



Пациентоцентричная цифровизация:

**важнейший тренд российского здравоохранения
2020–2030 гг.**

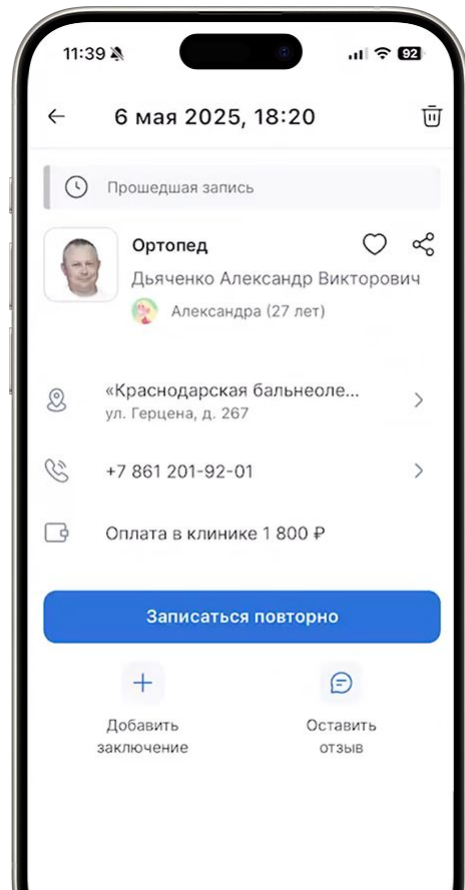
Сергей Федосов,
основатель медтех-платформы МедРокет
и портала ПроДокторов



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 этическую, доказательную медицину **вырос на 20%**



Аналитика рынка здравоохранения РФ

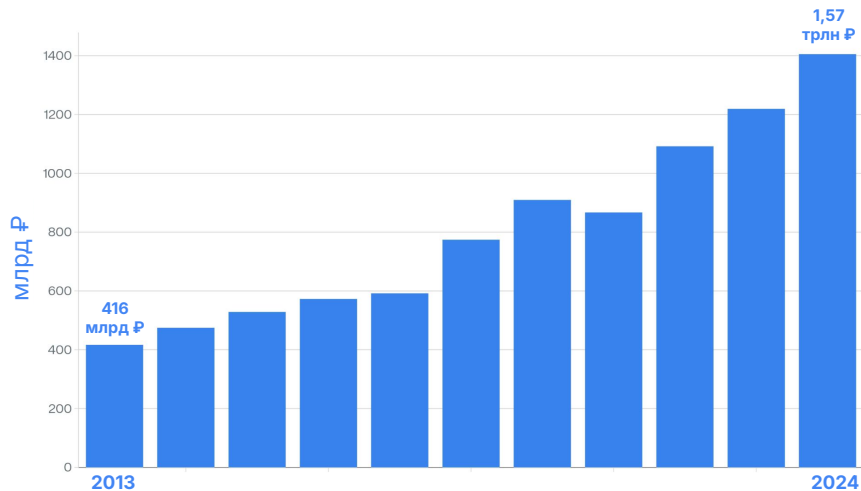
Макроэкономические показатели РФ и расходы на здравоохранение

(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 Росстат и Коммерсант)



Рост более

300%



Динамика в будущем

(по данным агентства Kept)

10,4%

Среднегодовой темп расширения
частного здравоохранения в течение
пяти ближайших лет

3 380 млрд ₽

в 2030 году

Доля топ-50 компаний увеличится

17%

в 2023 году

23%

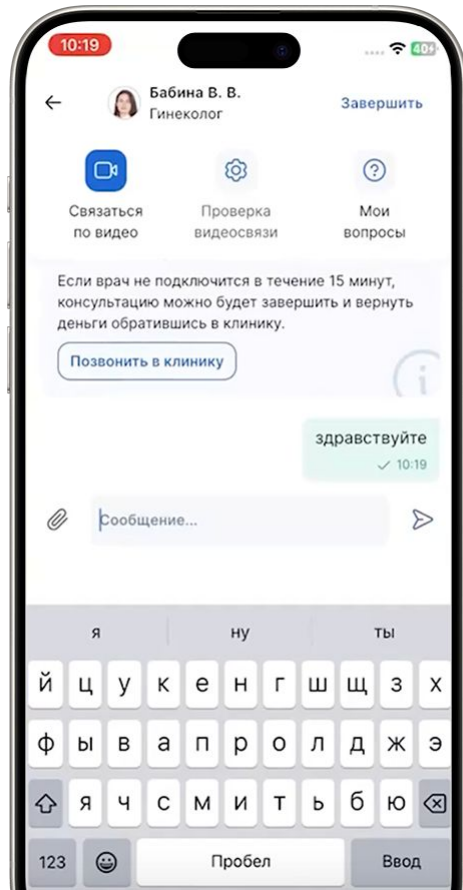
в 2030 году



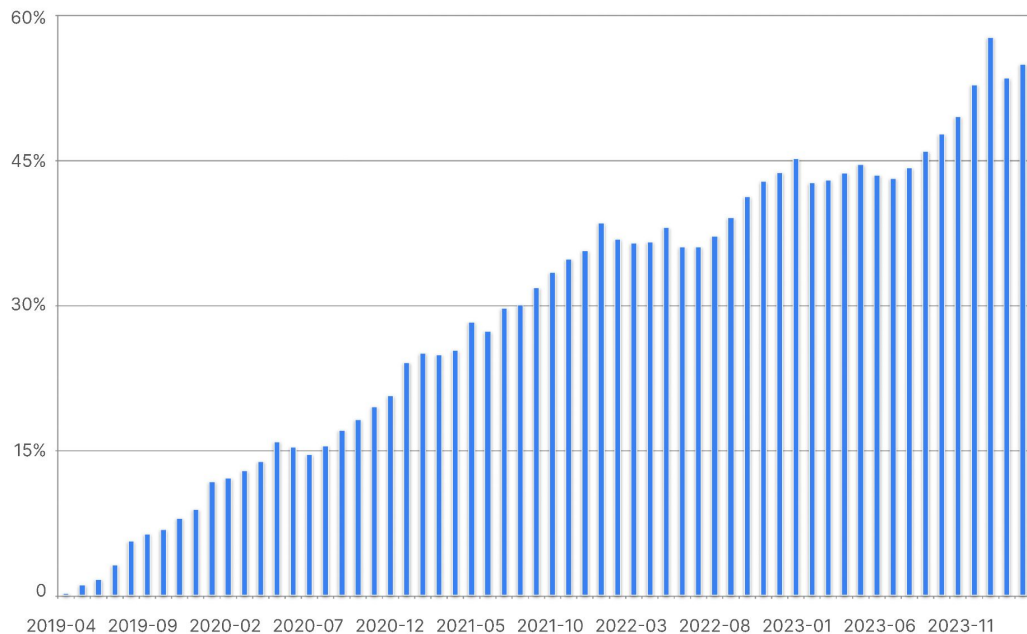
Как поменялись запросы пациентов?

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?

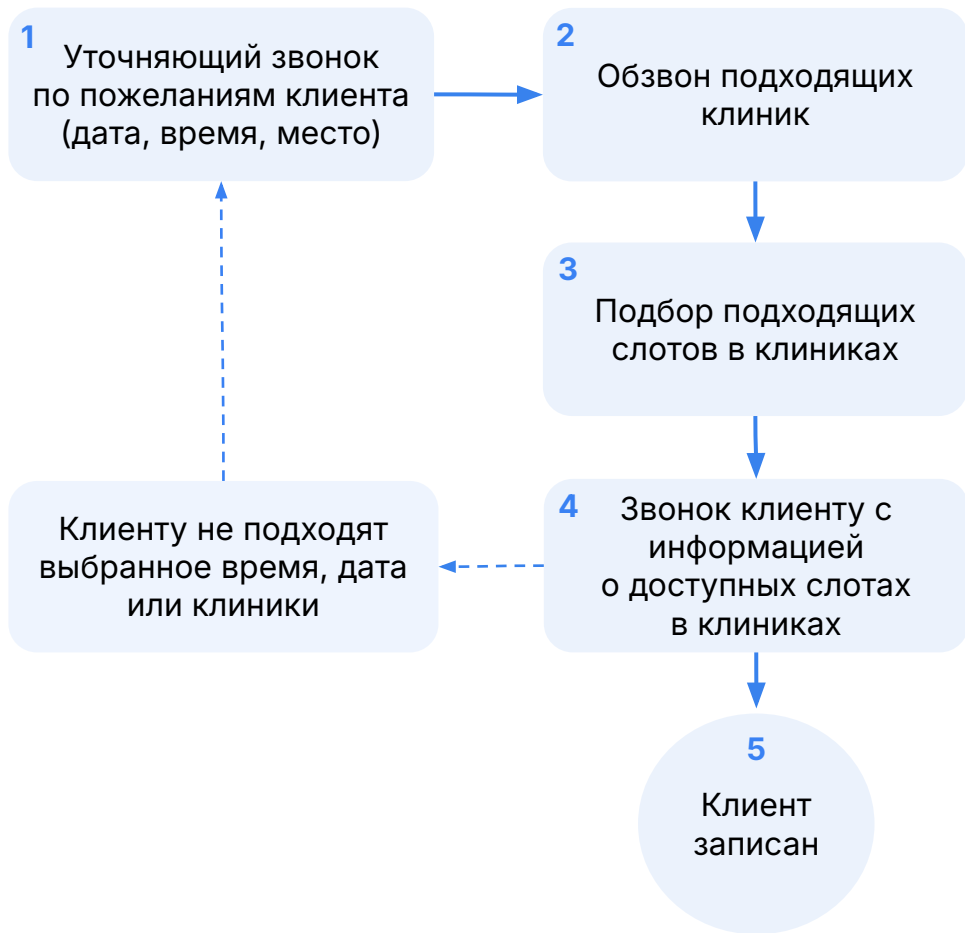
Клиники делают приложения, но зачем

- Пациент **не будет искать нас в Яндексе**, то есть «скикивать» 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 → 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

Проблемы страховой компании

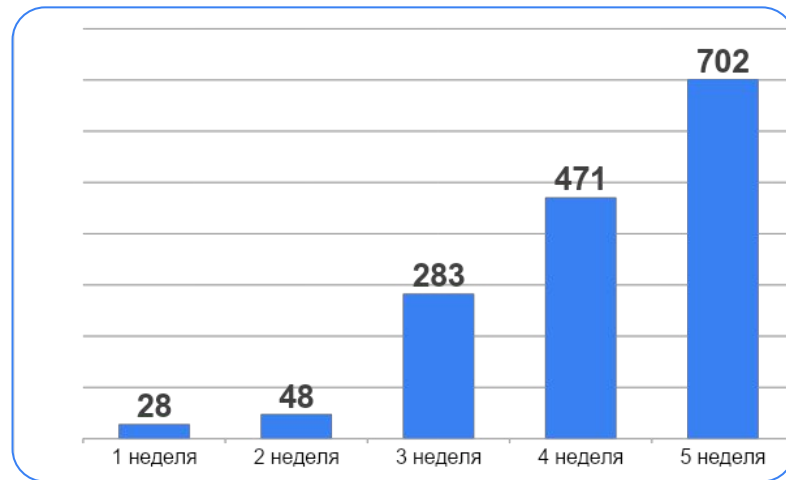
1. Большое количество уточняющих звонков
2. Долгое ожидание ответа клиники
3. Среднее время обработки заявки — 20 минут

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 IT-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»

МИС

CRM

ЭДО

ЕГИСЗ

Цифровая телефония

Приложения пациента и врача

Интеграции с внешними системами
и другие цифровые мелочи

- «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

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:
*«Несчастливые сотрудники не могут привлечь лояльных
клиентов»*

**Только счастливый врач
может сделать счастливым пациента**





Сергей Федосов

Основатель медтех-платформы МедРокет и
портала ПроДокторов

