

## ИННОВАЦИОННЫЕ ПОДХОДЫ В ОРГАНИЗАЦИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ НАСЕЛЕНИЮ

**Д.Е.Шевцов**

Главный врач 34-й центральной районной клинической поликлиники  
Советского района г. Минска, Республика Беларусь

*Представлен опыт внедрения информационных технологий в 34-й поликлинике г. Минска. С 2009 г. функционирует корпоративный сайт поликлиники, где существует возможность заказать талон, вызвать врача на дом, записаться на водительскую комиссию, узнать график работы врачей, осуществляются on-line консультации, работают виртуальные «горячая линия» и «школа пациента». В поликлинике апробирована и внедрена электронная выписка льготного рецепта. Начата работа по созданию и оформлению электронной амбулаторной карты пациента, установлен инфокиоск, работает call-центр. В итоге, благодаря информационным технологиям, обеспечена большая доступность граждан к услугам поликлиники, значительно снижены нагрузки на медицинский персонал, а также снят ряд вопросов, присущих многим другим амбулаторно-поликлиническим организациям страны.*

20 апреля 2010 года в своем Послании белорусскому народу и Национальному собранию Президент Республики Беларусь А.Г.Лукашенко обозначил пять новых стратегий, способных обеспечить качественный прорыв в экономике Беларуси и среди них – стратегию всеобъемлющей информатизации, которая ориентирована на предоставление широкого спектра электронных услуг для граждан и бизнеса, переход госаппарата на работу по принципу информационного взаимодействия.

В настоящее время государственное реформирование здравоохранения поставило перед организациями здравоохранения принципиально новые задачи. Скорость, качество получения и обработки информации стали одним из важнейших условий повышения уровня оказываемой медицинской помощи. Эту задачу нельзя решить без внедрения новых информационных технологий. Современные инфокоммуникационные технологии сделали возможными дистанционную диагностику и консультирование больных. На основе сбора и комплексного анализа полноценной, постоянно обновляемой информации, учитывающей тенденции в состоянии здоровья населения и характер медико-демографических процессов, существенно возрастает эффективность принимаемых организационных и управленческих решений. Сегодня информатизация организаций здравоохранения является важной составляющей работы специалистов.

Учреждение здравоохранения «34-я центральная районная клиническая поликлиника Советского района г. Минска» активно включилось в процесс информатизации, и сегодня мы внедряем самые передовые IT-технологии. Результаты вне-

рения информационных технологий, прежде всего, проявились по двум направлениям:

– снятие значительной нагрузки на медицинский персонал путем внедрения автоматизированных рабочих мест, обеспечения электронного документооборота (выписка рецептов, электронной карты пациента);

– упрощение условий доступа населения к медицинским услугам и информации.

С этой целью с 2009 г. функционирует корпоративный сайт поликлиники [www.34poliklinika.by](http://www.34poliklinika.by) (рис. 1). В 2010 г. сайт был номинирован на Интернет-премию ТИБО-2010 и стал ее лауреатом в разделе «Здравоохранение».

На сайте существует возможность заказать талон, вызвать врача на дом, записаться на водительскую комиссию, узнать график работы врачей и учреждения, а также ознакомиться с перечнем медицинских услуг, оказываемых в учреждении на платной основе, и др.

Регулярно проводятся администрирование и обновление сайта, осуществляются on-line консультации, работают виртуальные «горячая линия» и «школа пациента» (рис. 2–4).

Из on-line консультаций наиболее часты обращения к терапевту (63,0%). Структура обращений к профильным специалистам поликлиники представлена на рис. 5.

В территориальном аспекте 52,1% on-line обращений поступают от жителей района обслуживания поликлиники, 30,4% – из других районов г. Минска и 17,5% – из различных регионов республики. Такая структура свидетельствует о том, что данный путь получения информации весьма



Рис. 1. Интернет-сайт 34-й поликлиники г. Минска

## On-line консультация

\* отмечены поля, обязательные для ввода

**\* К врачу какой специальности вы хотите обратиться?**

**\* Ваше ФИО**

**\* E-mail**

**\* Сообщение**

Введите код на картинке

Отправить
Очистить

Рис. 2. On-line консультации на сайте 34-й поликлиники

**Обратиться к**

\* отмечены поля, обязательные для ввода

- Главному врачу
- Заместителю главного врача по медицинской части
- Заместителю главного врача по МСЭиР
- Заместителю главного врача по организационно-методической работе
- Заместителю главного врача по хозяйственной работе
- Главной медицинской сестре
- Заведующему 1-го терапевтического отделения
- Заведующему 2-го терапевтического отделения
- Заведующему 3-го терапевтического отделения
- Заведующему травмо-хирургического отделения
- Заведующему отделения женской консультации
- Заведующему дневного стационара
- Заведующему ОМР

**Цель обращения:**

- Благодарность
- Вопрос
- Предложение
- Жалоба

\* ФИО

\* Адрес

\* Телефон

\* e-mail

\* Сообщение  
 ваше сообщение

Введите код на картинке  
 3498

Рис. 3. Виртуальная «горячая линия»

востребован населением и в какой-то степени может стать альтернативой вызова врача на дом.

В 2010 г. поликлиника первой в республике внедрила заказ талонов через Интернет, интегрированный с блоком «Регистратура» и базой данных пациентов, обслуживаемых данной организацией здравоохранения. Появилась возможность заказа талонов из любой точки нахождения пациента, без необходимости посещения для этого поликлиники. При этом возможность заказать талон имеют только те пациенты, которые обслуживаются поликлиникой.

В 2010 г. создана корпоративная сеть поликлиники с возможностью передачи по сети файлов разного формата и объема, а также общения сотрудников между собой. Благодаря этому каждый сотрудник имеет доступ к нормативной базе поликлиники (приказы, распоряжения, коллегии,

ЛКС). Это обеспечило оперативность обмена информацией между сотрудниками поликлиники и практически свело до минимума бумажный документооборот. На сегодняшний день в 34-й поликлинике имеется 88 точек локальной сети.

В 2011 г. в терапевтической службе поликлиники организовано ведение электронной ведомости учета посещений непосредственно на приеме врача-терапевта участкового.

Одними из первых в республике нами апробирована и внедрена электронная выписка льготного рецепта.

Кроме того, начата работа по созданию и оформлению электронной амбулаторной карты пациента, включающей на сегодняшний день следующие разделы: «Больничные», «Скорая помощь», «Сведения о пациенте», «Льготные рецепты», «Лабораторные исследования», «Лист уточненных диагнозов», «Посещения», «Диспансерное наблюдение», «Госпитализация», «Профилактические осмотры», «Иммунизация».

В настоящий момент завершается объединение баз данных «Пульмоскан» и раздела «Лучевые исследования», вследствие чего вся информация о проведенных исследованиях на пульмоскане поликлиники будет автоматически вноситься в электронную амбулаторную карту пациента. Одновременно ведется активная работа по доработке и внедрению дневников осмотра пациента. Это позволит завершить процесс создания электронной амбулаторной карты и приступить к организации общей электронной медицинской карты пациента.

В 2011 г. в поликлинике установлен инфокиоск.

С августа 2012 года начал работу call-центр. Его особенность заключается в том, что пациент всегда имеет возможность дозвониться в поликлинику. Оператор, ведя разговор с одним человеком, на экране монитора видит номера телефонов других пациентов, ожидающих в очереди. Данная программа позволяет записывать все разговоры, поступающие в регистратуру и в стол справок, дает возможность оценить общее количество звонков, их продолжительность, длительность разговора, длительность режима ожидания и оперативно реагировать на различные ситуации. В настоящее время разработчиками создано дополнение к программе «Call-центр», и после его интеграции с имеющейся программой возможности последней значительно расширятся, а именно: во время поступления звонка в регистратуру на мониторе у регистратора будет автоматически открываться электронная амбулаторная карта звонящего, пациент также сможет дополнительно узнать различную информацию об учреждении, а

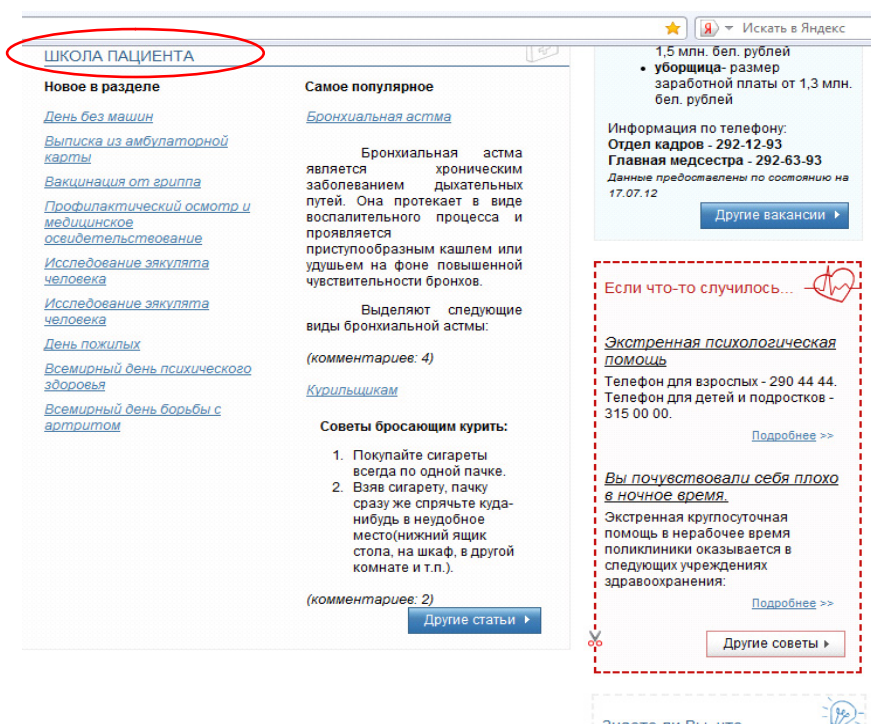


Рис. 4. Виртуальная «Школа пациента»

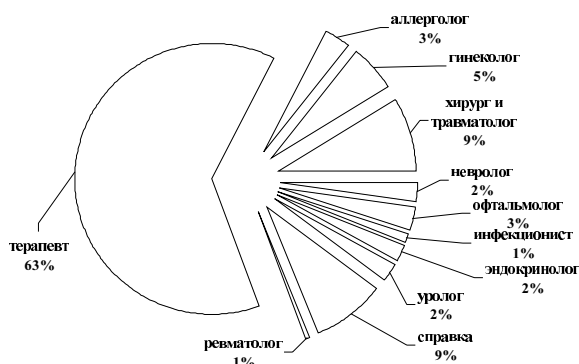


Рис. 5. Структура on-line обращений к профильным специалистам поликлиники

самое главное – программа сможет самостоятельно осуществлять дозвон к тем пациентам, которые два года и более не посещали поликлинику либо длительно не проходили флюорографическое обследование, и приглашать их на прием.

Таким образом, в поликлинике выполнены практически все пункты подпрограммы «Электронное здравоохранение» Национальной программы ускоренного развития услуг в сфере информационно-коммуникационных технологий на 2011–2015 годы, утвержденной постановлением Правительства Республики Беларусь от 28 марта 2011 г. №384.

В итоге, благодаря информационным технологиям, мы добились большей доступности к услу-

гам поликлиники наших граждан, значительно снизили нагрузки на медицинский персонал, а также сняли ряд вопросов, присущих многим поликлиникам страны.

### INNOVATIVE APPROACHES TO THE ORGANIZATION OF MEDICAL CARE

D.E.Shevtsov, Head Doctor, Central District Clinical Polyclinic No.34, Soviet District of Minsk, Republic of Belarus

The experience on the information technologies introduction at Polyclinic No.34 in Minsk has been presented. Since 2009 a corporate site of the Polyclinic has been functioning. It makes it possible to order a ticket for appointment and call for home visit doctor, to register in a driver's commission and to get information on the doctors' schedule of work. Besides on-line consultations are being performed and virtual "hot line" and "School of a Patient" are functioning. An electronic preferential prescription has been tested and applied. The work on the creation and design of the electronic patient's card has begun. An information box has been set. A call-center is functioning. Finally, thanks to information technologies, a better access of our patients to health services of the Polyclinic has been provided, a load on the medical staff has been significantly reduced and a number of problems peculiar to many other outpatient institutions of the country have been solved.