

МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ имени
М.В.ЛОМОНОСОВА
Факультет журналистики
Кафедра истории русской литературы и журналистики

Информирование и коммуникации в мире современной
медицины в Москве: развитие или деградация?

Работа
Студентки 4 курса
Темуркаевой С.Ж.

Преподаватель:
Засурский И.И.

Москва-2020

Современные информационные коммуникации все сильнее проникают в такую деликатную сферу, как медицина. Исследование организаций частной медицины Москвы показало, что будущее за новым консьюмеристским подходом и теми маркетинговыми возможностями, которые предлагает интернет.

Частные клиники в Москве – безусловно процветающий бизнес¹, которому необходимы современные методы для совершенствования. По версии BusinessStat² около 25,1% москвичей предпочитают платные медицинские услуги бесплатным, доверяя качеству услуг. Но что делают вовлеченные в рынок лица и, возможно, высшие инстанции для налаживания коммуникации в медицинской среде?

Возможность довести компанию до банкротства – ситуация, конечно, крайняя и в высшей степени неприятная, однако, это прямое следствие неумения руководителя выстраивать маркетинговые отношения и находить пути привлечения клиентов *in situ* – там, где они есть.³ Сегодня это виртуальная реальность.

Хотите вы этого или нет, но все мы становимся отчасти виртуальными жителями⁴, хоть в стране интернета и нет пока института гражданства. Зато там можно вполне комфортно общаться⁵, приобретать товары и продукты питания с

¹ В Москве зарегистрировано около 6100 частных клиник и медицинских центров, по версии портала yell.ru

² Рейтинг частных клиник в Москве по лояльности клиентов в 2019 г // marketing.rbc.ru 13.02.2020

³ Внутренние коммуникации и их роль в системе управления российских компаний: обзор практик // Международная ассоциация бизнес-коммуникаторов

⁴ 78% населения страны: как интернет проникает в Россию // gazeta.ru 18.09.2019

⁵ 78% россиян используют интернет ради социальных сетей // данные института статистических исследований и экономики знаний ВШЭ вместе с Минкомсвязью и Росстатом, сборник “Цифровая экономика

доставкой на дом⁶, выбирать и смотреть кино, участвовать в общественной жизни, вести бизнес, советоваться и лечиться, наконец. Доктор сможет вас выслушать в ходе онлайн-консультации⁷, собрать анамнез, заполнить онлайн-историю болезни, на видеоконференции осмотреть вас вместе с коллегами, при необходимости тут же записать на плановые процедуры. Это день сегодняшний.

Будущее медицины в интернете велико. И одной только всемирной сетью шаги медицины, естественно, не ограничиваются. Развивающиеся технологии получают прикладное развитие в разных сферах, и медицина тому не исключение.

В сознании людей внедрение информационных технологий и современных средств коммуникации в медицине сегодня сводится к слову «телемедицина»⁸. Несмотря на то, что наиболее перспективными являются приложения на основе API для интернет-ресурсов и мобильных телефонов, а действенными в бизнес-практике медицинских учреждений являются интернет-консультации и запись на прием в режиме онлайн, большое внимание телемедицине уделяют руководители медцентров и сотрудники, ответственные в них за рекламу и маркетинг. Таковых в Москве по результатам опроса среди более чем полутысячи респондентов, проведенного Центром информационных коммуникаций, насчиталось 22%.

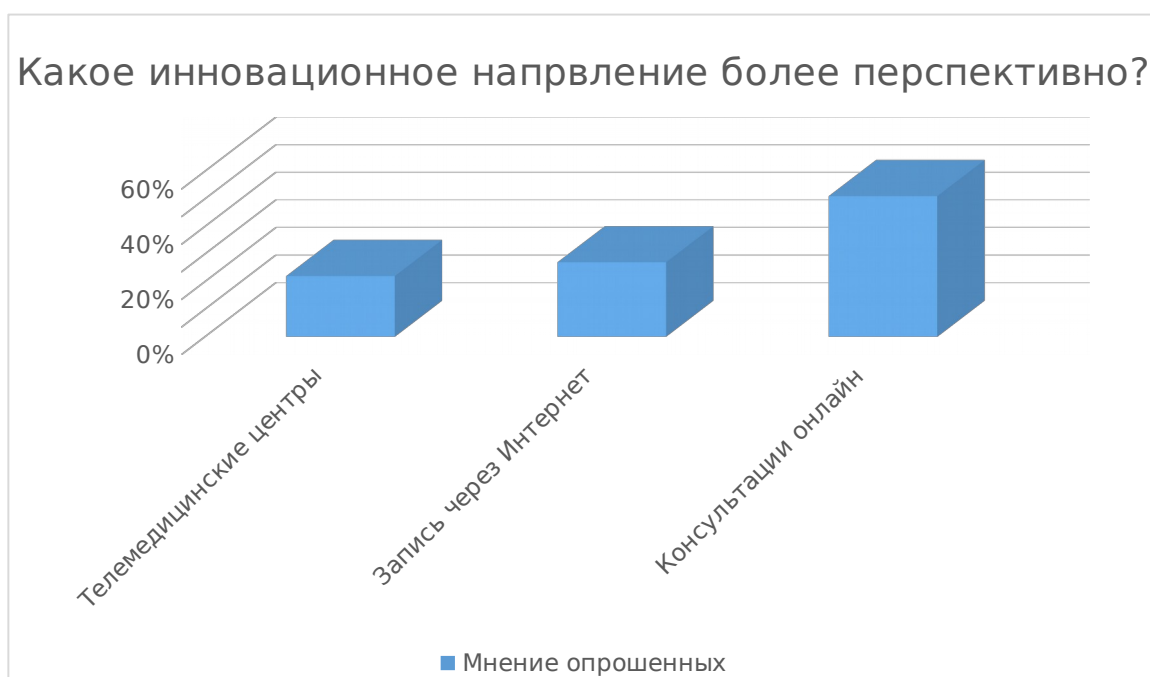
2020”

⁶ 27% россиян использует интернет для покупок онлайн // «Как россияне покупают в интернете», journal.tinkoff.ru 09.09.2019

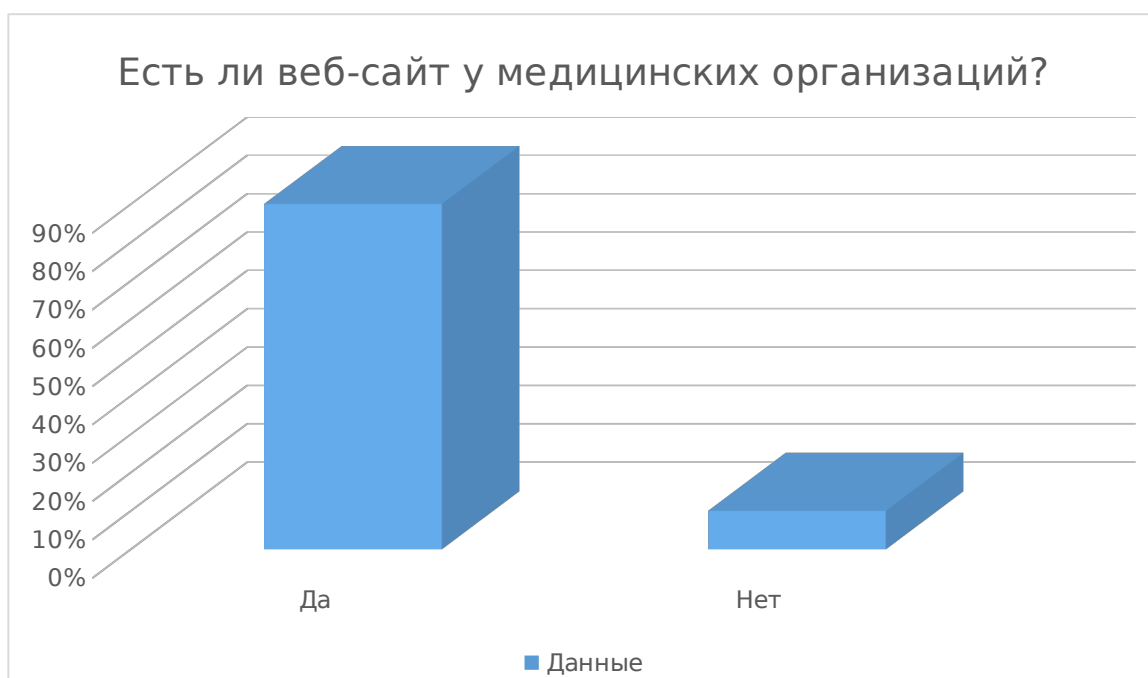
⁷ Самыми популярными порталами для онлайн-консультаций являются medihost.ru, health.yandex.ru, docdoc.ru, а также портал Doctor Smart

⁸ Что такое телемедицина? // rbc.ru

Однако более актуальной для повседневной бизнес-практики медучреждений все же остается возможность записи на прием через интернет, которой отдали приоритет более половины медицинских специалистов. В подтверждение этому был проведён опрос среди специалистов в медицинской среде.



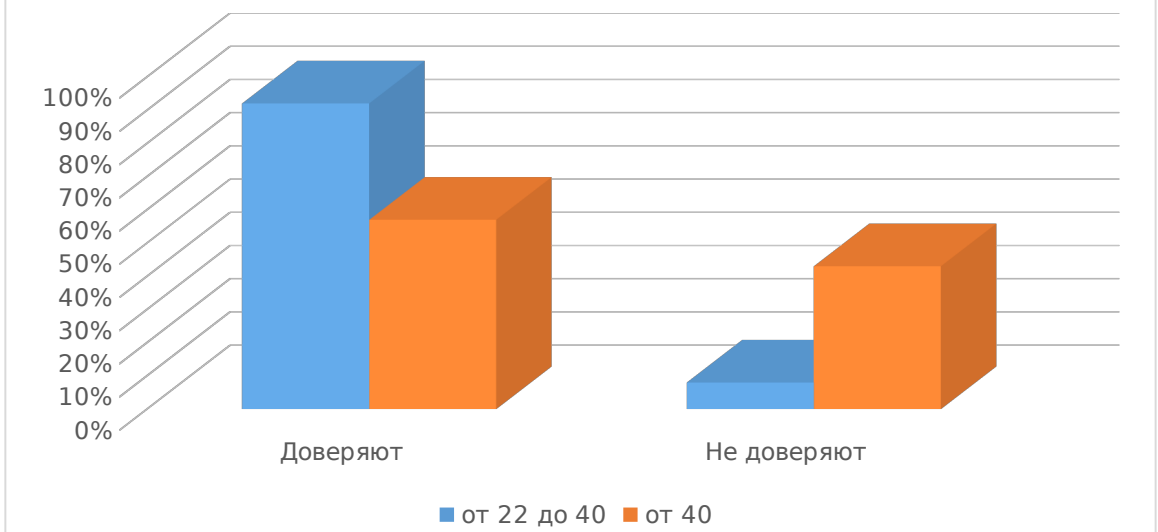
В теории, такой расклад возможен. Особенно учитывая, что по опросам и исследованию в интернете около 90% медицинских учреждений имеют сайт или хотя бы страницу в соцсети.



Уровень вовлеченности медицинских учреждений в сеть достаточно велик для максимального погружения в коммуникативную среду, однако этого пока не произошло. Отчасти это из-за низкого доверия к многим медицинским работникам к медиа инновациям.⁹ Считаю, что достаточно трудно изменить сознание родившихся в советском пространстве работников. Для следующего опроса были взяты контактные группы из 30 медицинских работников от 22 до 40 лет и 30 работников от 40 лет. Самому старшему – 68 лет.

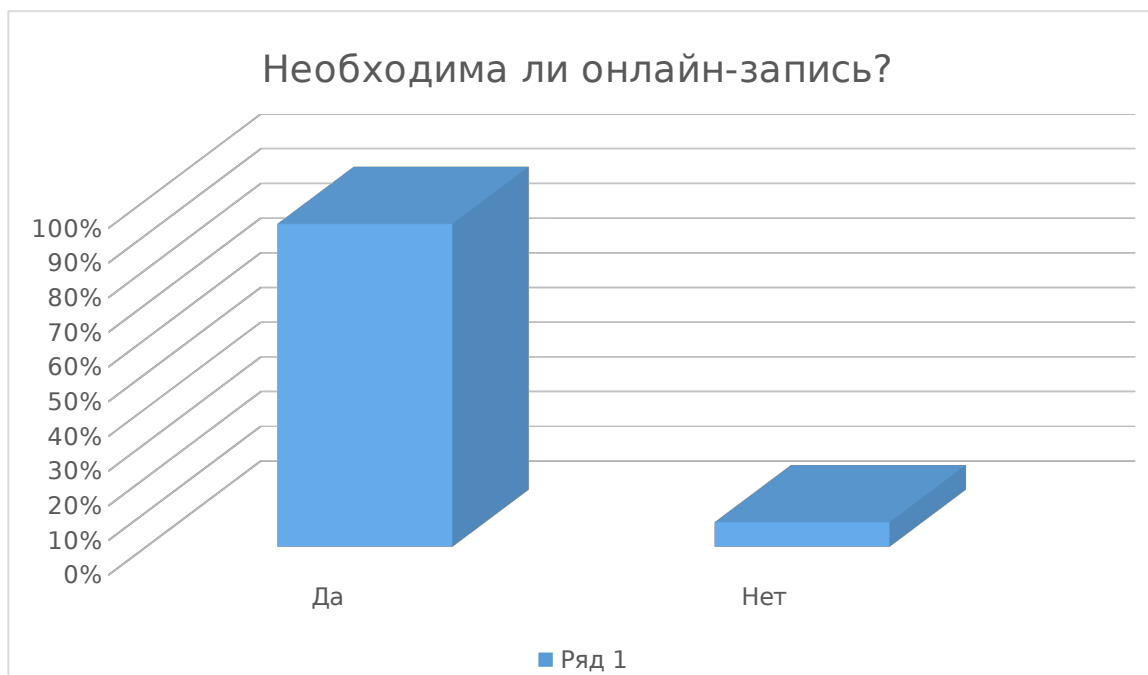
⁹ Фурсенко: российский бизнес не доверяет отечественным инновациям // tass.ru 19.04.2018

Доверяют ли специалисты инновациям в сфере медиа в медицине

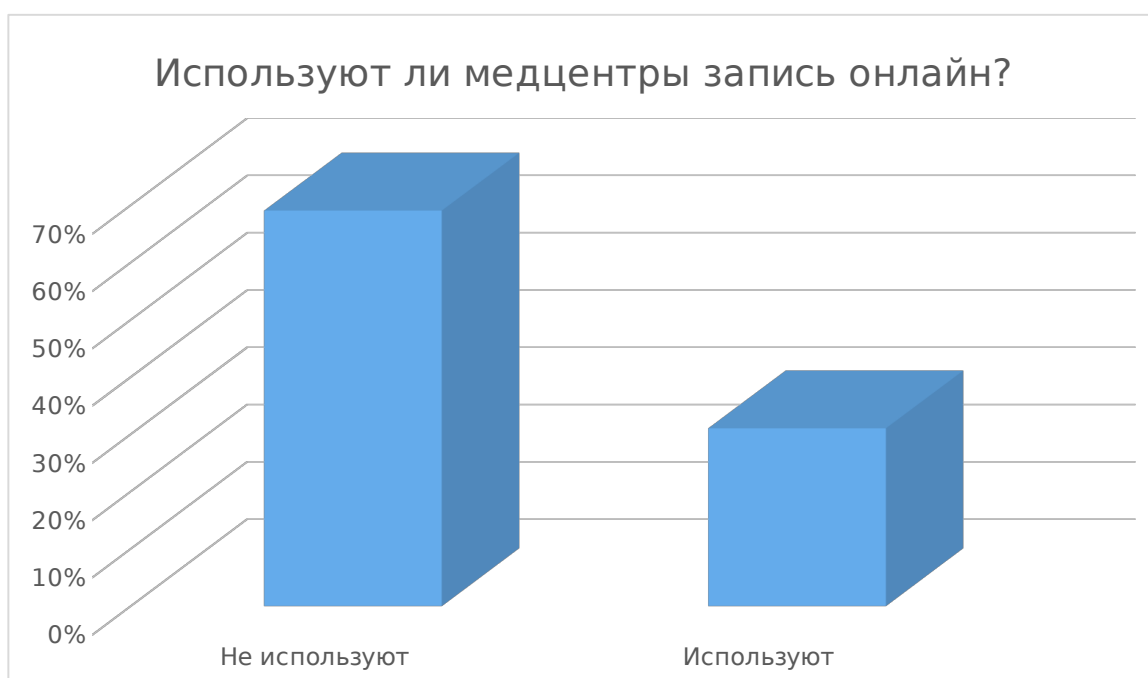


На представленной выше диаграмме очевидно, что большинство молодых специалистов доверяет инновациям в сфере медиа, однако старшее поколение, наоборот, доверяет традиционным способам коммуникации.

Коммуникации и информирование в медицинской сфере также остро необходимо для маркетинга, который необходим для продвижения медицинских услуг. Это подтверждается опросом среди руководства частных клиник, которые считают, что коммуникации в интернете необходимы для учреждений как минимум для записи на приём.

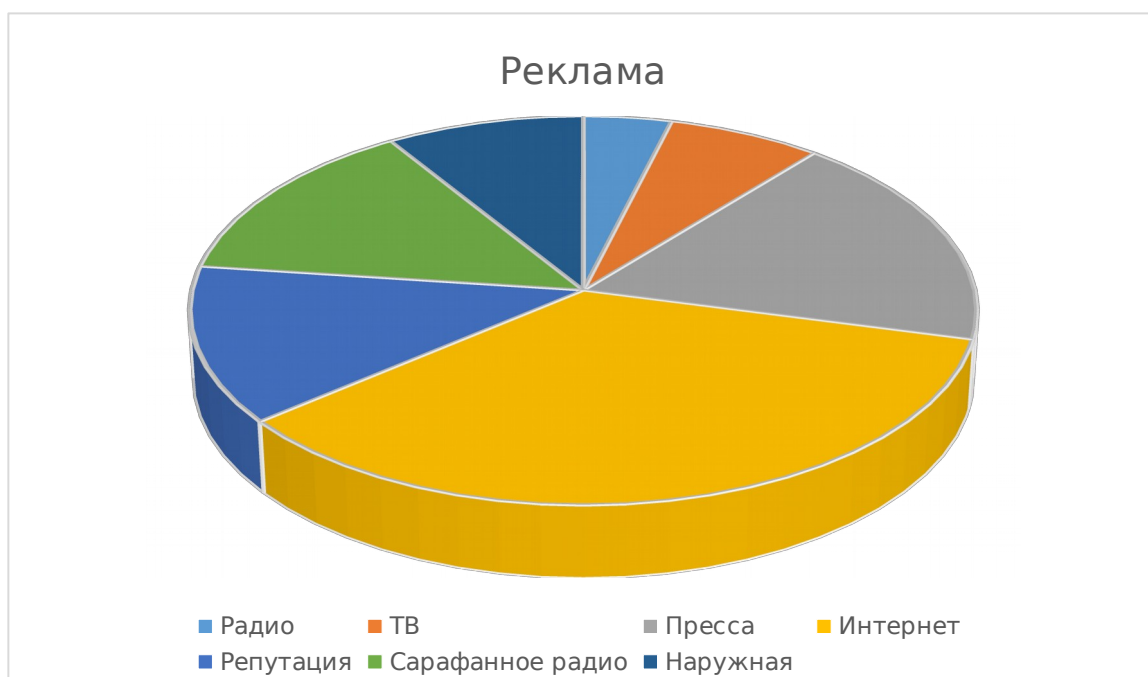


Правда, на сегодня эта доля инноваторов не так велика, ведь из руководителей медцентров, у которых есть веб-сайты, практически две трети не используют в работе такой популярный рекламный инструмент, как запись на сайте, а вместо этого предоставляют возможность оставить номер, чтобы сотрудники учреждения связались с ним, либо просто оставляют свой номер телефона для записи.



При этом практически абсолютное большинство выражают желание иметь такую форму записи.

Эшелон отстающих от прогресса по-прежнему в беседах заводит хорошо известную песню про сарафанное радио, лучше которого якобы ничего нет. Данные нашего исследования путём опроса показывают иное: на этот действенный, но на практике мало используемый способ продвижения, рассчитывают не более 14% врачей. И даже вкуче с таким показателем, как «влияние репутации и известного бренда» (13%) эти два способа не дотягивают до нового интернет-канала в виде контекстной рекламы. Более всего работники медицинской сферы доверяют рекламе в интернете, что ещё раз подтверждает необходимость развития медиакоммуникаций в медицинской среде.



На данный момент состояние коммуникаций во врачебной среде, безусловно, изменилось в связи с эпидемией коронавируса. Сейчас мы и попробуем ответить на вопрос, развиваются ли коммуникация и информирование в медицине или, наоборот, деградирует.

Общество столкнулось с проблемой: информационная волна большая, но какая достоверная – непонятно. Приведу слова главы ВОЗ доктора Тедроса Адхана Гебрейусуса: "Мы боремся не только с эпидемией, но еще и с инфодемией. Фейк-ньюс распространяются быстрее и гораздо проще, чем сам вирус, при этом являются не менее опасными, чем он".¹⁰ Эту ситуацию многие СМИ прозвали «инфодемией».¹¹ Но у властей Российской Федерации нашлось решение: общественная палата разработала рекомендации, как отличить фейки о коронавирусе в сети.¹²

Говоря о самих врачах, здесь тоже проявилась определенная тенденция: всё больше специалистов распространяют информацию сами путём социальных сетей (Facebook, Twitter, Instagram). Вот лишь некоторые из постов:



Валерий Вечорко
Yesterday at 20:21 · 🌐

Хочу сказать отдельное спасибо организации «Волонтеры-медики», которая активно помогает нам сегодня в нашей работе. Особое восхищение вызывают студенты медицинского колледжа, которые наравне с опытными докторами, берут на себя ответственность и уходят в зону на помощь пациентам. СПАСИБО!

ГКБ 15 им О.М. Филатова
Yesterday at 14:31 · 🌐

#15vsCOVID

СПАСИБО ВАМ, ВОЛОНТЁР... See more

👍 574 25 shares

👍 Like ➦ Share

Oleg Bronov is with Николай Ловцевич and 12 others at Национальный медико-хирургический Центр им. Н.И. Пирогова.
1 hr · Moscow · 🌐

Новый день, новые постановления, новые пациенты. Сегодня на улице хорошо, погода отличная, вот уже и магазины стали работать какие-то. Напротив НМХЦ открыли магазин «цветы 24». Учатся все еще дистанционно. Но ЕГЭ не отменяют. Из Нью-Йорка приходят «интересные» новости.

А у нас статистика (рентгенологическая):

КТ: 199 исследований
Общее количество пневмоний 163 (81,9%)
Вирусные 147 (73,9%)
«Иные» 16 (8,0%)
Тяжесть по данным КТ:
Легкая - 9,5%
Умеренная - 57,15%
Средне-тяжелая - 31,95%
Тяжелая - 1,4%

Отношение некоторых пациентов к пребыванию в стационаре (караул!) и другие данные читайте у **Виталий Гусаров** и **Boris Terlykh**
Не болейте, всем здоровья.

¹⁰ Интернет наводнили фейк-ньюс о коронавирусе // rg.ru 01.03.2020

¹¹ Инфодемия, коронарка, санитайзер и самоизоляция: как коронавирус меняет русский язык? // medusa.io 23.03.2020

¹² ОП разработала рекомендации, как отличить фейки о коронавирусе в сети // ria.ru 09.04.2020

Vitaly Gusarov is with Лариса Жирова and 12 others · 1 hr · 🌐


Добрый день!
Итоги третьего дня работы:

Состоит: 197
Ковид+: 15
ОАР: 13
На ИВЛ: 6, из них 2 ковид+



По состоянию:
удовлетв: 22
средней тяжести: 162
тяжелые: 7
крайне тяжелые: 6.




Прежде всего для наших дорогих и самых лучших сотрудников! Сегодня коротко виделись с нашим генеральным директором Олегом Эдуардовичем Карповым. Он просил передать вам слова поддержки и восхищения вашей сплоченной работой, высочайшим профессионализмом и силой духа!

Теперь о пациентах. Сегодня ночью из отделения перевели ещё одного мужчину в ОАРИТ, 65 лет, дыхательная недостаточность, интубация, сегодня планируем трахеостомию. Наш самый первый пациент, поступивший в корпус COVID-19, сразу в реанимацию, также ночью интубирован и уже трахеостомирован. Больные на ИВЛ с подозрением на ковид с прошлых суток, получили терапию антибиотиками, к счастью, несколько

 **Светлана Краснова**
Yesterday at 09:38 · 🌐

8 апреля
Находится на лечении:
130 человек с подозрением на COVID+ (из них 8 детей, 7 беременных, 7 человек в хирургическом отделении),
16 человек с пневмонией
83 подтверждённых COVID+ (из них 8 детей, 9 беременных, 3 родильницы, 1 пациент в хирургическом отделении),
4 пациента в реанимации из них 3 с подтвержденным COVID на ИВЛ.
... See more

  269 45 comments 44 shares

 Like  Comment  Share

Все посты взяты из личных страниц медиков в Facebook.

Внутри медицинского сообщества существуют завуалированные профессиональные социальные сети. Самой распространенной из них является социальная сеть «Доктор на работе». К сожалению, простому человеку не удастся завести там страницу и просмотреть посты. Но есть информация о том, что там есть отдельный тема «Коронавирус», где врачи могут писать о своём опыте в работе с заболеванием.

Доктор на работе: штаб COVID-19

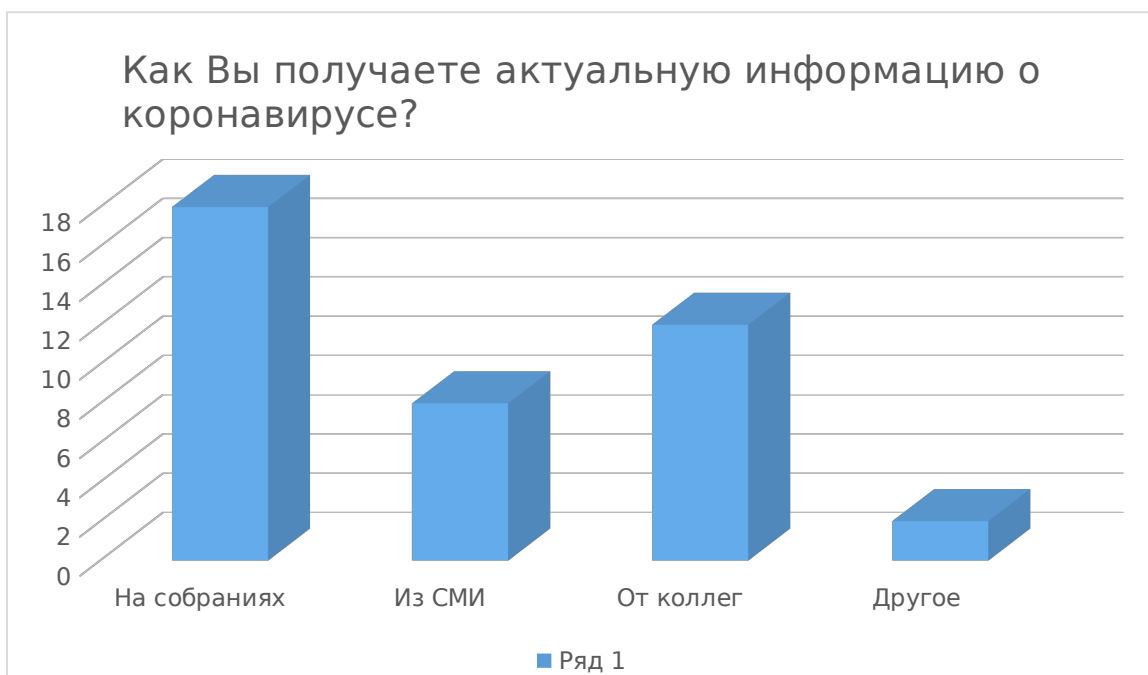
Экспертная площадка для
обсуждения коронавируса
Статистика, мнение врачей,
новые случаи заражения

 **Вячеслав Принц**
Терапевт

Уважаемый доктор, раскройте, пожалуйста, медицинскую подоплеку случая. Питуитарная аденома должна вызывать битемпоральную гемианосию, а не феномен "туннельного зрения".

Это означает, что коммуникация внутри сообщества крепнет и растёт, соответственно, развивается.

Для достоверности такого заключения необходимо провести опрос среди медиков, работающих сейчас с коронавирусом. Были опрошены 20 врачей.



Под «другим» специалисты отметили «информацию не получали из-за отсутствия времени, выполняя указания начальства». Как видно на диаграмме, практически все из них узнают информацию от главврачей или заведующих отделениями. Гораздо меньшее количество – всего 8 – узнают информацию из СМИ.



Посредством личных сообщений с пациентами общаются 12 из 20 докторов. Специальными платформами пользуются всего трое из опрошенных: у них просто нет времени на приём онлайн. Спрос на «телемедицину» растёт: на портале ДосДос, который финансируется как потребителями, так и ПАО «Сбербанк», являясь материнской компанией, резко выросло количество желающих онлайн-консультации (на 40%). Для того, чтобы это выяснить, нужно было связаться с Владимиром Никишковым – веб-мастером медицинского портала. Маленькое количество врачей обусловлено тем, что они активно задействованы в процесс «в реальности» и у них

нет возможности тратить время на «телемедицину» на данный момент.

Личные номера телефонов доверяют пациентам 4 врача из опрошенных 20, а приёмы проводят 10, параллельно заботясь о больных коронавирусом.

Таким образом, исходя из вышеперечисленных аргументов, можно сделать вывод: пандемия действительно дала толчок в развитии телемедицины и всё больше врачей используют платформы для консультирования пациентов онлайн. Я считаю, что прогноз положительный, и в ближайшем будущем после эпидемии в медицинской среде информирование и коммуникации будут развиваться с положительной динамикой.

Список источников и литературы

1. Гусев А.В. Региональные программы информатизации здравоохранения: хроника событий 2010-2011 гг. [Электронный ресурс]. / А.В. Гусев, М.М. Эльянов; // Врач и информационные технологии, №6, 2011 г. с. 6-14. Режим доступа: http://www.idmz.ru/idmz_site.nsf/pages/vit.htm
2. Назаренко Г.И. Медицинские информационные системы: теория и практика. / Г.И. Назаренко, Я.И. Гулиев, Д.Е. Ермаков, -М., 2005. -С. 320- 322.
3. Семёнова Н.А. Информатизация в здравоохранении ПК / Н.А. Семёнова // Профессиональная газета «Медик Урала» № 5 (3287) май 2012 год.
4. Эльянов М.М. Медицинские информационные технологии: цивилизованный рынок или «зоопарк» / М.М. Эльянов // Информационные технологии в медицине-2002: Сборник тезисов. -М.: ВК ВВЦ «Наука и образование», 2002. С. 54-58
5. Государственный доклад о состоянии здоровья населения Российской Федерации в 2011 г. // Здравоохранение Российской Федерации. - 2012. -№9. - С. 23.