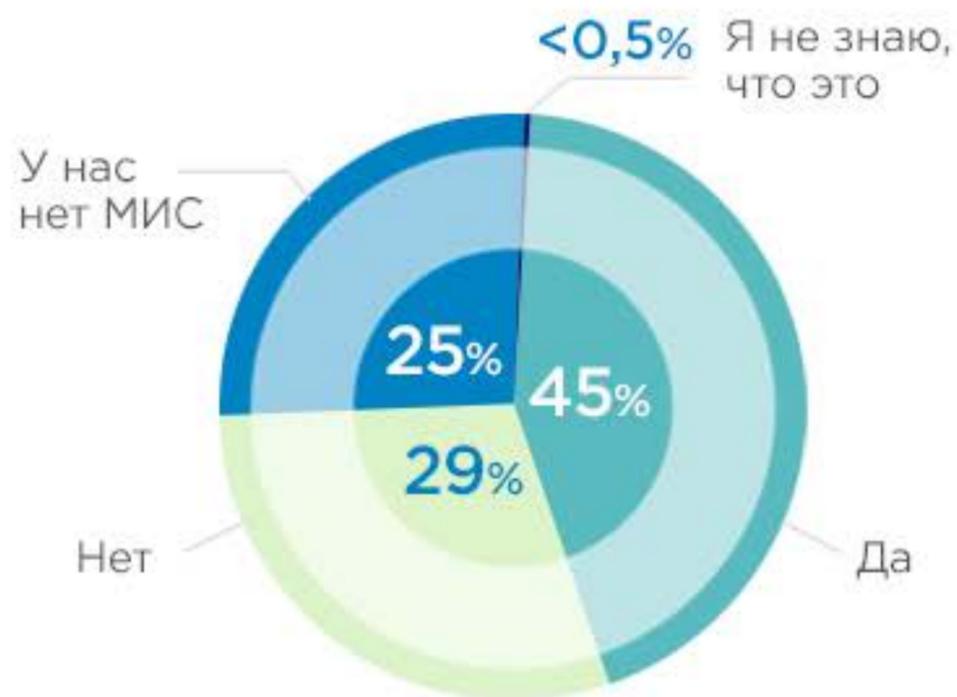
**В 45% медицинских учреждений ведут электронную амбулаторную карту пациента (ЭМК), не ведут в 29%. В 25% нет медицинской информационной системы (МИС). Только 2 респондента не знают, что такое ЭМК.**

**Средний балл оценки врачами того, насколько им удобно работать в медицинской информационной системе (МИС) равняется 4,43 балла из 10-ти.**

**50% врачей и 74% управленцев считают, что пациенту нужен личный кабинет на сайте клиники или в мобильном приложении. Ни один руководитель клиники не ответил, что не знает, что такое личный кабинет пациента.**



Ведете ли вы электронную амбулаторную карту пациента (ЭМК)?



Насколько вам удобно работать в вашей медицинской информационной системе (МИС)?



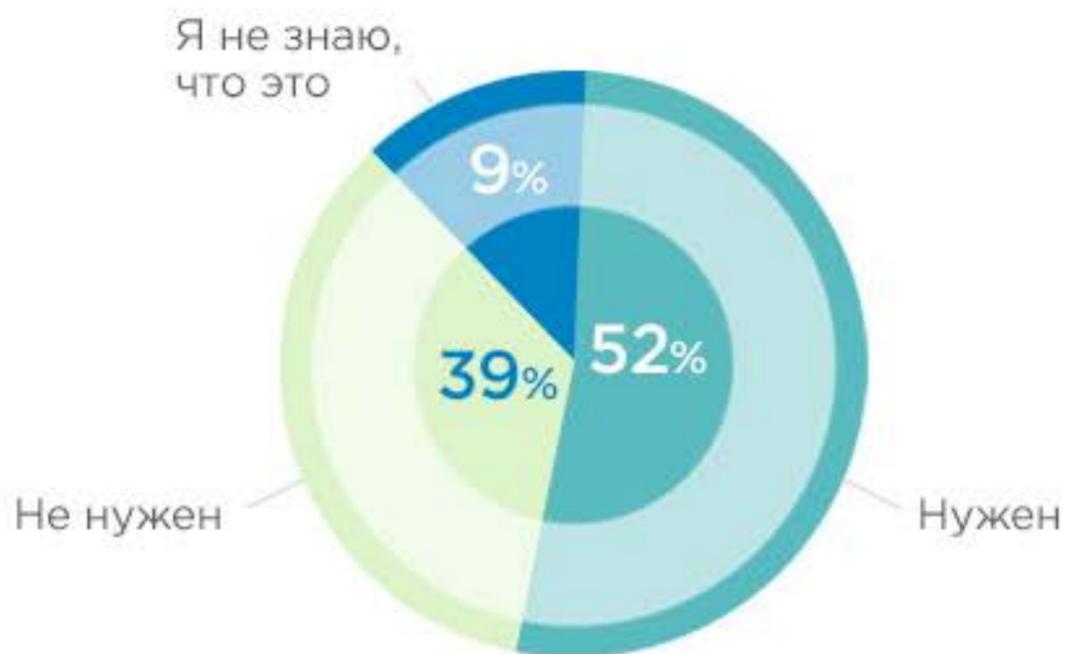
Среднестатистическая оценка врачами удобства работы в медицинской информационной системе (МИС)



4,43

Как вы считаете, нужен ли пациенту личный кабинет на сайте клиники или в мобильном приложении?

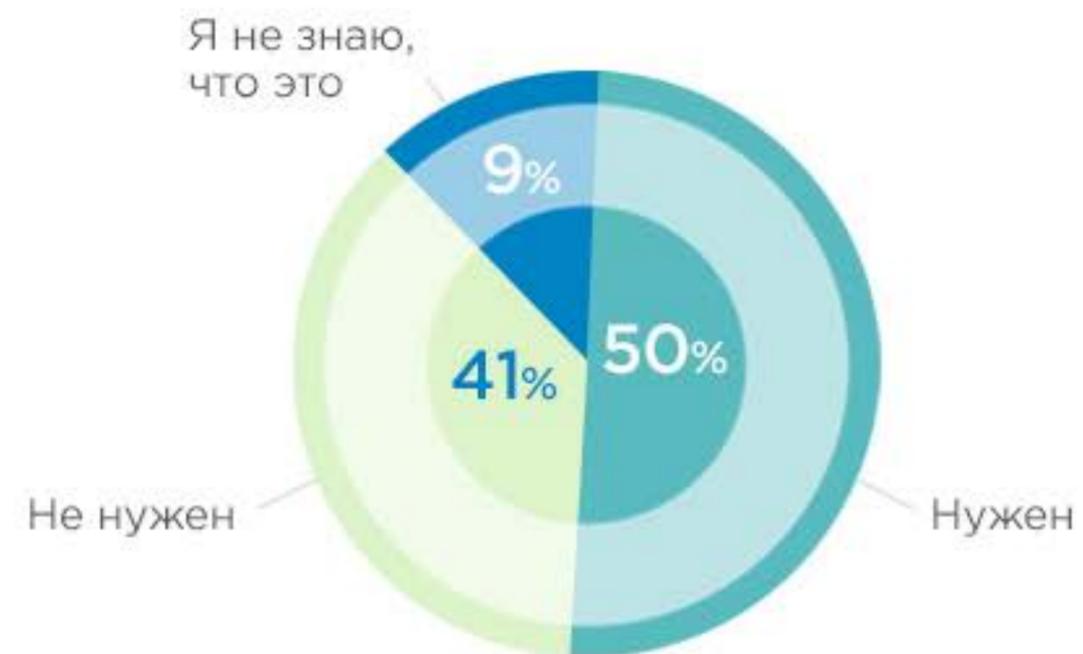
Вся выборка



Управленцы



Врачи



## О цифровой медкарте

**45% представителей медицинского сообщества считают, что информация из ЭМК должна дублироваться у пациента в его личном кабинете, 42% — что информация дублироваться должна, но не вся. И указали, чего не должно быть. Например, информации «о диагнозах и объективного статуса пациента, так как пациенты часто неправильно понимают медицинские термины и пугаются», «результатов лабораторных исследований на ВИЧ до момента проведения послетестового консультирования», что «не должны дублироваться все записи в истории болезни, достаточно взаимного эпикриза». Также есть комментарий о том, что должна дублироваться информация, «исходя из желания пациента». Только 3% управленцев считают, что информация из ЭМК не должна дублироваться в личном кабинете пациента.**

44% врачей, которые считают, что не вся информация из ЭМК должна передаваться в личный кабинет пациента, отметили, чего не должно быть. Это, например: «предварительные диагнозы», «информация, которая может психологически «травмировать» пациента», «непонятные термины могут спровоцировать ятрогению (ухудшение физического или эмоционального состояния человека, ненамеренно спровоцированное медицинским работником)», «психический статус пациента», «сведения, касающиеся ЗППП, психиатрии, онкологии и др.», «та, которая связана с летальным исходом», «информация должна передаваться на усмотрение врача», «информация должна передаваться та, которую захочет пациент».



## Об автоматизации клиник

Администраторы обзванивают пациентов перед приемом в 33% клиник, call-центры работают в 30%, не обзванивают пациентов перед приемом — 30%, напоминает о приеме регистратор или присылают СМС в 8% медицинских учреждений.

Всего в 25% медицинских учреждений есть автоматизированная система напоминания о приеме, например, по СМС. **Частные клиники более автоматизированы — напоминают о приеме по СМС в 40% учреждений.**

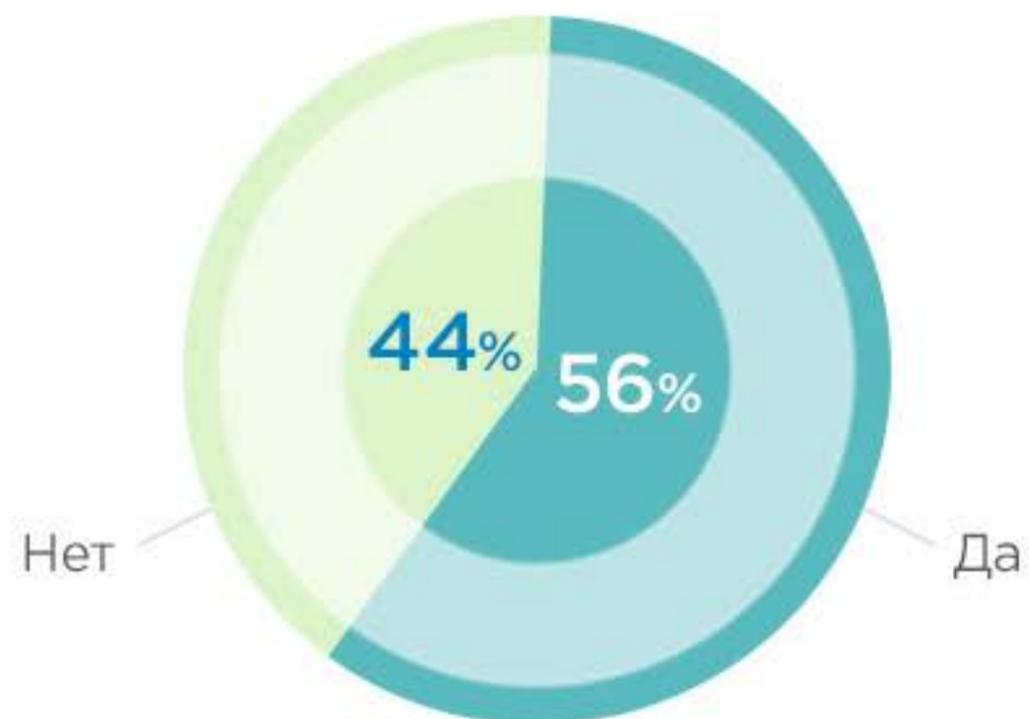
**В 65% клиник не пробовали внедрять возможности для дистанционного общения с пациентами. Противоположная ситуация в частных клиниках — большинство представителей (56%) отметили, что пробовали внедрять возможности для дистанционного общения.**

*В более, чем половине частных клиник (56%) и только в 20% государственных пробовали внедрять возможности для дистанционного общения. Частные клиники более автоматизированы, пробуют новые способы коммуникации с пациентом, например, администраторы переписываются с пациентами через WhatsApp.*

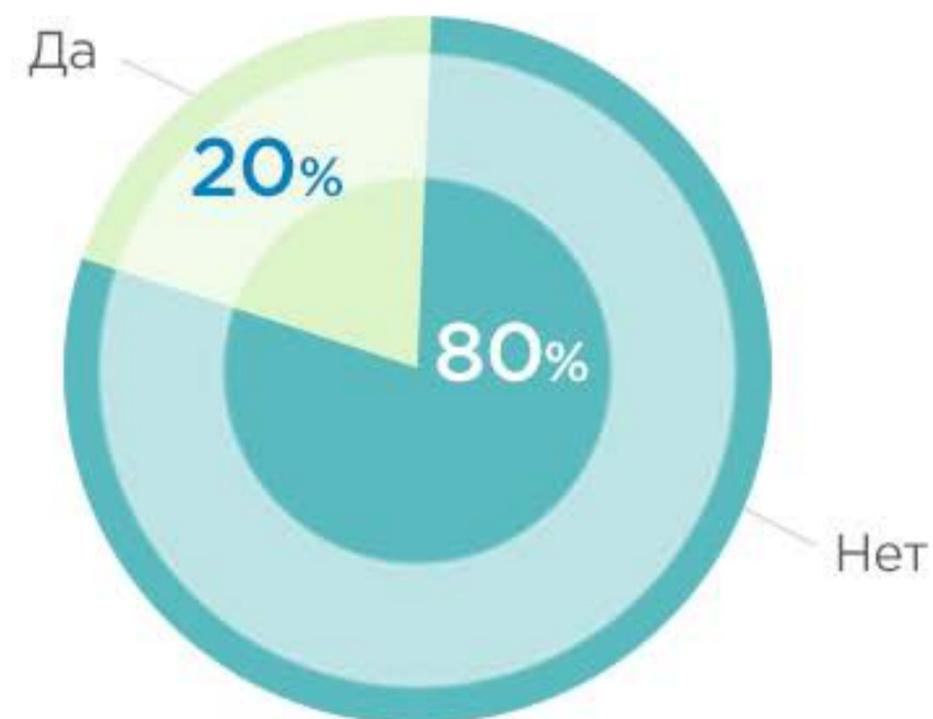


Внедряли ли вы возможности для дистанционного общения с пациентами?

Частные клиники



Государственные клиники



## О носимых устройствах

14% представителей медицинского сообщества носят устройства для контроля здоровья, например, «умные» часы, фитнес-браслеты.

Делают это, потому что считают, что это мотивирует их (64%), считают, что должны попробовать такие вещи как специалисты (49%), считают, что за этим будущее (39%) и потому, что им нравится быть в тренде — 13%.

Большинство руководителей пользуются и смартфонами, и планшетами (68%), смартфон есть у 22%, только планшет у 9%, нет ни того, ни другого у 1%. У 47% врачей есть и смартфон, и планшет, у 34% есть смартфон, есть планшет у 9%, нет ни того, ни другого у 10% врачей.

***Почти половина (41%) врачей считает, что данные с носимых устройств могут помочь принимать врачебные решения, если человек будет носить их за пределами клиники, 23% считают, что только измерение самим врачом поможет принятию решений, 19% считают, что такие данные могут помочь только если у устройства есть сертификат Росздравнадзора, 17% считают, что результаты измерений с носимых устройств не помогут принимать врачебные решения. Мониторинг параметров организма станет частью услуг по удаленному сопровождению пациентов, и 41% врачей, которые считают носимые устройства помощниками врача — это хороший тренд.***

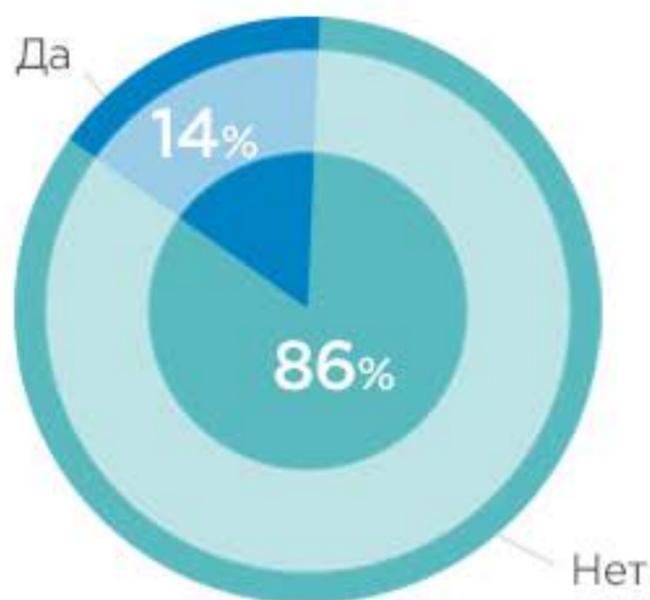


Помогут ли данные с носимых устройств принимать врачебные решения, если человек будет носить их за пределами клиники?

Только если у устройства есть сертификат Росздравнадзора



Носите ли вы специальные устройства для контроля здоровья, например, «умные» часы, фитнес-браслеты?



Зачем вы используете эти носимые устройства?

61% Они мотивируют меня



46% Должен пробовать такие вещи как специалист

38% За этим будущее

15% Мне нравится быть в тренде

## Как проводили опрос

У 98% опрошенных есть медицинское образование. Респонденты, которые ответили, что они практикующие врачи, названы «врачи», подробный список их специализаций можно получить по запросу. Бизнес-развитием клиники занимаются 10% опрошенных. Среди респондентов 18% генеральных директоров, 23% заместителей генеральных директоров, 8% коммерческих директоров и директоров по развитию, 9% владельцев или основателей клиники, 15% главных врачей, 6% заведующих отделениями, 5% заместителей главного врача, 6% маркетологов, другие должности отметили еще 10%. Такая выборка названа «руководители/управленцы».

14% всех респондентов работают в частной медицине, 65% в государственной, и в государственной и в частной — 20%. В общей выборке вместе оцениваются и государственные, и частные клиники. Те, кто на момент опроса не работал в медицинских учреждениях (1%), не отвечали на вопросы, которые составляют основную суть исследования.

Регионы, в которых работают опрошенные — это Москва (18%), Санкт-Петербург (5%), Центральный ФО (15%), Северо-Западный ФО (5%), Сибирский ФО (13%), Уральский ФО (10%), Дальневосточный (7%), Приволжский (14%), Северо-Кавказский (4%), Южный ФО (7%), Республика Крым и Севастополь и респонденты из других стран составляют по 2% каждый.





АССОЦИАЦИЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ  
МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

# ONDOC



## Врачи РФ

Общероссийская  
социальная сеть



**Контакт для связи:**

Кубрик Яна

[\*\*pr@ondoc.me\*\*](mailto:pr@ondoc.me)

[\*\*facebook.com/yana.kubrick\*\*](https://facebook.com/yana.kubrick)