

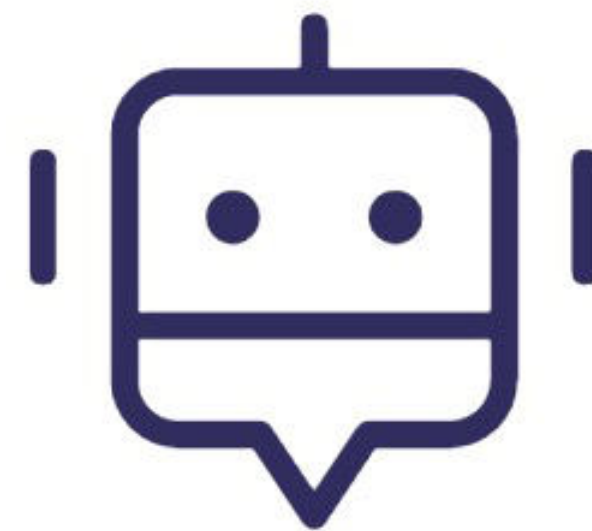
# Пациентоориентированность

цифровых сервисов

здравоохранения

в контексте цифрового

неравенства



Павел Калинин

# Актуальность

Сервисы для пациентов – самая популярная часть рынка цифрового здравоохранения в России, на них приходится почти половина инвестиций в эту сферу.

1

**Улучшение доступности и качества медицинской помощи**

2

**Повышение удовлетворённости пациентов**

3

**Персонализация медицинской помощи**

Инвестиции в российское цифровое здравоохранение в 2014-2023 гг по секторам рынка



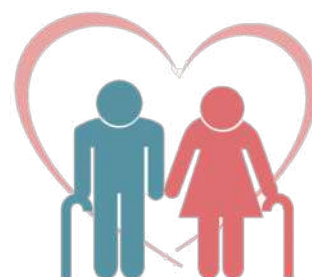
**Пациенто-ориентированные сервисы**



# Цифровое неравенство

## Пациентоориентированная медицина

снижение  
заболеваемости



уменьшение  
изоляции

**85%**

**населения старше 65 лет  
считают сервисы для пациентов важными<sup>1</sup>**

комфорт

удобство

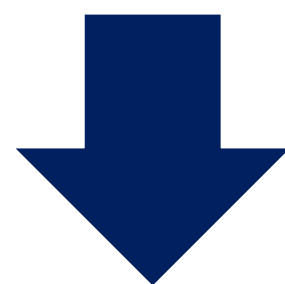
цифровая грамотность<sup>2</sup>

1 - Видясова Л.А., Кривошапкина А.С. Доверие городским электронным сервисам в Петербурге: анализ возрастных групп // International Journal of Open Information Technologies. 2022. № 11. С. 70-74.

2 - Schreurs, K., Quan-Haase, A., Martin, K. Problematizing the digital literacy paradox in the context of older adults' ICT use // Canadian Journal of Communication. 2017. № 42(2). P. 259-377.

# Пациентоориентированная медицина

клиентоориентированный подход



пациентоориентированный подход



# Чат-бот СЗОНКЦ имени Соколова

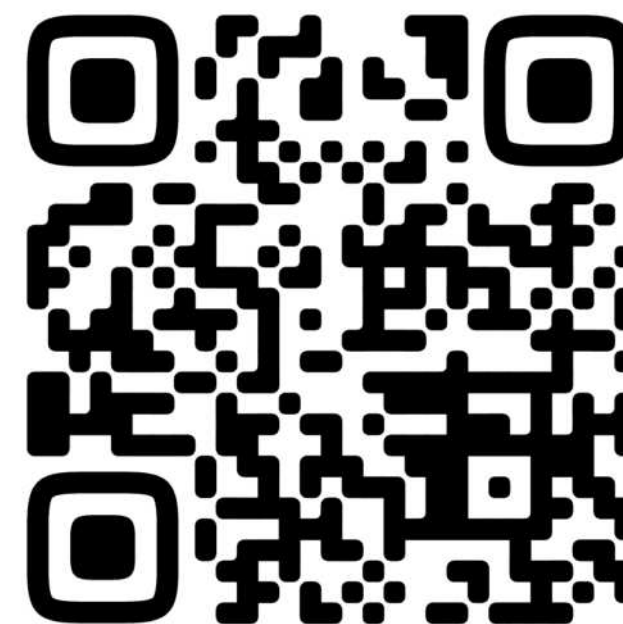


## Сервисы:

- Записаться
- Мои записи
- Заключение
- Оставить отзыв
- информация о клинике
- Мои данные
- Чат с оператором
- Напоминание о приеме

**Июль 2023**

Запуск в промышленную  
эксплуатацию



**Чат-бот**



**Инструкция**

 **@med122\_bot**

# Пациенты старшего поколения СЗОНКЦ

**Гипотеза** - применение чат-бота для пользователей старшего возраста должно ускорить процесс преодоления цифрового неравенства за счет использования более привычного диалогового режима в мессенджере для повседневного общения.



Кол-во пациентов с ЛК

11 259

Пациенты младше 60 лет

8 249

Валдай - кол-во пациентов младше 60 лет

1 366

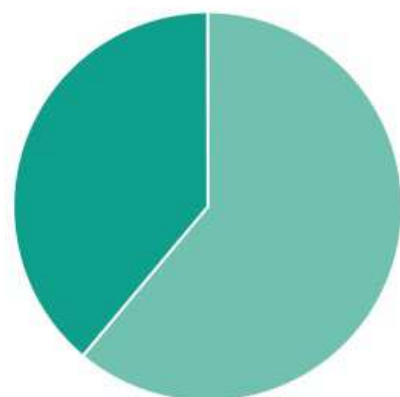
Пациенты старше 60 лет

3 010

Валдай - кол-во пациентов старше 60 лет

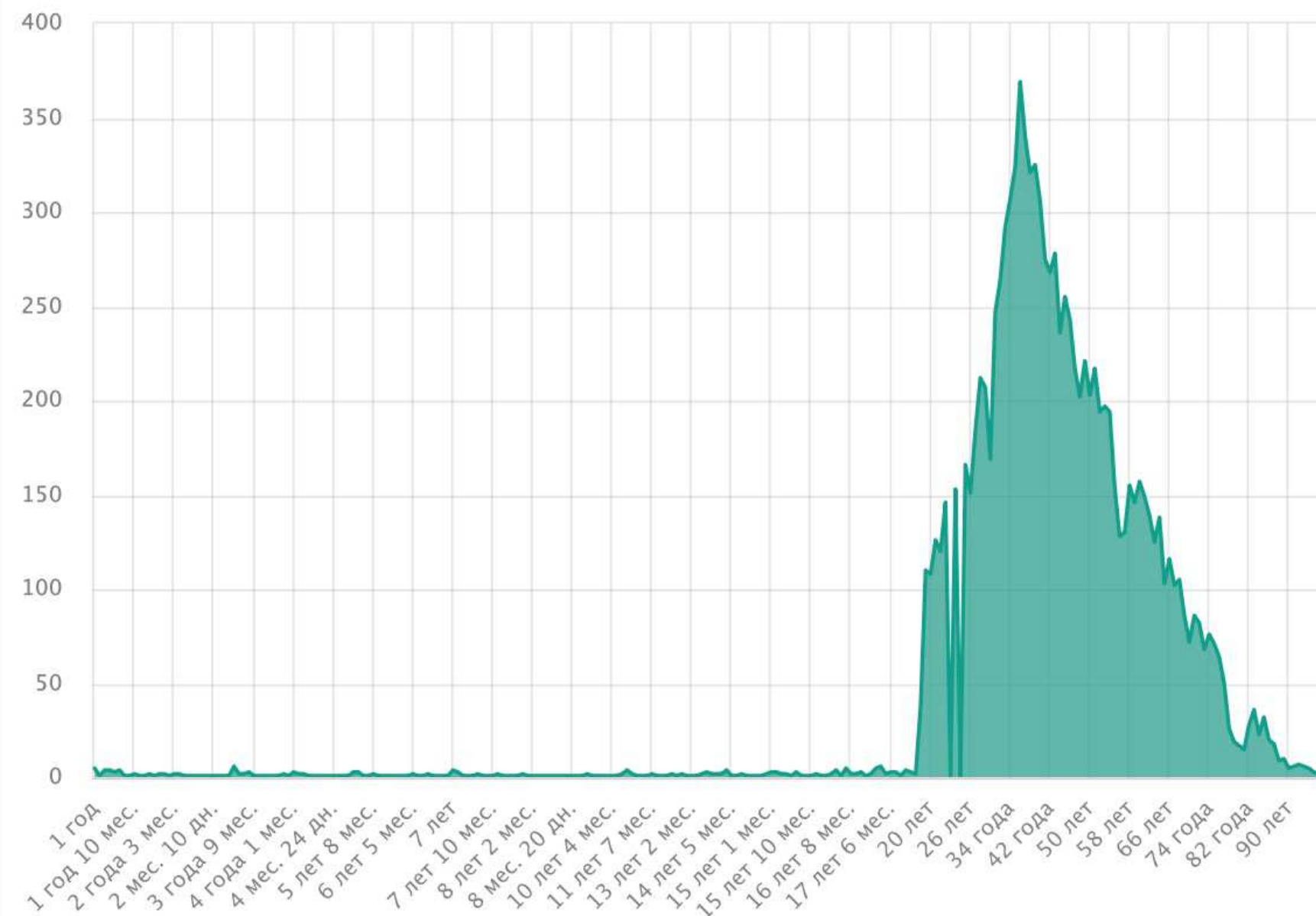
556

Распределение пациентов старше 60 лет по месту жительства



● Санкт-Петербург ● Не Санкт-Петербург

Возрастное распределение

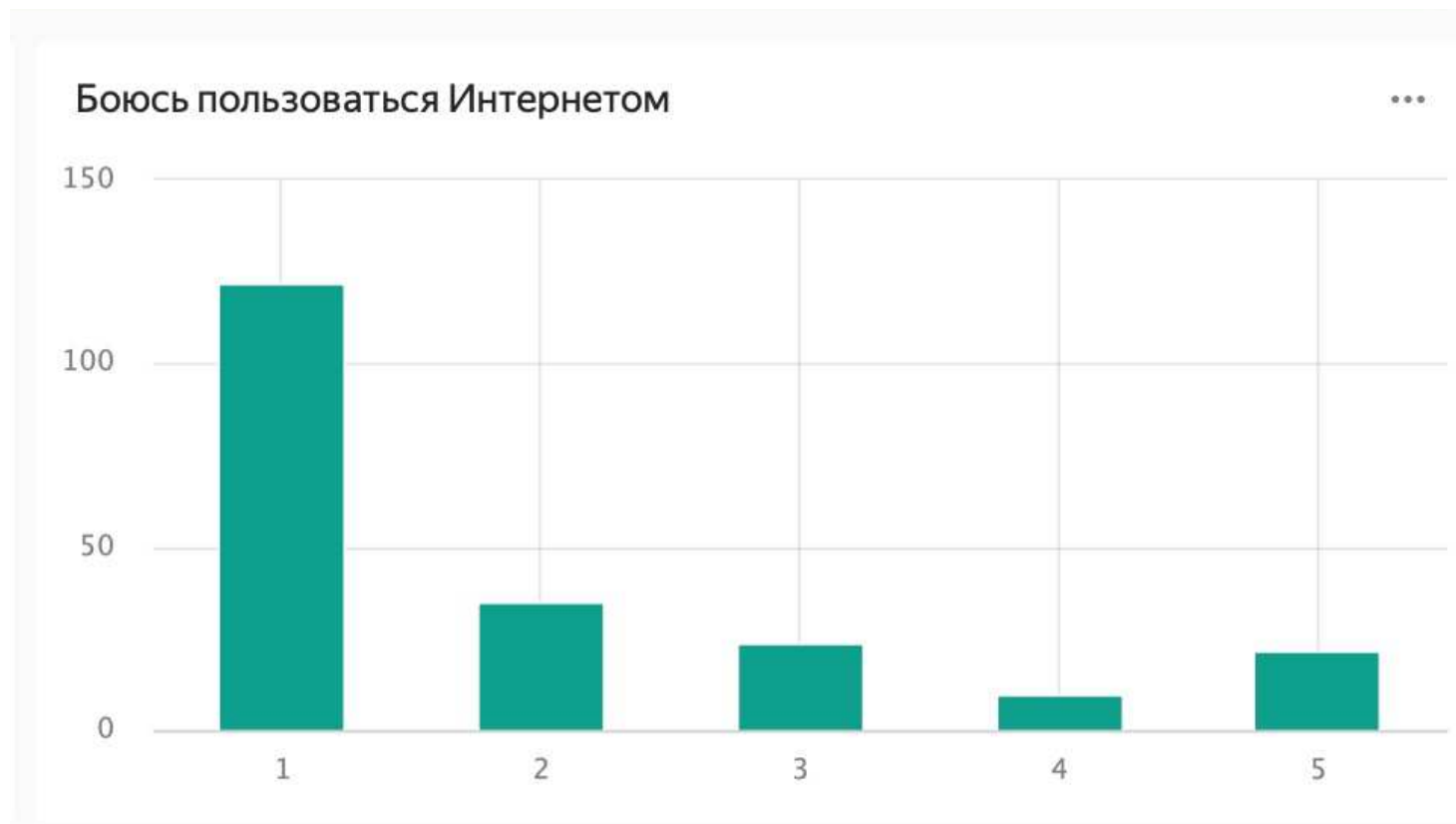


# Опрос пациентов старшего поколения СЗОНКЦ<sup>1</sup>

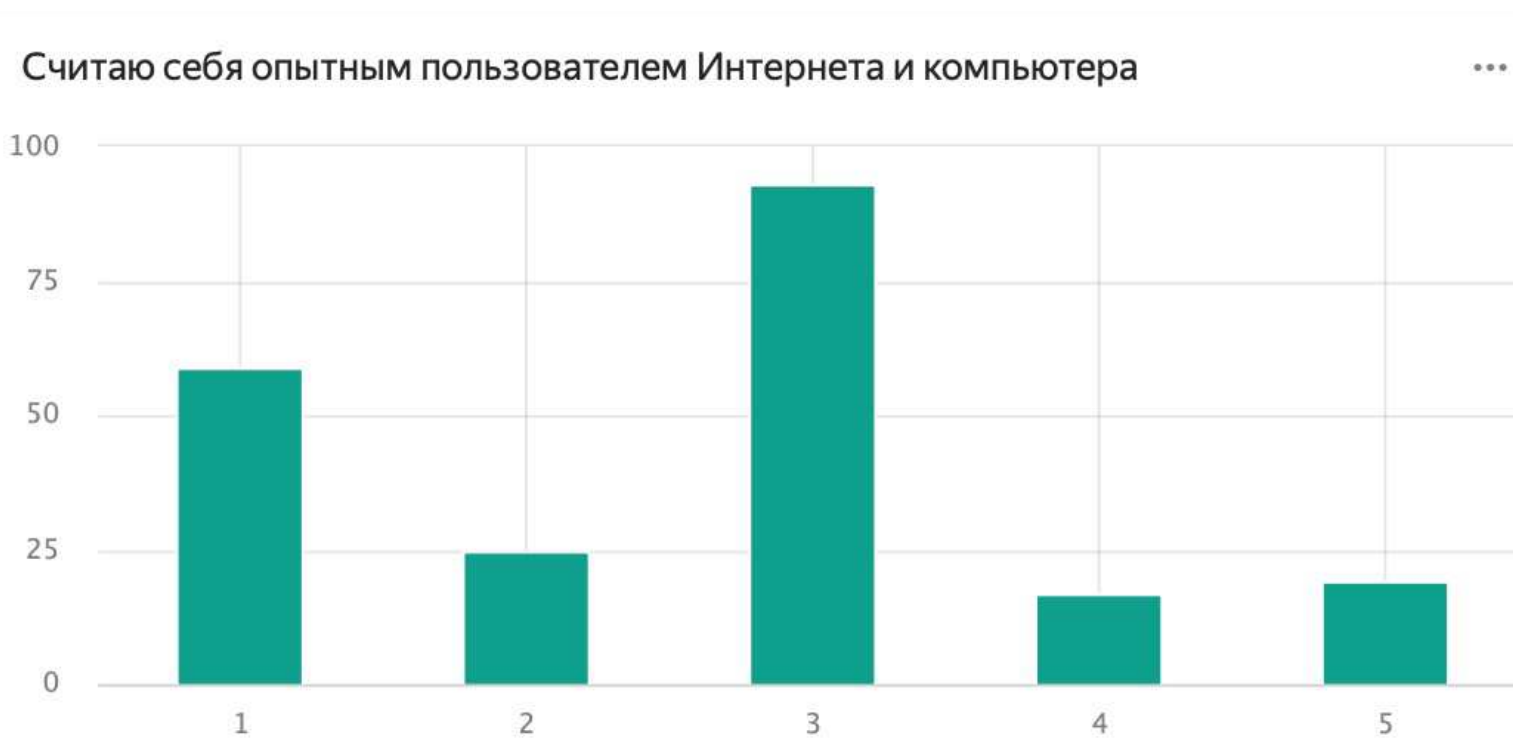
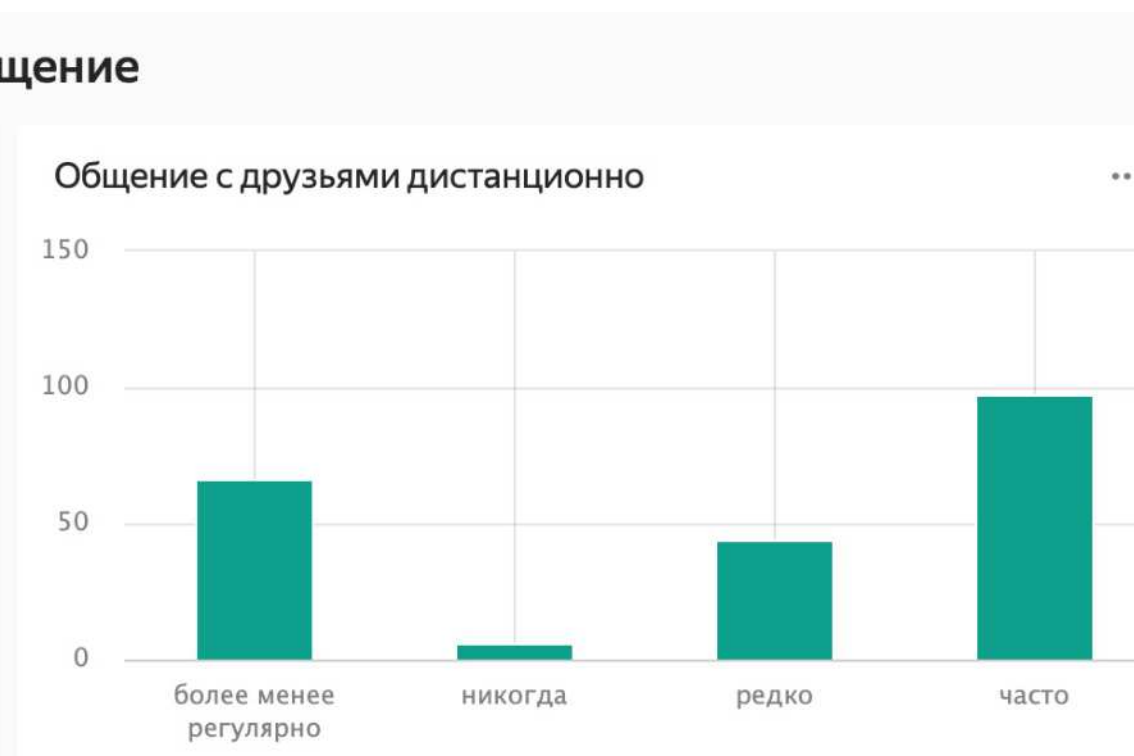
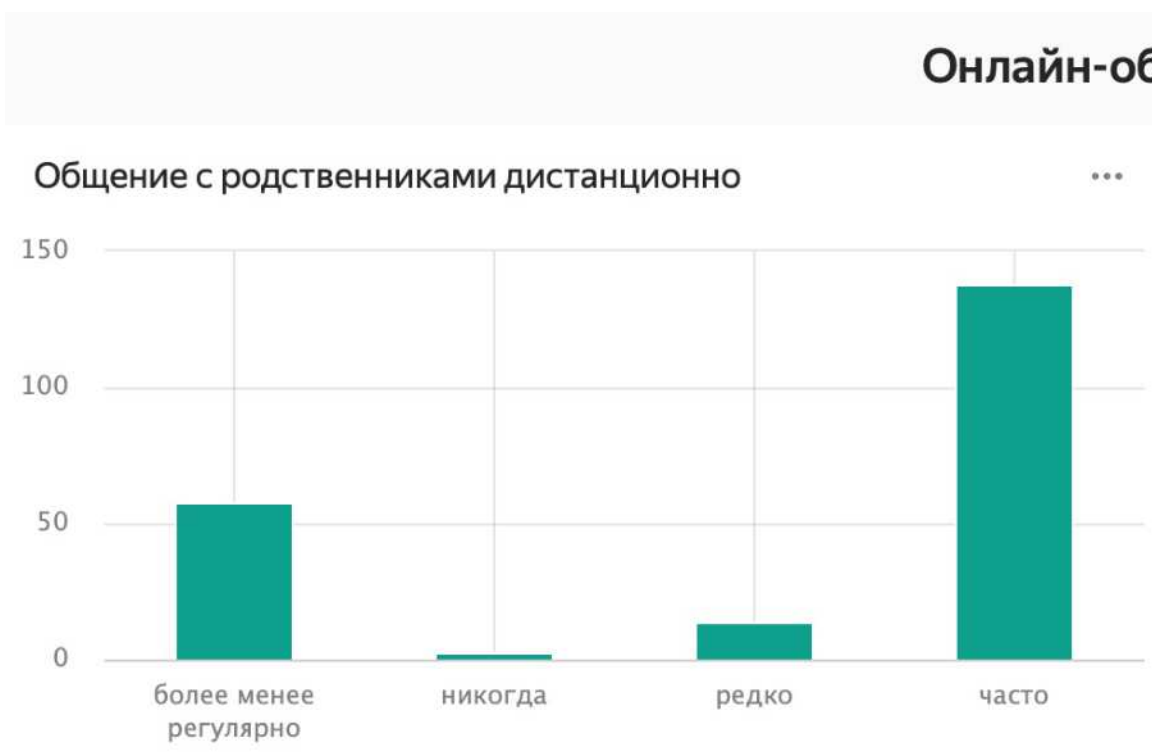
**15** вопросов

**213** участников

1 – Результаты анкетирования для анализа предоставлены Видясовой Л.А.



**i** **Степень согласия с утверждением**  
1 – совершенно не согласен; 2 – скорее не согласен; 3 – где-то посередине; 4 – скорее согласен; 5 – полностью согласен



# Выводы по результатам исследования

**>70%**

не боятся пользоваться Интернетом

**92%**

общаются в мессенджерах с родственниками

**76%**

общаются в мессенджерах с друзьями

**76%**

не имеют опыта использования ЛК МО

**Гипотеза** 

**Исследование** NEW  
использования бота  
старшим поколением



# Сервисы для пациента



**Результаты исследований**

**Анкетирование**

**Уведомления**

**Обучение пациента**

**Мониторинг**

**Ввод данных**

**Чат с оператором колл-центра**

**Оценка цифровых сервисов**

# Индекс сервисов для пациента

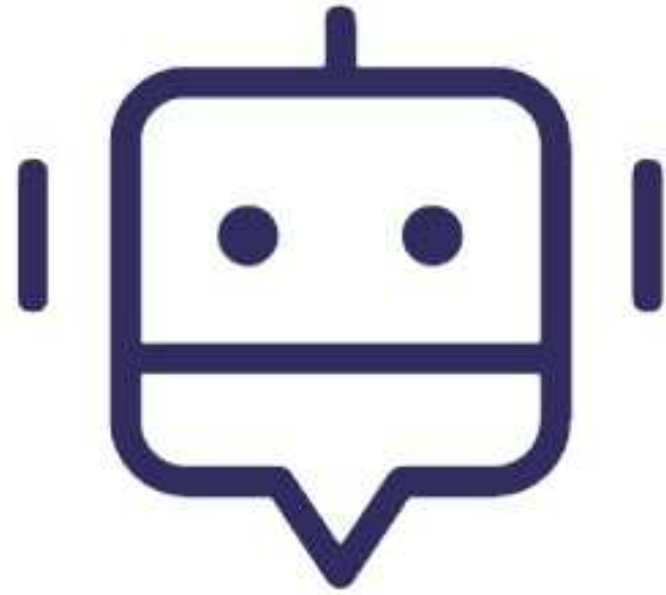
**1**

Внедрен один базовый сервис записи без авторизации, а также отображена основная информация о МО



**5**

Внедрены сервисы мониторинга состояния здоровья, сервис анкетирования пациента о качестве оказанных услуг, сервис уведомлений о появлении результатов обследований и событиях личного кабинета



за внимание

Спасибо

e-mail: [pashkalini2000@ya.ru](mailto:pashkalini2000@ya.ru)

telegram: [@pashkalini](https://www.instagram.com/pashkalini)

telegram-канал: [@digital\\_pashkalini](https://www.instagram.com/digital_pashkalini)



Павел Калинин