



КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ КАК ВЕКТОР РАЗВИТИЯ

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

Заместитель председателя
Комитета по здравоохранению
Ольга Викторовна Гранатович



СОГЛАСОВАННОСТЬ ПРОЕКТА «ЭЛЕКТРОННОЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЕ» С ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИЕЙ



Реализация проекта «Электронное здравоохранение» в Санкт-Петербурге с 2018 года по 2021 год.

Для чего исполняем проект?

повышение качества оказываемых услуг за счет обеспечения преемственности медицинской помощи

повышение доступности медпомощи

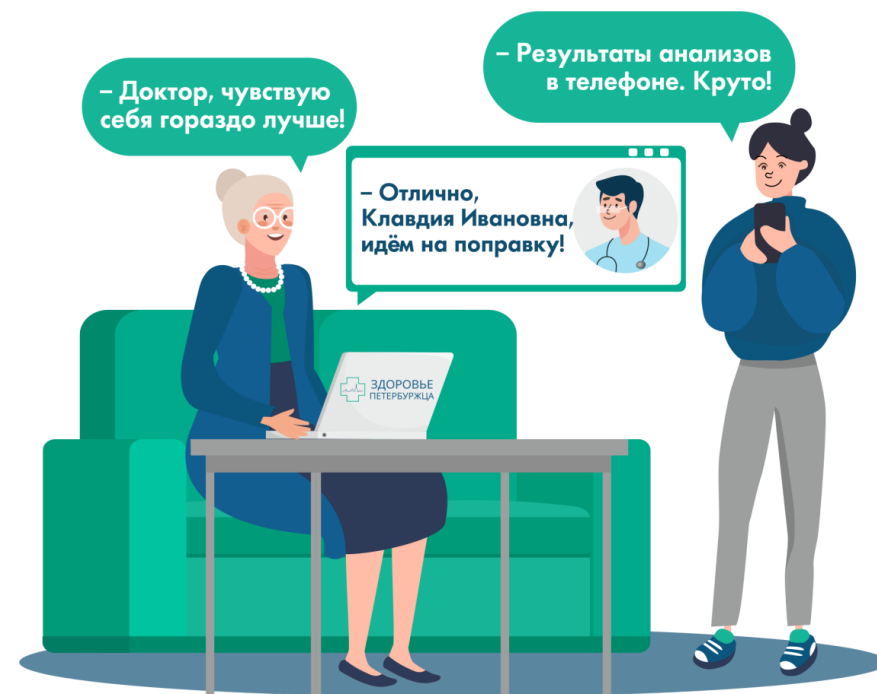
обеспечение полноты и качества собираемой информации в РМИС

получение актуальной информации по ключевым показателям региона в сфере здравоохранения

ведение электронного документооборота с применением электронных подписей

снижение нагрузки на медорганизации и времени ожидания граждан при оказании медицинской помощи за счет перевода части услуг в электронный вид

увеличение производительности за счет оптимизации состава кадровых ресурсов



Повышение качества оказываемых услуг гражданам и эффективности организации оказания медицинской помощи за счет создания электронной медицинской карты петербуржца

КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ СИСТЕМЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА ВЫРАЖАЕТСЯ И В СЕРВИСАХ ДЛЯ ВРАЧЕЙ

В чем ценность сервисов для врачей?

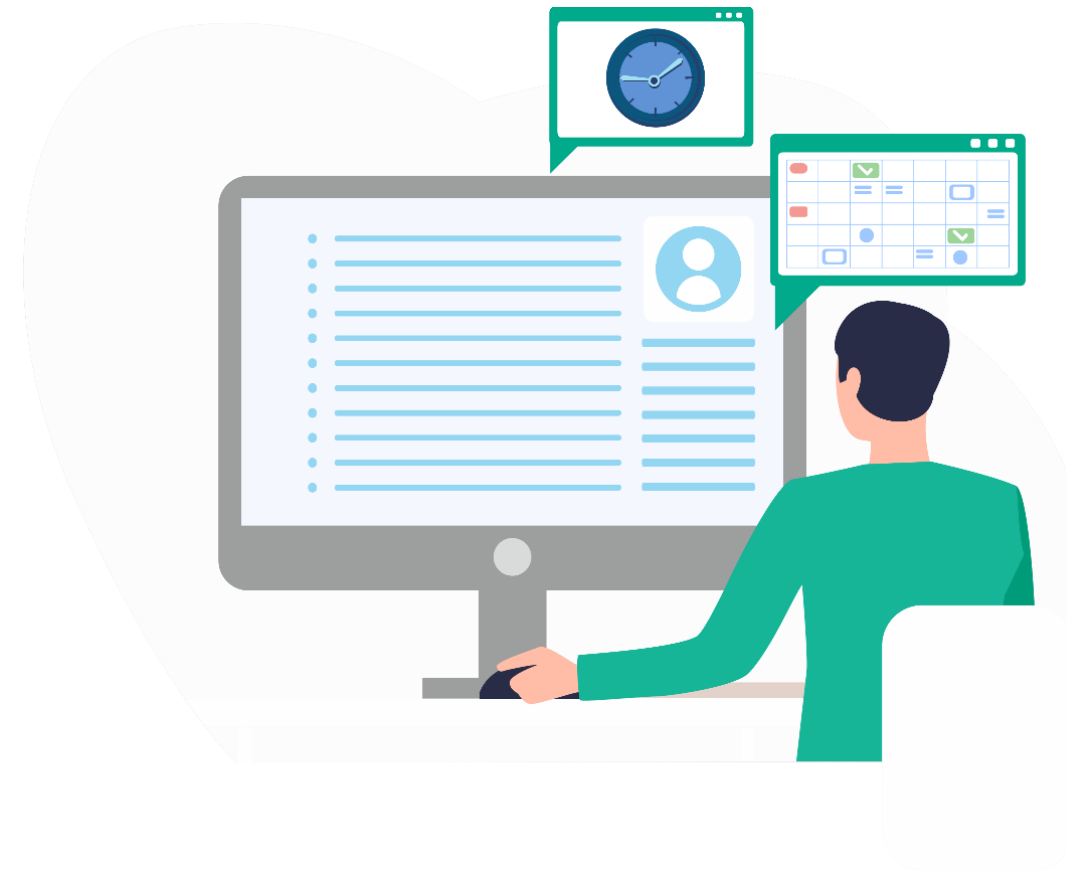
Доступ ко всем электронным медицинским данным пациента

Цифровая преемственность работы поликлиник и стационаров

Повышение компетенций медицинских работников без отрыва от основной деятельности

Проведение телемедицинских консультаций с пациентами

Простота ведения и поиска медицинских данных пациента



ПОРТАЛ «ЗДОРОВЬЕ ПЕТЕРБУРЖЦА» – ПЛАТФОРМА С МЕДИЦИНСКИМИ ДАННЫМИ И УСЛУГАМИ ДЛЯ ГОРОЖАН. ПАЦИЕНТ ЗНАЕТ О СВОЕМ ЗДОРОВЬЕ

В чем ценность сервисов для пациентов?

Удобная онлайн запись к врачу

Общение с лечащим врачом посредством онлайн-консультации

Уведомления по почте и на портале о новых случаях медицинского обслуживания и появлении новых документов

Своевременное информирование населения о предстоящих профилактических мероприятиях

Календарь запланированных и произведенных прививок

Календарь беременности – важные даты для будущей мамы

Быстрый доступ к своим медицинским данным 24/7

Защищенность и полнота накопленных медицинских данных

Занесение в особый раздел ЭМК пациента информации, которой нет у врачей (наличия аллергий и принимаемые медикаменты)

18

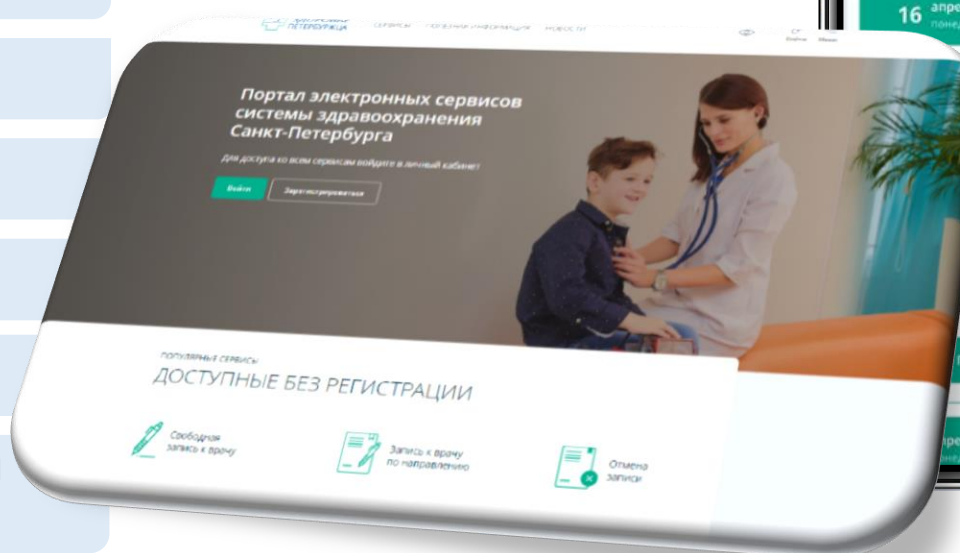
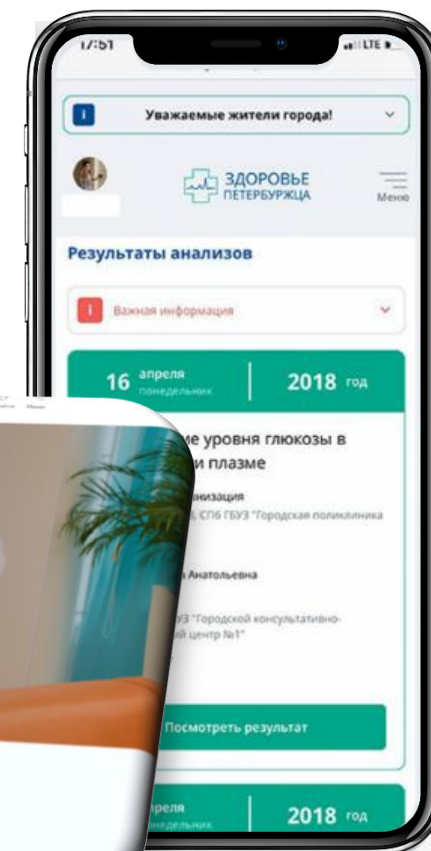
электронных сервисов уже сейчас доступны пациенту на Портале

3.3 млн

граждан воспользовались услугами на Портале за 9 мес. 2021 г.

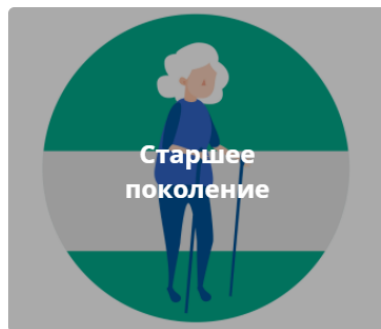
1+ млн

петербуржцев зарегистрировали и регулярно используют свой личный кабинет на Портале



БАЗА ЗНАНИЙ ПАЦИЕНТА

Повышение информированности населения о различных заболеваниях и возможностях системы здравоохранения в рамках их лечения



Медико-социальная экспертиза • Гериатр: что лечит этот врач? • Льготы для пенсионеров и ветеранов • Питание • Гериатрические центры • Физические упражнения

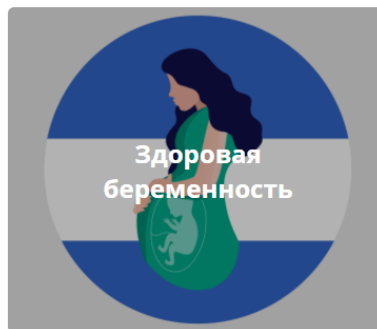
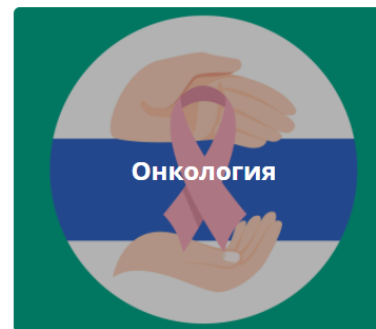
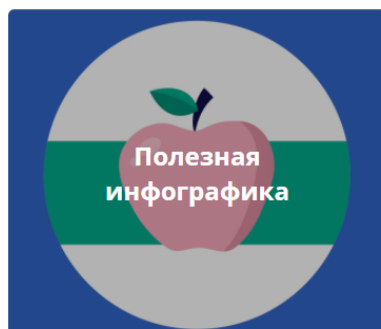


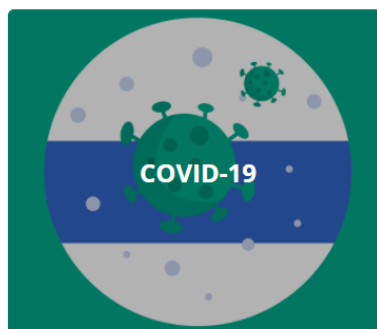
График закрытия роддомов 2021 • Физиология беременности • Как беременной женщине защититься от COVID-19? • Овуляция. Зачатие • Образ жизни во время беременности • Питание во время беременности • Наблюдение у врача. Ведение беременности • Пренатальная



Причины, формирующие онкозаболевания • Факторы риска • Тревожные симптомы • Куда обратиться при подозрении? • Профилактика раковых заболеваний • Методы лечения онкологии • Помощь и поддержка • Паллиативная помощь • Мифы о раке



Спасибо, сердце



Список пунктов где проводится вакцинация от COVID-19 в Петербурге • Памятка для пациента, у которого установлен диагноз COVID-19 • Популярные вопросы о COVID-19 (видео) •



Что такое болезни сердца и сосудов? • Профилактика • Что делать при подозрении • Острые состояния системы кровообращения • Диспансеризация и профилактика

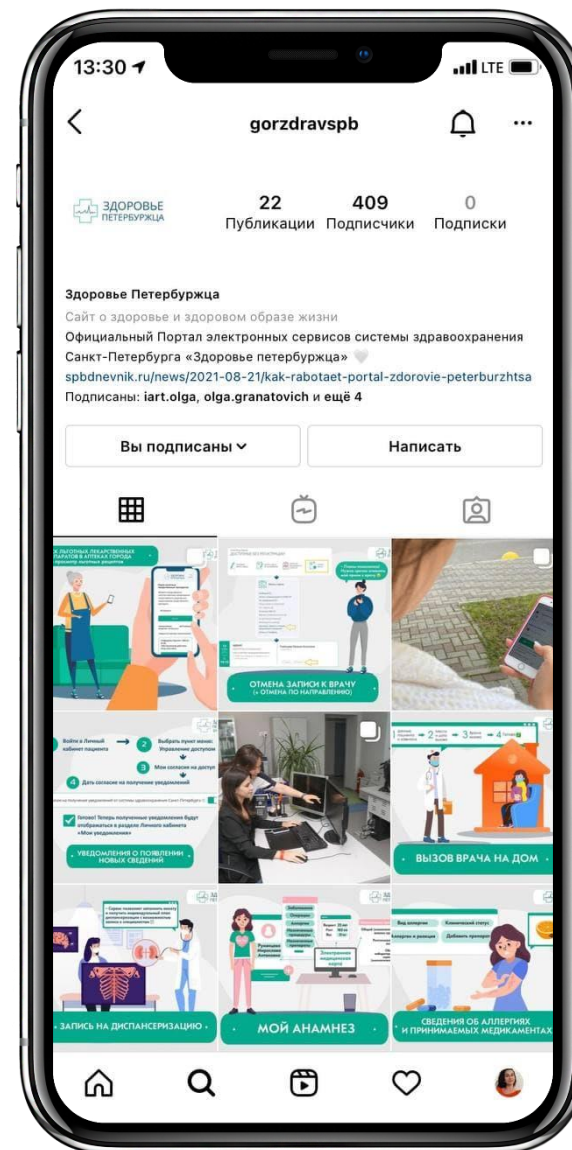
АКТИВНАЯ ПОЗИЦИЯ ПАЦИЕНТОВ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С ПОРТАЛОМ «ЗДОРОВЬЕ ПЕТЕРБУЖЦА»

ОТКРЫТОСТЬ К ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ

Пациенты могут задавать вопросы, комментировать в официальных соцсетях (Инстаграм, ВКонтакте), звонить, писать сообщения.

Пациенты могут оценить качество медицинского обслуживания после посещения врача (оценка параметров: комфорт в МО, вежливость медперсонала, работа врача и др.).

Увеличение степени удовлетворения порталом пациентами посредством их влияния на работу портала



Официальные
информационные
ресурсы о здравоохранении
Санкт-Петербурга



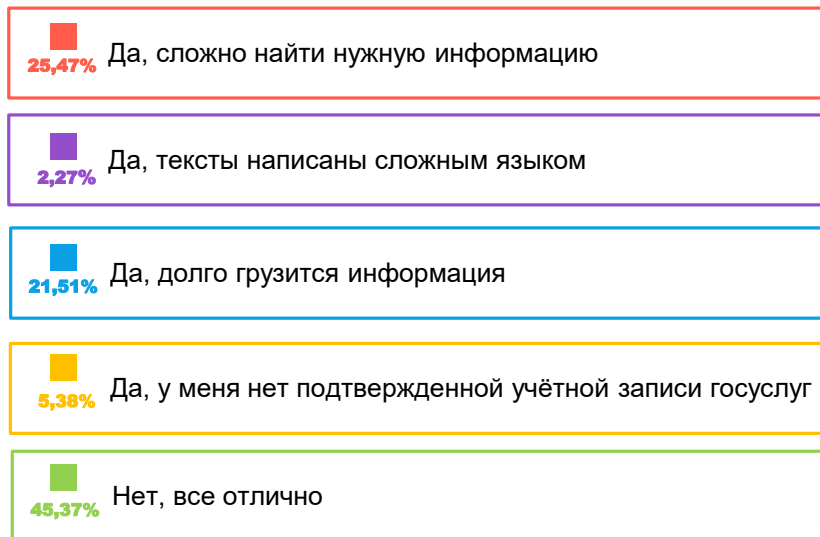
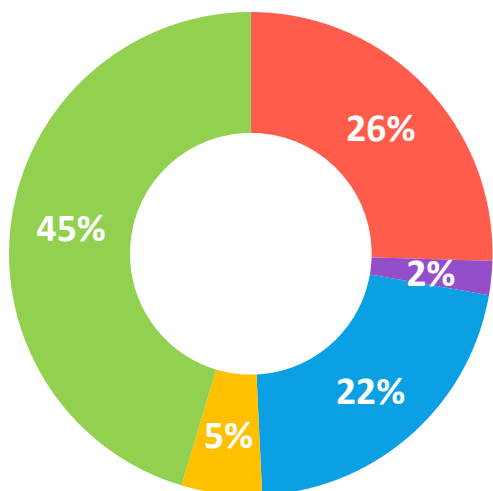
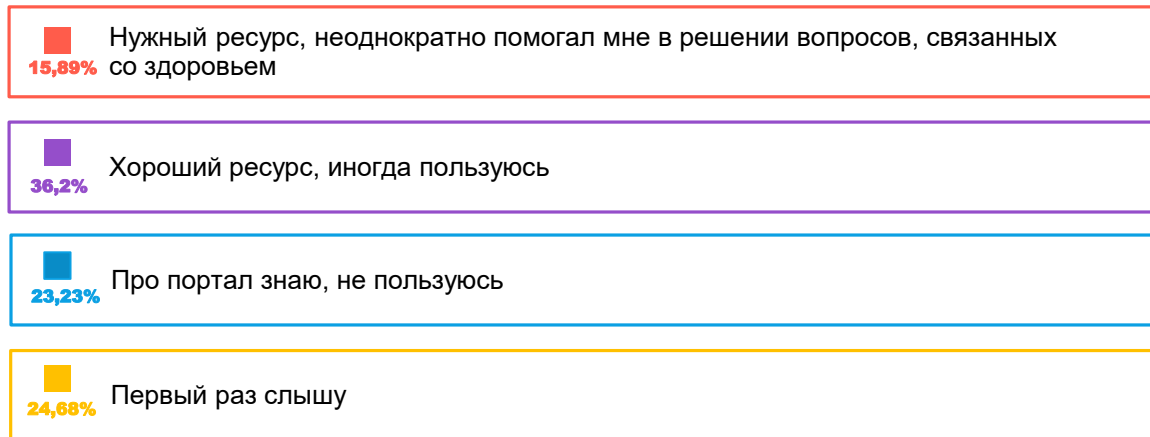
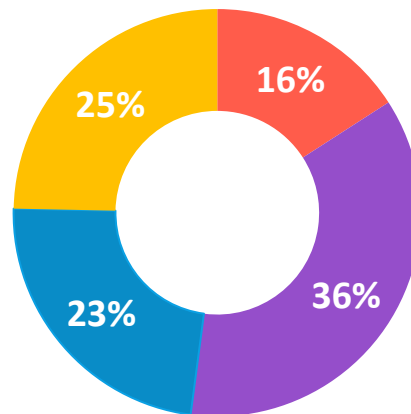


КАК ПАЦИЕНТЫ ОТНОСЯТСЯ К ПОРТАЛУ «ЗДОРОВЬЕ ПЕТЕРБУРЖЦА»?

Даты опроса: 21.01.2021 – 03.02.2021

Число респондентов: 3659 чел.

Большинство петербуржцев оценивают портал как **хороший ресурс**.



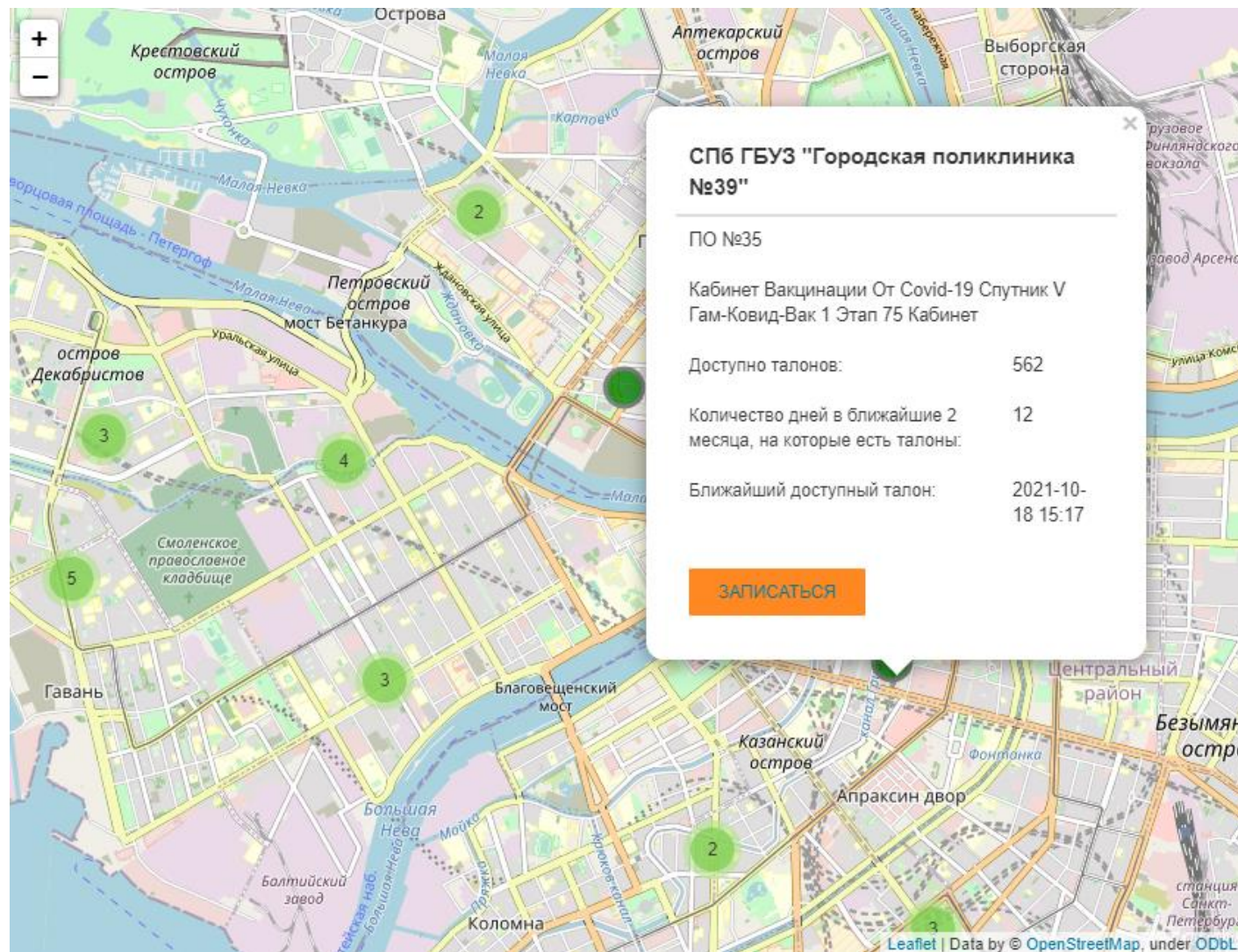
Для улучшения работы портала спросили горожан и о трудностях при его использовании. **Большинство петербуржцев отмечает отличную работу портала.**

Результаты опроса взяты в работу по доработке портала. С весны 2021 года активно ведется продвижение портала и его сервисов.

БЫСТРОЕ РЕАГИРОВАНИЕ НА ИЗМЕНЕНИЯ И ВНЕДРЕНИЕ НОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ УПРОЩЕНИЯ ОПЫТА ПАЦИЕНТА

Карта показывает количество свободных талонов в кабинетах МО, предоставляющих услугу по вакцинации от COVID-19

С помощью карты можно быстро оценить доступность записи на вакцинацию по интересующему адресу и прямо с карты перейти на запись на вакцинацию на портале «Здоровье Петербуржца».

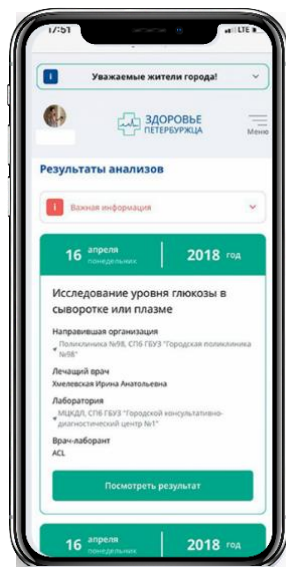


ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ПОРТАЛА «ЗДОРОВЬЕ ПЕТЕРБУРЖЦА»: МЕДИЦИНСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ПАЦИЕНТА

ЧТО УЖЕ ЕСТЬ?

Электронные сервисы для всех целевых групп – проект «Электронное здравоохранение»

Оснащенность медорганизаций – проект ЕЦК



К ЧЕМУ ПРИДЁМ?

Постоянная цифровая связь пациента и врача:

Медицинское сопровождение пациентов посредством индивидуального мониторинга состояния здоровья пациентов

Дневники здоровья – проактивная позиция пациента по отношению к своему здоровью

Анкеты перед приемом врача – экономия времени приема и повышенная информированность врача в целях более грамотного лечения

