



# Пациентоцентричная цифровизация:

важнейший тренд российского здравоохранения  
2020–2030 гг.

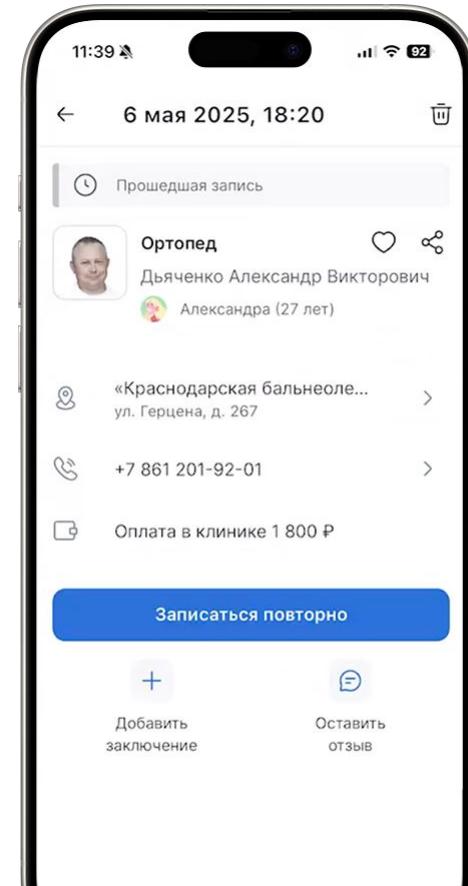
Сергей Федосов,  
основатель медтех-платформы МедРокет  
и портала ПроДокторов



# Как меняется спрос на здоровье?

# Активное участие пациента в собственном здоровье

- **70% пациентов** ожидают партнёрской модели взаимодействия с врачами, использования цифровых дневников здоровья и персональных рекомендаций
- Запрос на этичную, доказательную медицину **вырос на 20%**



# Аналитика рынка здравоохранения РФ

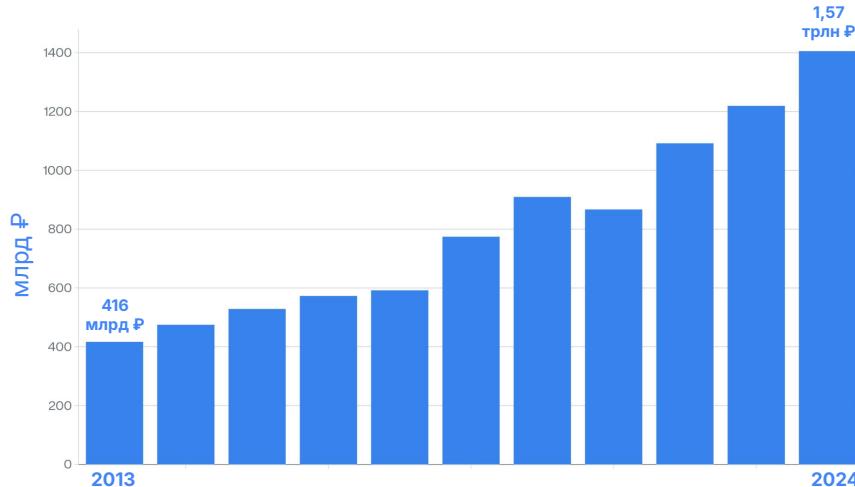
# Макроэкономические показатели РФ и расходы на здравоохранение (по данным ВШОУЗ)

## Государственные расходы на здравоохранение на 2019–2025 гг.

Наименование показателя	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2025/2019
	Факт	Прогноз					Прирост	
Макроэкономические показатели								
ВВП в текущих ценах, млрд ₽	109 608,3	107 390,3	131 015,0	140 700	147 800	158 100	167 900	53%
Инфляция (ИПЦ)	3,04	4,91	8,39	12,90	6,00	4,00	4,00	x
Государственные расходы на здравоохранение								
Государственные расходы на здравоохранение в текущих ценах, млрд ₽	3805,0	4964,0	5060,0	5187,0	5609,8	5936,7	x	56%
Государственные расходы на здравоохранение в ценах 2019 г., млрд ₽	3805,0	4731,7	4449,8	4040,3	4122,3	4194,7	x	10%

# Объём рынка платных медуслуг в РФ

(по данным Росстата и Коммерсант)



Рост более

300%



# Динамика в будущем

(по данным агентства Kept)

**10,4%**



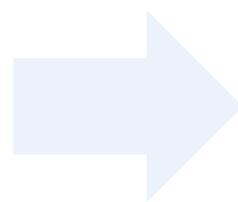
**3 380 млрд ₽**

в 2030 году

Среднегодовой темп расширения  
частного здравоохранения в течение  
пяти ближайших лет

Доля топ-50 компаний увеличится

**17%**



**23%**

в 2023 году

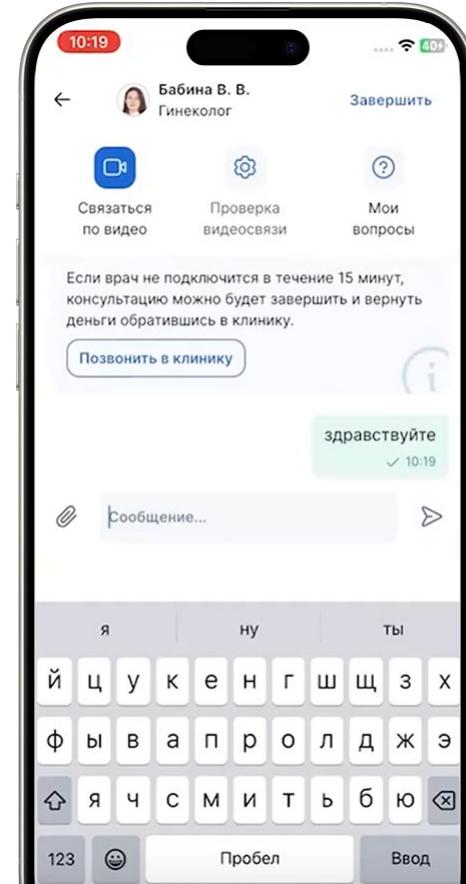
в 2030 году



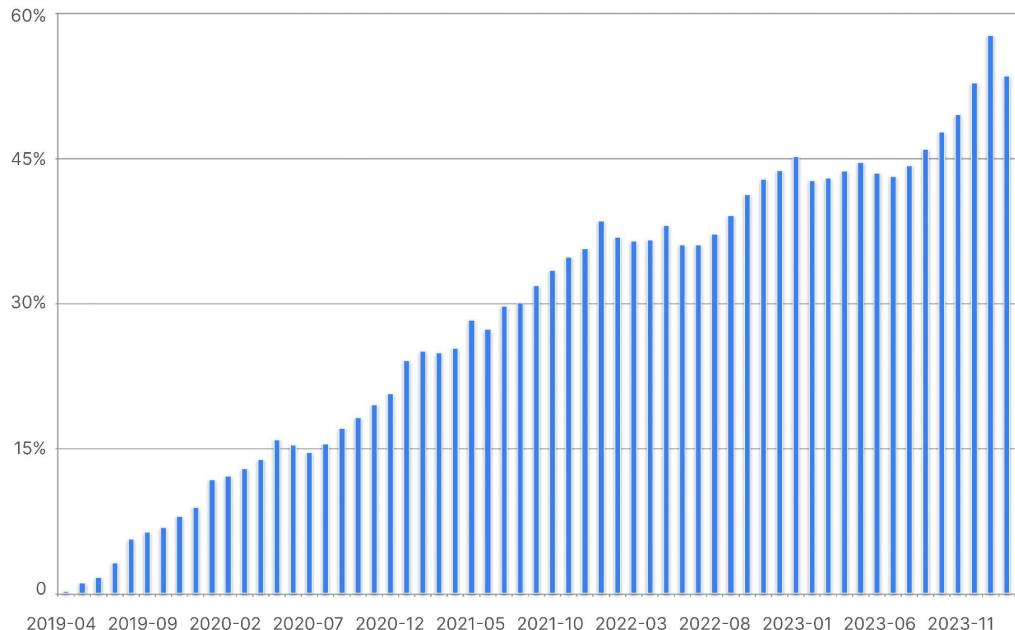
# Как поменялись запросы пациентов?

# Рост спроса на телемедицинские сервисы

- Количество пользователей медицинских приложений для дистанционных консультаций **увеличилось на 40%** в 2024 году, особенно в регионах с дефицитом врачей
- Ожидается, что рынок телемедицины **будет расти на 25%** ежегодно до 2027 года



# Доля онлайн-записи в общей структуре записи на приём



# Что делают клиники?

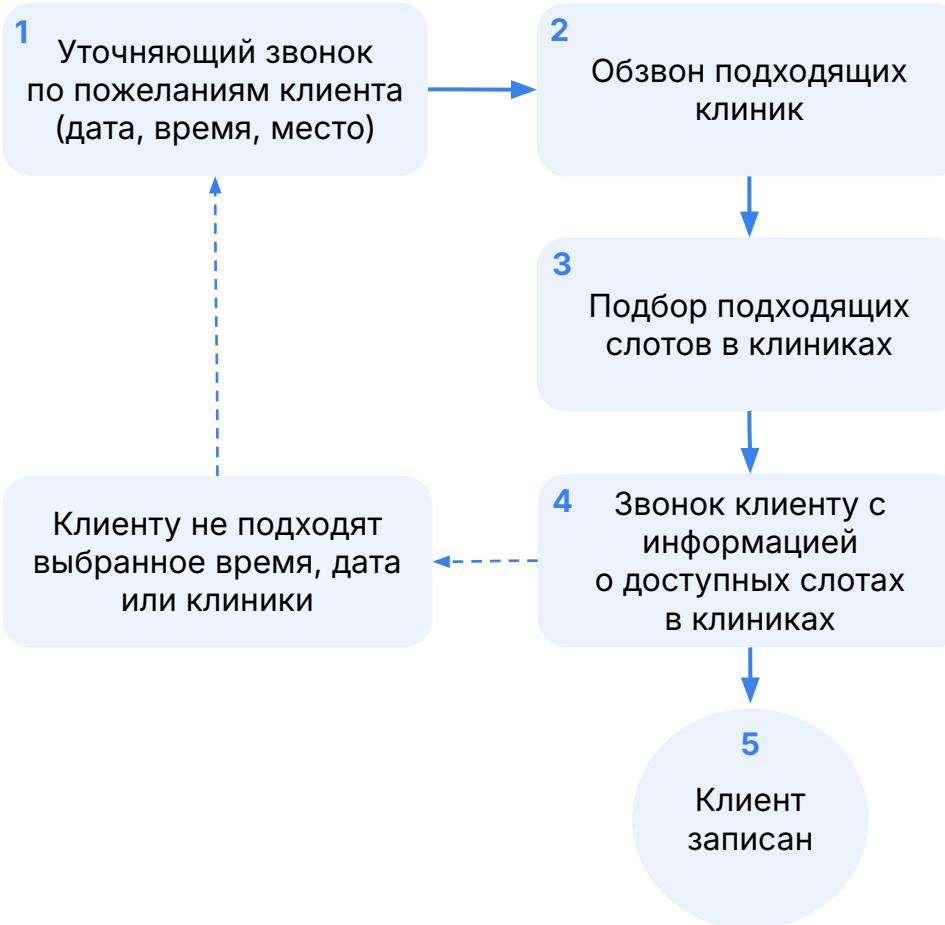
# Клиники делают приложения, но зачем

- Пациент **не будет искать нас в Яндексе**, то есть «скликивать» бюджет контекстной рекламы или записываться через агрегаторы
- Пациент не будет звонить — значит, получится разгрузить колл-центр клиники
- Пациент гарантированно получит наши сообщения через push-уведомления в мобильном приложении
- Пациент не будет искать другую клинику: ведь у него в телефоне уже есть наше приложение
- Руководитель хочет создать имидж — престиж, бренд, репутацию солидной и уважаемой клиники

# Что происходит в реальности

- Пациент **забывает**, что на его смартфон загружено приложение клиники ( $80 \rightarrow 10$ )
- Пациент **удаляет** приложение, чтобы освободить место на смартфоне
- Пациент выключает push-уведомления в приложении (57% в iOS)
- Пациент ходит в 3–5 клиник и **не хочет** держать в смартфоне **3–5 приложений**
- Надо **убедить** пациента поставить мобильное приложение и **приучить** его им пользоваться
- Мобильное **приложение устаревает** и требует денег на обновление
- Мобильное приложение надо делать сразу под **две платформы** — iOS и Android

# Куда двигаются страховые компании?



## Как было

Работа по ДМС между клиниками и страховыми компаниями долго оставалась устаревшей на фоне цифровизации здравоохранения.

Клиники и страховые согласовывали услуги по телефону и через отправку физических гарантийных писем.

Чтобы оказать пятиминутную услугу клинике и страховой требовалось пройти процесс согласования, занимающий **до 30 минут**.

# Кейс

## Внедрение онлайн-записи для страховой компании

medroket

### Проблемы страховой компании

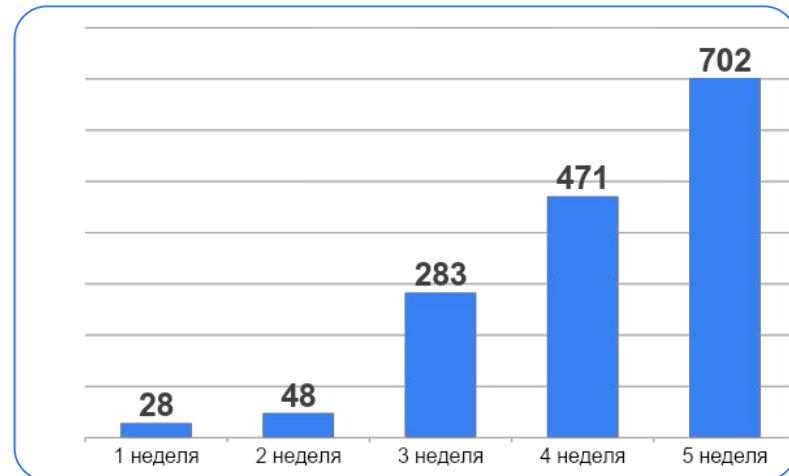
1. Большое количество уточняющих звонков
2. Долгое ожидание ответа клиники
3. Среднее время обработки заявки — 20 минут

### МедФлекс позволил

1. Обеспечить доступ к 5 000 клиникам, подключённым к ПроДокторов через МедФлекс для онлайн-записи
2. Подключить настроенную онлайн-запись в 85 разных МИС
3. Получить информацию о врачах, их квалификации, опыте и образовании
4. Подключить виджет онлайн-записи

### Результат

1. Сократили время записи с 20 до 7 минут
2. За год провели более 12 000 успешных онлайн-записей
3. За год сэкономили 2 600 человеко-часов работы сотрудников страховой компании и клиник



Динамика числа записей

# Кто активнее цифровизуется: бюджетные или частные клиники

# 103 641

частных ЛПУ  
зарегистрировано в России

# 500

частных ЛПУ в России имеет оборот  
**более 100 миллионов ₽ в год**



**Если считать, что 5% от оборота —  
допустимые затраты на создание  
собственной ИТ-инфраструктуры, то их  
имеют менее 500 из 103 тысяч частных  
клиник в стране**

# Пути цифровизации клиники



Фото используется в учебных и информационных целях. «Витязь на распутье» — картина Виктора Васнецова

# 1-й путь: «Своя разработка»

МИС + CRM

Цифровая телефония

Приложения пациента и врача

ЕГИСЗ

Интеграции с внешними системами  
и другие цифровые мелочи

- ГК «Эксперт»
- «МЕДСИ»

50 000 000 ₽  
в год

## 2-й путь: «Набор цифровых продуктов»



- «Семейная»
- «Дента-Эль»
- «Садко»

5 000 000 ₽  
в год

# 3-й путь: «Цифровая платформа»

МИС + CRM

Цифровая телефония

Приложения пациента и врача

ЕГИСЗ

Интеграции с внешними системами  
и другие цифровые мелочи

- Epic Systems 
- Athenahealth 
- МедРокет 

500 000 ₽  
в год



## Международная медтех-платформа

Выводим цифровую  
медицину на космический  
уровень и приближаем  
её к пациентам!



# Как меняется пациент?

# Что такое патернализм

**Патернализм** — это модель взаимоотношений между врачом и пациентом, при которой врач, выступая в роли доминирующей авторитетной фигуры, единолично принимает все решения, касающиеся диагностики и лечения, основываясь исключительно на своём профессиональном опыте и знаниях, без активного вовлечения пациента в этот процесс. Пациент при этом занимает пассивную позицию и ожидает директивных указаний

**Делать для пациентов,  
ориентируясь на себя**



# Что такое пациентоцентричность

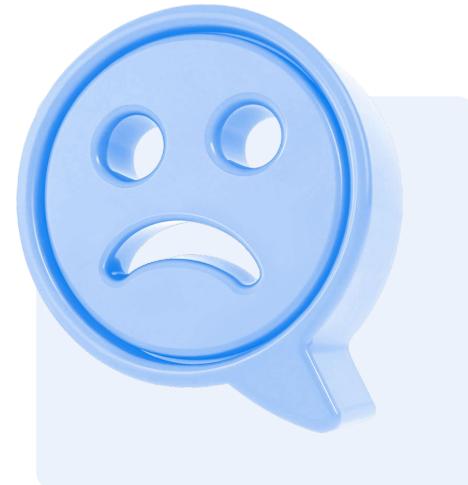
**Пациентоцентричность** — это организационный принцип системы здравоохранения, при котором приоритетом становятся потребности, ценности, предпочтения и личный опыт пациента, а медицинская помощь оказывается в партнёрстве между пациентом, его семьёй и медицинскими работниками

**Делать для пациентов,  
ориентируясь на пациентов**



# Почему несчастливый сотрудник не может сделать клиента счастливым

- Низкое качество обслуживания
- Негативный настрой
- Эмоциональное заражение
- Отсутствие вовлечённости
- Эффект «разбитых окон»
- Нежелание слышать обратную связь

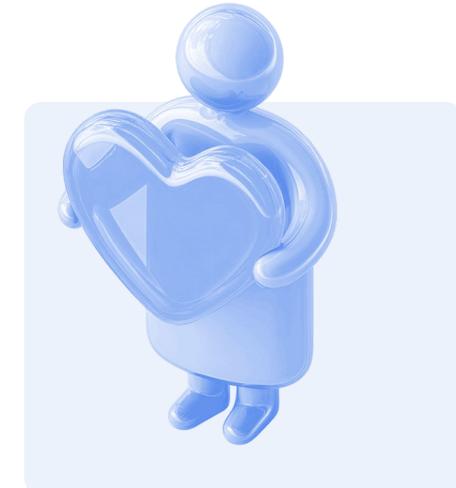


# Что такое человекоцентричность

medroket

Человекоцентричность — это подход к проектированию продуктов, услуг, систем и процессов, которые ставят человека, его потребности, возможности и ограничения в центр всего процесса разработки

Делать для людей,  
ориентируясь на людей



Грегг Ледерман, успешный предприниматель, автор книг и специалист по продвижению брендов: «Несчастные сотрудники не могут привлечь лояльных клиентов»

Только счастливый врач  
может сделать счастливым пациента



Фото используется в учебных и информационных целях. Источник: <https://premierespeakers.com/speakers/gregg-lederman>



# Сергей Федосов

Основатель медтех-платформы МедРокет и  
портала ПроДокторов

