

**Богдан Игнат Викторович**  
НИИ Организации здравоохранения  
и медицинского менеджмента  
Департамента здравоохранения Москвы,  
Москва, Российская Федерация  
[bogdaniv@zdrav.mos.ru](mailto:bogdaniv@zdrav.mos.ru)

**Гурылина Мария Владимировна**  
НИИ Организации здравоохранения  
и медицинского менеджмента  
Департамента здравоохранения Москвы,  
Москва, Российская Федерация  
[gurylinamv@zdrav.mos.ru](mailto:gurylinamv@zdrav.mos.ru)  
[gurylinamv@zdrav.mos.ru](mailto:gurylinamv@zdrav.mos.ru)

**Чистякова Дарья Павловна**  
НИИ Организации здравоохранения  
и медицинского менеджмента  
Департамента здравоохранения Москвы,  
Москва, Российская Федерация  
[chistyakovadp@zdrav.mos.ru](mailto:chistyakovadp@zdrav.mos.ru)

### **Перспективы и риски телемедицины: результаты социологического опроса<sup>261</sup>**

**Аннотация.** Телемедицина – перспективное направление развития здравоохранения, но при её внедрении необходимо учитывать возможные риски. В 2019 г. был проведен опрос врачей и пациентов амбулаторных организаций (квотная выборка организаций, 601 человек). Телемедицина слабо распространена, пациенты скорее с ней не знакомы. Имеются «консервативные» группы, чье отношение к телемедицине негативное. Врачи больше принимают взаимодействие с помощью телемедицины с коллегами, чем с пациентами. Признавая плюсы улучшения доступности, специалисты опасаются повышения нагрузки и снижения качества осмотра, пациенты – снижения «живого общения». Показана необходимость просветительской работы. Даны рекомендации, обозначены возможные перспективы и формы внедрения телемедицины.

**Ключевые слова:** телемедицина; опрос; врачи; пациенты; восприятие

**Bogdan Ignat Victorovich**  
Research Institute for Healthcare Organization  
and Medical Management  
Moscow Department of Healthcare  
Moscow, Russian Federation  
[bogdaniv@zdrav.mos.ru](mailto:bogdaniv@zdrav.mos.ru)

---

<sup>261</sup> Ряд положений исследования был ранее опубликован в аналитическом отчете, являющемся закрытым и не доступным для широкого круга читателей [Богдан, Гурылина, Чистякова 2019]. Предлагаемая работа – первая публичная научная публикация результатов исследования.

**Gurylina Mariia Vladimirovna**

Research Institute for Healthcare Organization  
and Medical Management  
Moscow Department of Healthcare  
Moscow, Russian Federation  
[gurylinamv@zdrav.mos.ru](mailto:gurylinamv@zdrav.mos.ru)

**Chistyakova Darya Pavlovna**

Research Institute for Healthcare Organization  
and Medical Management  
Moscow Department of Healthcare  
Moscow, Russian Federation  
[chistyakovadp@zdrav.mos.ru](mailto:chistyakovadp@zdrav.mos.ru)

### Prospects and risks of telemedicine: survey results

**Abstract.** Telemedicine is a promising area of healthcare development; however, the associated risks should be considered. In 2019 a survey aimed at discovering those risks was held among doctors and patients of ambulatory service (601 respondents). The results showed that telemedicine is not well-spread; patients are not familiar with it. There are “conservative” groups with negative attitude towards it. Doctors are more open to using it to interact with colleagues rather than with patients. Acknowledging the advantages of greater availability of medical services, specialists fear that telemedicine would increase the workload and decrease examination quality, while patients fear the lack of ‘live’ interactions. Authors provide recommendations for addressing the findings of the survey (including ones for informational policy and preferable forms of telemedicine introduction).

**Keywords:** telemedicine; survey; poll; doctors; patients; perception

**Введение.** Телемедицинские услуги сегодня рассматриваются как перспективное направление, которое может значимо повысить качество функционирования системы здравоохранения, в частности быть решением для ряда проблем доступности помощи. В данный момент телемедицинские технологии в нашей стране находятся на этапе активного внедрения в систему здравоохранения [Яшина, Турзин, Лукичев, 2019: 48–49].

Однако помимо преимуществ, как и в случае, пожалуй, любой другой новации, внедрение телемедицины сопровождают риски. Помимо экспертного опроса, в т.ч. руководителей органов власти и медицинских организаций (например, [Яшина, Турзин, Лукичев, 2019: 48–49; Кубрик, 2017: 87–91]), значимым источником информации о текущей ситуации и возможных рисках может выступать мнение рядовых граждан, которые должны будут напрямую соприкоснуться с внедрением телемедицины (или уже вовлечены в нее в той или иной мере) – мнение врачей и пациентов (населения). К таким мнениям обращаются крупные социологические компании (например, [Здрав.ФОМ. Телемедицина – это что-то про телевидение...]), сами телемедицинские сервисы (например, [Кубрик, 2017: 87–91]), академические исследователи (например, [Захаров, 2007]), рассматривающие различные аспекты данной проблематики.

Особенностью нашего исследования было проведение его на московской выборке (Москва является ведущим отечественным регионом по цифровизации процессов и в большинстве областей цифровизации «задает тон» для всей остальной страны), а также на выборке из амбулаторного звена, где вопросы доступности являются одними из самых приоритетных, ввиду того, что оно берет на себя наибольшую «нагрузку» пациентов.

**Методология.** Исследование было проведено отделом медико-социологических исследований ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ» в период с 20 мая по 16 июля 2019 г. в несколько волн. Была реализована квотная выборка, репрезентирующая медицинские организации г. Москвы по форме оказания помощи и представленности детской и взрослой служб. В исследовании приняли участие врачи и пациенты 7 медицинских организаций Москвы, оказывающих помощь в амбулаторных условиях (как отдельные поликлиники, так и поликлиники при больницах). Всего было проанкетировано 304 врача и 297 пациентов отобранных организаций.

### **Обсуждение и результаты.**

*Позиция врачей.* Одна сторона телемедицинских услуг – использование их для общения между специалистами в области медицины.

Лишь четверть врачей амбулаторной службы (25 %) знают о проведении телемедицинских консилиумов в своей организации, при том, что более половины врачей (55 %) хотели бы участвовать в данных мероприятиях. Среди них значимо больше молодых специалистов младше 30 лет ( $p < 0,05$ ), оценивающих свой уровень владения компьютером как «продвинутый» ( $p < 0,01$ ), а также тех, кто осведомлен о практике проведения подобных мероприятий на настоящем месте работы ( $p < 0,05$ ). В связи с этим повышение навыков работы с компьютером среди врачей может позволить привлечь к участию в таких консилиумах большее число медицинских работников, в т.ч. специалистов старшего возраста с большим опытом профессиональной деятельности.

Хуже обстоит ситуация со второй стороной телемедицины – оказанием помощи пациентам. Врачи более негативно настроены в вопросе оказания телемедицинских услуг пациентам, чем в вопросах проведения телемедицинских консилиумов. Около четверти врачей (22 %) имеют опыт оказания телемедицинских услуг пациентам. При этом только чуть более трети врачей (36 %) ответили, что в принципе готовы оказывать телемедицинские услуги пациентам. Среди сторонников телемедицины значимо больше специалистов, имеющих подобную практику ( $p < 0,01$ ) врачей, работающих в отдельной поликлинике ( $p < 0,1$ ), а также владеющих компьютером на уровне «продвинутый пользователь» ( $p < 0,05$ ). Исследование показывает необходимость проведения разъяснительной работы, направленной на негативные установки врачей, в первую очередь никогда не сталкивавшихся с телемедициной.

Также проведен анализ представлений московских врачей о том, какие группы пациентов нуждаются в телемедицинских услугах и какие это услуги. Данные исследования приведены в Таблице.

**Таблица. Группы пациентов, нуждающихся в телемедицинских услугах, по мнению врачей [Богдан, Гурылина, Чистякова, 2019]<sup>262</sup>**

Критерий выделения групп (по частоте упоминаний)	Группы пациентов, нуждающиеся в телемедицинских услугах	Необходимые для данных пациентов телемедицинские услуги
Возраст (56 % упоминаний)	Родители детей до 3 лет	Консультации по питанию (в т.ч. грудное вскармливание, введение прикорма), уходу
	Молодые люди (18–35 лет)	Просветительская работа по ЗОЖ
	Средний возраст (36–59 лет)	Интерпретация результатов обследований и анализов, консультации узких специалистов, просветительская работа по ЗОЖ
	Пожилые (60+)	Выписка рецептов, дистанционное наблюдение
Наличие онкологических или хронических заболеваний (30 %)	Пациенты с онкологическими или хроническими заболеваниями (СД, ГБ, ИБС и др.)	Консультации узких специалистов, дистанционное наблюдение, контроль и коррекция терапии
Мобильность (27 %)	Маломобильные, патронажные пациенты	Дистанционное наблюдение, консультации узких специалистов, консультации по уходу, выписка рецептов
Наличие инвалидности (15 %)	Инвалиды	Выписка рецептов
Нет критерия (12 %)	Любая группа пациентов без ограничения по возрасту, состоянию здоровья и т.д.	Контроль и коррекция терапии, интерпретация результатов обследований/анализов, рекомендации по лечению
Территориальная доступность (5 %)	Пациенты из отдаленных регионов (вне Москвы)	Консультации узких специалистов
Сложный клинический случай (3 %)	Пациенты со сложным клиническим случаем	Врачебный консилиум
Необходимость реабилитации (3 %)	Пациенты, пережившие травмы, инсульты, оперативное вмешательство и т.д.	Просветительская работа по ЗОЖ, дистанционное наблюдение
Наличие факторов риска (2 %)	Пациенты из группы риска онкологии, сахарного диабета	Просветительская работа по ЗОЖ

По мнению врачей, каждая группа пациентов нуждается прежде всего в общем медицинском консультировании. Это же мнение мы видим в ответах на другой вопрос, «какие услуги телемедицины, по Вашему мнению, будут пользоваться большим спросом?» – 54 % ответивших указали, что это консультации (остальные ответы упоминались не более 13 %). Важно отметить, что основной критерий выделения групп, нуждающихся в телемедицинских услугах, для опрошенных врачей – возраст (56 % упоминаний критерия).

В целом практически все описанные врачами телемедицинские услуги могут быть реализованы на практике, согласно Федеральному закону № 242-ФЗ,

<sup>262</sup> Данные приведены в процентах от ответивших респондентов. Сумма ответов превышает 100 %, так как это было открытый опрос, который можно было закодировать по разным основаниям. Услуги перечислены наиболее упоминаемые для каждой группы.

регламентирующему применению телемедицинских технологий. Исключение составляет выдача рекомендаций по лечению (5 % ответивших на вопрос об услугах, которые будут пользоваться спросом), которую необходимо осуществлять в ходе очного приема. Упоминание данной услуги может свидетельствовать о наличии пробелов в знаниях ряда врачей, но в целом, исходя из небольшого числа упоминавших данный пункт, данная проблема не является актуальной.

Обобщая позицию врачей, основными достоинствами телемедицины являются оперативность оказания помощи (26 %), её дистанционность, то есть возможность оказания в том числе маломобильным категориям граждан (25 %), а также доступность специалистов, подразумевающая отсутствие записи и очередей (17 %). Основным препятствием в использовании телемедицинских технологий на момент опроса врачи указывают отсутствие у них свободного времени (25 %). Данное опасение связано с представлением о дополнительной рабочей нагрузке при оказании данных услуг. В этой связи необходимо разъяснение медицинским специалистам, что телемедицина выступает одним из способов оптимизации, а не увеличения уже имеющейся нагрузки. Еще одним аргументом против использования телемедицинских технологий выступает низкое качество диагностики (21 %) из-за отсутствия физического осмотра пациента, что говорит о необходимости информирования врачей, что согласно текущему законодательству телемедицина не предполагает необходимости дистанционной постановки диагноза.

*Позиция пациентов.* Менее четверти респондентов считают, что знают, что такое телемедицина (24 %). Те, кто высказал свое мнение о значении понятия «телемедицина», обычно высказывали его корректно, понимая телемедицину в первую очередь как дистанционное получение медицинских услуг. При этом знания людей скорее теоретические, абстрактные. Например, единственный метод связи при использовании телемедицины, который респонденты смогли назвать, – связь через программу Skype. Таким образом, можно констатировать, что пациенты Москвы информационно на момент исследования были слабо подготовлены к внедрению телемедицины. Большинство не знает, что это такое, а у тех, кто знает, представление о ней формальное. Население фактически не воспринимает телемедицинские услуги, не связанные с прямым использованием интернета, например такое перспективное телемедицинское направление, как колл-центры.

Значимо больше тех, кто хотел бы получать телемедицинские услуги, среди молодежи ( $p < 0,01$ ), имеющих неограниченный доступ к техническим устройствам связи и высокоскоростному интернету ( $p < 0,01$ ), обладающих высоким уровнем владения компьютером ( $p < 0,01$ ), обеспеченных граждан ( $p < 0,05$ ) и тех, у кого был опыт получения такого рода услуг ( $p < 0,01$ ). Таким образом, социально уязвимые категории граждан (малоимущие, пенсионеры) более настороженно относятся к телемедицине. Это говорит о том, что, с одной стороны, информационная работа должна быть направлена на более скептически настроенные группы, у них должно сформироваться понимание того, что им может дать телемедицина. С другой стороны, внедрение телемедицинских технологий выгоднее начать с молодежи и лиц среднего возраста (до

45 лет), имеющих возможность пользоваться гаджетами, предполагающими адекватное применение медицинских технологий.

Опыт использования телемедицинских технологий московскими пациентами крайне беден, только 11 % опрошенных амбулаторных пациентов пользовались телемедицинскими услугами, из них только половина – в течение последнего года. Ответы респондентов показывают, что по форме это в основном консультации через Skype, а по содержанию – выписка рецептов. Неудивительно, что именно с такими услугами у людей и ассоциируется телемедицина. С другой стороны, такие услуги более понятны москвичам, что может быть использовано при планировании мероприятий.

Самой востребованной телемедицинской услугой пациенты называют получение медицинских справок (45 %), обращение за которыми обычно не связано с проблемами со здоровьем. Также популярны получение рецептов на лекарства (39 %) и получение консультаций о необходимости обследований/очного приема (36 %), остальные ответы набрали не более четверти респондентов. Предпочтительный метод связи – мессенджеры (61 %). Стоит отметить, что данный метод коммуникации практически исключает возможность профилактического взаимодействия, когда врач может заметить какие-то проблемы, на которые пациент пока не жалуется. С другой стороны, телемедицина с использованием мессенджеров может быть востребована пациентами и приводить к экономии ресурсов системы здравоохранения: автоматизация запросов может быть достигнута с помощью чат-ботов, с подключением операторов при необходимости. Тематиками такого взаимодействия могут быть получение справки, рецепта (возможно, в ряде случаев автоматическое), а также беседа с оператором о необходимости обследования/очного приема.

Результаты опроса показывают, что подавляющее большинство респондентов хотело бы получить консультации терапевтов или врачей общей практики (78 %). Спектр узких специалистов (27 %), чьи услуги хотели бы получить респонденты, очень широк, значительную часть специалистов назвали всего лишь раз. Поскольку телемедицина имеет дело чаще не с тяжелыми случаями, высоковероятно, что функцию консультации и по этим заболеваниям мог бы выполнить ВОП. Несмотря на то, что средний медицинский персонал назывался достаточно редко (15 %), часть популярных у респондентов запросов мог бы взять на себя фельдшер или медсестра. В этом случае необходима дополнительная работа по их популяризации как возможных проводников телемедицинских услуг.

В целом по отношению к телемедицине пациенты настроены в большей степени скептически, чем врачи (положительное отношение высказали 34 % пациентов и 45 % врачей). Значимо чаще отрицательную оценку дают пожилые респонденты ( $p < 0,05$ ) не владеющие навыком работы за компьютером ( $p < 0,05$ ) и не имеющие в свободном доступе компьютер и интернет ( $p < 0,01$ ). Еще треть (33 %) могут стать как сторонниками, так и противниками введения телемедицины, в зависимости от конкретной реализации. Основное опасение респондентов – отсутствие «живого» общения. Пациенты высказывают страх, что телемедицина полностью заменит

реальное общение с врачом. В этой связи пациентов необходимо проинформировать, что область применения телемедицины ограничена теми консультациями, где не будет требоваться живое присутствие, например при выписке рецептов.

**Заключение.** Сегодня телемедицина в амбулаторном звене государственных медицинских организаций Москвы слабо распространена, а пациенты скорее с ней не знакомы. Более того, как показало исследование, на момент опроса отношение к внедрению телемедицинских сервисов у населения и специалистов было неоднозначным. В то время как определенные группы (молодые, опытные пользователи информационных технологий, имеющие опыт их использования) склонны их чаще поддерживать, есть группы более «консервативные» с более негативным отношением. Исследование показывает необходимость адресной просветительской деятельности среди населения и специалистов при внедрении телемедицинских технологий, так как телемедицина действительно может использоваться для решения проблем, озвученных в ходе исследования рядом пациентов (например, оперативное получение справок или общих консультаций) и, как показывает опыт исследований, специалистов (например, заочные короткие консультации о необходимости обращения вместо выезда к пациенту).

### **Библиографический список**

*Богдан И. В., Гурьлина М. В., Чистякова Д. П.* Внедрение телемедицинских технологий в московском здравоохранении: мнение врачей и пациентов. М.: ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2019. 20 с.

*Захаров Д. А.* Социальные установки на потребление услуг телемедицины у пациентов и врачей: дис. . канд. мед. наук. Астрахань, 2007. 145 с.

*Кубрик Я. Ю.* Информированность медицинского сообщества о цифровой медицине // Журнал телемедицины и электронного здравоохранения. 2017 № 2(4). С. 87- 91.

Телемедицина – это что-то про телевидение? [Электронный ресурс] // Здрав. ФОМ: [веб-сайт]. URL: <https://zdrav.fom.ru/post/telemedicina-eto-chto-to-pro-televidenie> (дата обращения: 08.05.2020).

*Яшина Е. Р., Турзин П. С., Лукичев К. Е.* Исследование региональных аспектов внедрения телемедицинских технологий в стране // Социология здоровья: на пути к пациентоориентированности. Материалы форума. М.: ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2019 С. 48–49.