



# МЕДИЦИНСКАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА CALL-ЦЕНТРА ГАУ РС(Я) «ЯГБ№3»

Егорова А.П, Прокопьева М.Д ЛД-506-2, к.м.н., доцент Петрова М.Н.  
ФГАОУ ВО СВФУ им.М.К.Аммосова, г.Якутск, Россия

Кафедра "Организация здравоохранения и профилактическая медицина"



## РЕЗЮМЕ

Прогресс современной медицины и здравоохранения в значительной степени определяют информационные технологии. Современная информатика предлагает следующие единые унифицированные средства:

- Глобальные и локальные сети;
- Персональные компьютеры с мультимедийными средами;
- базы данных и другие средства разработки автоматизированных медицинских рабочих мест;

## ВВЕДЕНИЕ

### МЕДИЦИНСКАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА (МИС)

- это совокупность программно-технических средств, баз данных и знаний, предназначенных для автоматизации различных процессов, протекающих в лечебно-профилактическом учреждении. Информационная система может быть автоматической или автоматизированной в зависимости от необходимости участия человека.

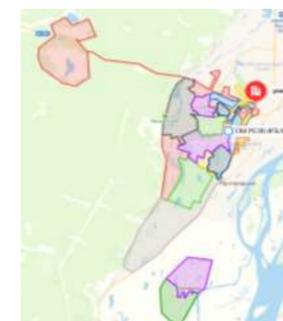
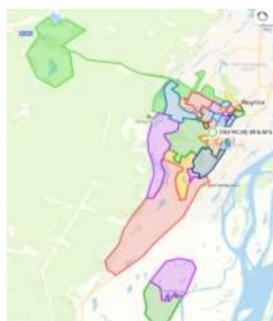
**МИС** - автоматизированная, поскольку лечебно-диагностический процесс не может протекать без участия человека.

**Цель МИС** - повышение качества лечебно-профилактической помощи.

## МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

- ❖ 10 октября 2016 года согласно приказа ГАУ РС(Я) ЯГБ№3 создано отделение сопровождения пациентов (ОСП).
- ❖ В ноябре 2020 году в ГАУ РС(Я) ЯГБ№3 введен пилотный проект «Поликлиника без регистратуры».
- ❖ Во исполнении поручения Правительства РФ от 22 января 2022 года состоялся переход на Единую Диспетчерскую Службу Здравоохранения (ЕДСЗ) с многоканальным номером 122.

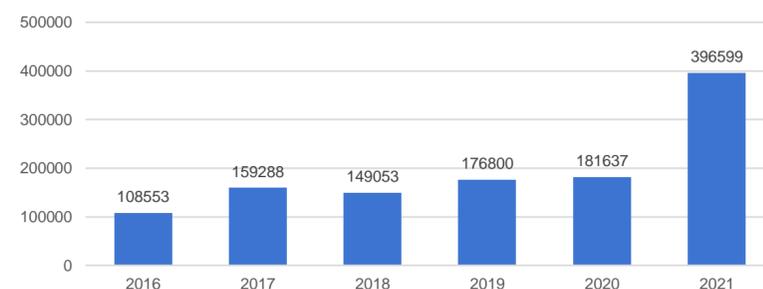
### Территория обслуживания ГАУ РС(Я) «ЯГБ№3»



- ❖ Количество прикрепленного населения на 01.01.2022 составило всего 80 651 человек, в том числе взрослого 54 269, детского 26 382. Территория обслуживания разделена на 30 терапевтических и 29 педиатрических участков, включая врачебные амбулатории сел Хатассы, Табага, старая Табага.

## РЕЗУЛЬТАТЫ

Количество звонков обработанных Call-центром



Предварительная запись на прием в ГАУ РС(Я) ЯГБ№3 за 2017-2021

Год	Количество пациентов предварительно записанных на прием всеми доступными способами, чел	Количество пациентов предварительно записанных на прием при обращении в регистратуру
2017	55228	381475
2018	73113	210260
2019	82090	231791
2021	76612	334391

Для вызовов на дом через моб. приложение «Медсеть»

период	Кол-во вызовов за год	Кол-во вызовов оформленных ч-з моб приложение «Медсеть»
2017	61248	2870
2018	60558	13577
2019	65063	16127
2020	129263	34280
2021	145482	40541

\*с января 2022г. пользование приложением прекращено.

Запись на прием к врачу через Call-центр за 2018-2021г

Год	Общ кол-во звонков	Вызов врача на дом	Запись на прием	Справочно-информационные услуги
2018	149053	60558	57659	30836
2019	176800	65063	61239	50498
2020	181637	129263	1235	51139
2021	396599	145482	76612	174505

### Анализ таблиц:

В последние 2 года наблюдается большое количество звонков, в связи с ростом заболеваемости covid-19. 30 января 2020 года Всемирная организация здравоохранения объявила вспышку чрезвычайной ситуацией в области общественного здравоохранения, имеющей международное значение, а 11 марта пандемией.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом за 5 лет call-центром обработано 1,2млн звонков, и идет прирост вызовов через мобильное приложение за 2020-2021 годы в 18,26%.

## ССЫЛКИ

Луценко Е.В Развитие медицинских информационных технологий в Российской Федерации // Вятский медицинский вестник, No 2(54), 2017  
<https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-meditsinskih-informatsionnyh-tehnologiy-v-rossiyskoy-federatsii>

А.А.Солкова Медицинские информационные системы в работе медицинского персонала // Вестник магистратуры. 2021. No 2-1 (113)  
<https://cyberleninka.ru/article/n/meditsinskie-informatsionnye-sistemy-v-rabote-meditsinskogo-personala>