

## Найдите своего пациента: как технологии могут помочь поставщикам медицинских услуг значительно улучшить один ключевой аспект взаимодействия с пациентами

**Источник:** MedCity News

**Оригинал:** <https://medcitynews.com/2026/04/know-your-patient-how-technology-can-help-health-care-providers-dramatically-improve-one-key-aspect-of-the-patient-experience/>

ИИ в медицине

автоматизация

пациентоориентированность

электронные медкарты

эффективность здравоохранения

Представьте, что вы владелец бизнеса, и в вашем магазине стоит ящик для предложений. Каждую неделю вы собираете эти карточки и прочитываете их. И неделю за неделей две из трех карточек содержат одну и ту же жалобу.

Что бы вы сделали? Вашей первой импульсивной реакцией может быть удаление ящика для предложений. Но, скорее всего, вы приступите к решению этой затянувшейся проблемы. Потому что вы понимаете: в противном случае проблема будет только расти.

Для больниц и других поставщиков медицинских услуг этот момент «ящика для предложений» уже настал. Когда две трети респондентов в опросах говорят, что хотели бы, чтобы их лечащий врач уделял больше времени тому, чтобы понять их, этот сигнал должен быть громким и четким: в **пациентском опыте** (patient experience) существует хроническая проблема, и медицинские организации должны принять меры.

Но откуда возьмется это дополнительное время на понимание пациентов? И как это лучшее понимание будет реализовано? Вот какую роль здесь могут сыграть технологии, а именно — **искусственный интеллект (ИИ)**.

## **Диагноз: простой цифровизации недостаточно**

Цифровизация должна была помочь.

Но в то время как части системы были оцифрованы, лежащие в их основе процессы не адаптировались. У нас есть **EHR** (электронные медицинские карты) и **EMR** (электронные записи о пациентах) вместо бумажных карт, но врачи по-прежнему проверяют эти данные вручную.

Пациенты по-прежнему вводят свою информацию снова и снова, испытывая растущее разочарование из-за избыточности. Хуже того, они не видят, чтобы эти данные использовались для чего-либо полезного.

Тем временем больницы и поставщики медицинских услуг находятся под давлением страховых компаний, которые требуют всю эту подробную информацию при рассмотрении страховых случаев.

Затем возникает вопрос о самих визитах к врачу. Стремясь сохранить прибыльность, больницы хотят, чтобы врачи принимали как можно больше пациентов.

Но врач, который выходит за рамки краткого окна приема, задавая слишком много вопросов, не сможет принять столько пациентов в день. А пропущенные приемы означают потерю дохода. Поэтому приемы сжимаются, оставляя меньше времени для взаимодействия пациента и врача.

Результат всей этой стандартизации и контроля времени? Пациенты теряют доверие к системе и чувствуют себя просто номерами в списке.

## **Рецепт: ИИ как дополнение**

Изменение этого сценария, чтобы пациенты чувствовали, что медицинская система их понимает, означает, что процесс обследования и лечения должен стать более персонализированным и вовлекающим. Именно здесь ИИ может помочь врачам, освобождая им время для более глубокого общения с пациентами и предоставляя им больше данных для составления планов лечения.

Цель состоит в том, чтобы сфокусировать ИИ на расширении возможностей врачей, позволяя им устанавливать ту человеческую связь, которой хотят пациенты. Вот два практических способа сделать это:

## **1. Резюмирование заметок о пациенте**

**Проблема:** У врача есть всего несколько минут, чтобы просмотреть записи о пациенте перед входом в смотровую. Но когда проблемы со здоровьем или история болезни пациента более сложны, такая быстрая сводка становится трудновыполнимой задачей. Важные детали могут быть упущены, или же ознакомление с историей может отнять драгоценные минуты от и без того короткого визита.

**Помощь ИИ:** ИИ может помочь подготовить и резюмировать эти предвизитные заметки. Предоставляя краткую историю всего — от новых лекарств до недавних визитов к специалистам, — ИИ позволяет врачу лучше понимать происходящее еще до того, как он войдет в кабинет.

**Результат:** У врача остается больше времени во время приема на непосредственную работу и общение с пациентом, вместо того чтобы изучать записи. Пациент чувствует, что его лучше слышат и понимают.

## **2. Максимальное использование данных с носимых устройств**

**Проблема:** Все больше пациентов используют носимые устройства, чтобы внимательнее следить за своим здоровьем. Эти кольца и смарт-часы отслеживают всё: от уровня сахара в крови до частоты сердечных сокращений и потребления калорий, но эта информация редко передается или используется их лечащим врачом.

**Помощь ИИ:** ИИ может обрабатывать данные с носимых устройств, чтобы выявлять тенденции и закономерности, на определение которых у врача могло бы не хватить времени. Например, ИИ может точно определить, что уровень глюкозы у пациента подскакивает через регулярные интервалы, например, в те дни и часы, когда пациент приходит в офис, где его окружают пончики и предложения коллег заказать еду на вынос.

**Результат:** Вместо того чтобы полагаться на рассказы пациента о том, что он стал лучше питаться или больше заниматься спортом, врач теперь имеет данные, чтобы лучше понять ситуацию и задать правильные вопросы.

В обоих сценариях взаимодействие между врачом и пациентом становится более персонализированным, потому что данные используются действительно полезным образом. Врачи ценят и внедряют эти технологии, потому что они облегчают их работу. А пациенты получают более качественный опыт обслуживания.

Еще один ключевой момент: в обоих случаях ИИ не выполняет работу врача; он просто предоставляет аналитику и выводы, которые облегчают врачу выполнение его собственной работы. Таким образом, ИИ помогает каждому заниматься тем, что он делает лучше всего: технологии обрабатывают цифры и выявляют закономерности, а врач использует эту информацию для взаимодействия с пациентом и его лечения.

## **План лечения: решение проблем с ИИ**

Хотя ИИ открывает огромные возможности для поставщиков медицинских услуг, стремящихся лучше знать и понимать своих пациентов, внедрение этих технологий не так просто, как нажатие выключателя. Существует несколько проблем, с которыми необходимо столкнуться, включая:

**Размер организации:** Крупные больничные системы, как правило, имеют большие бюджеты, более многочисленное население пациентов и больше возможностей для масштабного экспериментирования с ИИ для достижения эффекта масштаба. Малые системы и сельские больницы, с другой стороны, должны более осторожно подходить к расходам на технологии, так как крупномасштабные инвестиции в ИИ могут быть для них чрезмерными.

**Доступность персонализированных данных:** Чтобы ИИ стал эффективным решением, у поставщиков услуг должны быть специфические данные, соответствующие их контексту, решению или сценарию использования, для обучения инструмента. В дополнение к вышеупомянутой проблеме, крупные системы обычно могут валидировать свои наборы данных, в то время как малым больницам, вероятно, потребуется помощь.

**Возможность настройки:** Настройка часто является решающим фактором между успешными и провальными проектами ИИ. Фактически, это был один из главных выводов недавнего резонансного исследования MIT: в то время как 95% инвестиций в ИИ в целом оказались неудачными, большинство из них потерпели крах из-за зависимости от универсальных инструментов и неспособности удовлетворить специфические потребности организации.

Посыл ясен: специализированный инструмент ИИ, работающий с качественными данными, имеет тенденцию к выдаче надежных результатов, тогда как универсальный инструмент ИИ склонен выдавать усредненные результаты. В последнем случае вы не окажетесь в лучшем положении, чем до инвестиций.

## **ИИ может улучшить пациентский опыт**

Цифровизация, безусловно, сократила засилье бумажной волокиты в здравоохранении. Но если это предел влияния технологий на пациентский опыт, то этого явно недостаточно.

Так чем же ИИ отличается от всего остального? Это еще одна попытка применить технологии в здравоохранении, но с реальным шансом решить ключевую проблему, в которой пациенты чувствуют нехватку со стороны больниц и врачей — возможность по-настоящему увидеть и узнать их.

Освобождая время врачей и облегчая их жизнь, ИИ дает им возможность меньше заниматься рутинной и больше — человеческой работой, которая так необходима в периоды стресса. И в этом заключается суть пациентского опыта.

---

Луис Сиеслак (Luiz Cieslak) — старший вице-президент в CI&T, глобальном специалисте в области цифровых технологий. Команда CI&T по направлениям Life Sciences и Healthcare сотрудничает с фармацевтическими компаниями, фирмами потребительского сектора здравоохранения и производителями медицинского оборудования для создания лучшего опыта для пациентов и медицинских работников.

Данная публикация представлена в рамках программы MedCity Influencers. Любой желающий может опубликовать свое мнение о бизнесе и инновациях в здравоохранении на MedCity News через MedCity Influencers.