

# Единое цифровое окно здоровья

РУКОВОДСТВО  
ЛИЧНОГО ВРАЧА-ТЪЮТОРА

ПЕРСОНАЛЬНОГО  
МЕНЕДЖЕРА ЗДОРОВЬЯ

**П. Кузнецов**

Москва 2019

# Единое цифровое окно здоровья

РУКОВОДСТВО  
ЛИЧНОГО ВРАЧА-ТьюТОРА

ПЕРСОНАЛЬНОГО  
МЕНЕДЖЕРА ЗДОРОВЬЯ

П. Кузнецов



Издательство Эдитус  
Москва

УДК 61:338

ДДК 51.1(2)

К 93

**Кузнецов П.П.**

**Единое цифровое окно здоровья: руководство личного врача-тьютора - персонального менеджера здоровья.** – М.: Эдитус, 2019. – 128 с.

**ISBN 978-5-00149-049-4**

Кабинеты предсказательной медицины формируют цифровой дизайн первичной медико-санитарной помощи. Персонафицированность подходов ориентирована на устойчивую связь личного врача-тьютора и пациента на основе IT-технологий и принципов 4P-медицины.

Персональные менеджеры здоровья с помощью врачебно-цифровой системы помогают сохранить и приумножить индивидуальный человеческий капитал. Выявляются резервы работы морфофункциональных систем человека. Составляется цифровой прогноз биосоциального цикла с количественной оценкой рисков. Система ориентирована на трудовое и активное долголетие, учитывая данные онлайн-мониторинга показателей здоровья инструментами mHealth. Пациент может систематически получать дистанционные рекомендации по профилактике, диагностике, лечению и реабилитации через смартфон.

Работа подготовлена профессором кафедры управления и экономики здравоохранения НИУ ВШЭ, обсуждена и одобрена на рабочих группах IT-специалистов медицинских организаций с участием представителей Минздрава России и ассоциаций семейных врачей. Технологический приоритет защищён четырьмя патентами. Заинтересованность во внедрении модели обслуживания декларирована Токийским университетом «Токай» (Япония) и сетью кабинетов семейной практики ЧунЦина (Китай).

В брошюре представлены структура, алгоритм работы, маршрутизация в кабинетах личных врачей-тьюторов с обращения пациента в контакт-центр «МедИнЛайф» до постоянного патронажа членов семьи (микроокружения).

Издание предназначено для организаторов здравоохранения, IT-медиков и врачей первичной медико-санитарной помощи.

**Рецензенты:**

**Стародубов Владимир Иванович** – академик-секретарь отделения медицинских наук РАН, академик РАН, директор ЦНИИ организации и информатизации здравоохранения МЗ РФ, д.м.н., профессор

**Румянцев Александр Григорьевич** - академик РАН, президент НМИЦ детской гематологии, онкологии и иммунологии им. Дмитрия Рогачёва МЗ РФ, д.м.н., профессор

### Список сокращений

ОМС – обязательное медицинское страхование

ДМС – добровольное медицинское страхование

ЕЦОЗ – информационные web-сервис «Единое цифровое окно здоровья»

AMP – автоматизированное рабочее место или технология ускоренных мобильных страниц

Кабинет – кабинет персонального менеджера здоровья

Клиент - пациент в системе единого цифрового окна здоровья

Пациент – клиент в системе

*Бот* - специальная программа, выполняющая автоматически и/или по заданному расписанию какие-либо действия через интерфейсы, предназначенные для людей

KPI – (Key Performance Indicator) — ключевой показатель достижения успеха в определенной деятельности или в достижении определенных , целей.

еКлон – проект резидента ИЦ «Сколково» - 3D-визуализированная электронная медицинская карта

АМСАТ – автоматизированная диагностическая система

БИКОМ – прибор биорезонансной терапии

mHealth – понятие, объединяющее комплекс инструментов мобильной биомедицины

IoT - интернет вещей

IoMT- интернет медицинского оборудования



**Содержание:**

	<b>Список сокращений</b>	<b>3</b>
1.	<b>Личный врач-тьютор как персональный менеджер здоровья</b>	<b>7</b>
2.	<b>Актуальность сервиса</b>	<b>15</b>
3	<b>Описание работы кабинета личного врача-тьютора (персонального менеджера здоровья)</b>	<b>16</b>
3.1.	Введение	16
3.2.	Общие положения. Принципы работы подразделения	18
3.3.	Основные задачи	19
3.4.	Функции кабинета. Что получит клиент?	21
3.5.	Функции контакт-центра	24
3.6.	Функции регистратуры:	25
3.7.	Права и обязанности администратора	26
3.8.	Права и обязанности ассистента (медицинского консьержа):	32
3.9.	Права и обязанности личного врача-тьютора	34
3.10.	Оснащение панели инструментов мобильной медицины	39
3.11.	Что входит в программу первой встречи?	39
3.12.	Что надо знать пациенту перед посещением? Что получает пациент?	40
3.13.	Что должен получить пациент после приёма?	41
3.14.	Какую проблему пациента решает услуга?	42
3.15.	Когда оплачивается услуга?	43
3.16.	Функционал IT-специалистов	43
3.17.	IT- разработка информационно-аналитического блока и ботов	43
4.	<b>Функции персонала кабинета персонального менеджера здоровья (услуга «Телемониторинг»)</b>	<b>45</b>
5.	<b>Положение о кабинете личного врача-тьютора</b>	<b>48</b>
6.	<b>Приложения</b>	<b>66</b>
6.1.	Аннотация проекта «Врачебно-цифровая система самоуправления индивидуальным человеческим капиталом»	66
6.2.	Путь Клиента в Кабинете	69
6.3.	Путь VIP-клиента в Кабинете	72
6.4.	Автоматизированное рабочее место специалиста (врача) в информационном web-сервисе «Единое цифровое окно здоровья»	74
6.5.	Описание продукта	90
6.6.	Комплексные услуги	93
6.7.	Корпоративные профессиональные требования к должности «Офисный врач - персональный менеджер здоровья»	103
6.8.	Корпоративные профессиональные требования к должности «Медицинский консьерж (помощник врача)»	109

6.9.	Корпоративные профессиональные требования к должности «Администратор»	114
7.	Перечень услуг в рамках Программы в соответствии с Номенклатурой медицинских услуг (Приказ Минздрава РФ от 13.10.2017 N 804Н)	118

## 1. Личный врач-тьютор



*Современный личный врач-тьютор — это не только квалифицированный врач, ориентирующий пациента на здоровый образ жизни, но и организатор, преподаватель-консультант и личный наставник, семейный психолог (психотерапевт), специалист по функциональной медицине и IT-медик.*



**Личный врач-тьютор как персональный менеджер здоровья формирует качественно новый дизайн организации первичной медико-санитарной помощи – цифровой прогноз жизненного цикла пациента с количественной оценкой персональных рисков здоровью с ориентацией на долголетие.**

**Личный врач-тьютор** (специально обученный врач терапевтического профиля: терапевт, врач общей практики, семейный врач, педиатр и проч. в соответствии со специальной программой)

- организует индивидуальную работу с пациентом и его близкими (окружением) на основании принципов 4P-медицины,
- применяет «холистический» подход к оценке внутреннего и внешнего мира пациента,
- проводит анализ состояния здоровья по 12-ти морфофункциональным системам,
- анализирует патологию, в том числе с возможностью 3D-визуализации на цифровом двойнике,
- оценивает эффективность комплексной диагностики и лечения,
- сопровождает пациента по жизненному пути с применением офлайн- и онлайн-технологий,
- выполняет функции специалиста по функциональной медицине, семейного психолога и IT-медика,
- постоянно повышает свою квалификацию в соответствии с программой непрерывного обучения.

**Основные задачи личного врача-тьютора:**

- формировать и актуализировать индивидуальный план биомедицинских мероприятий пациента с учётом принципов 4P,
- организовать его реализацию (совместно с близкими и родственниками пациента), в том числе с применением набора инструментов мобильной медицины.

Пациент получает рекомендации:

- по здоровому образу жизни,
- по прогнозу своего биосоциального цикла, состояния здоровья с оценкой рисков,
- по онлайн-мониторингу показателей здоровья,
- по профилактике, диагностике, лечению и реабилитации.

При необходимости и по желанию пациента, личный врач-тьютор рекомендует онлайн- и офлайн-услуги, направляет пациента на дополнительное обследование и/или лечение в национальные или зарубежные партнёрские медицинские центры.

Услуги оказываются по алгоритму «Путь пациента».

Человеческие качества и профессиональное мастерство личных врачей-тьюторов (Soft и Hardskills):

- высокий культурно-образовательный уровень,
- владение основами психоаналитики и медицинской информатики,
- широкий кругозор,
- базовые знания по функциональной медицине,
- владение информационно-коммуникационными технологиями,
- умение пользоваться международной нормативно-справочной информацией биомедицинского профиля на английском языке.

Личные врачи-тьюторы могут работать на основе принципов 4P-медицины при поддержке IT-оператора (навигационной системы) контакт-центра и способны:

- быстро решать медицинские проблемы пациента и его близких с учётом возможностей биомедицины и дистанционных технологий («второе мнение», трансграничное медицинское обслуживание - «медицинский туризм»),
- прогнозировать состояние здоровья пациента и его микроокружения с применением IT-технологий,
- оценивать риски и управлять ими, проводить профилактику заболеваний членов семьи или работников организации с использованием адекватных инструментов мотивации,
- выбрать источник финансирования помощи (социальное или актуарное медицинское страхование, накопительный медицинский счёт, средства работодателя, пациента или благотворительные фонды).

Личный врач-тьютор обязан:

- постоянно повышать профессиональную квалификацию и культурный уровень,
- контролировать эффективность персональной работы с пациентом и его семьёй (социальным микроокружением, трудовым коллективом),
- применять инструменты дистанционной (виртуальной) медицины, другие IT-инструменты, в том числе через операторов 4P-медицины на основе платформенного решения.

Личный врач-тьютор может стать персональным менеджером здоровья и коучем для социальной группы (семьи, воспитанников, учащихся, офисных работников, трудового коллектива, служащих в силовых ведомствах, для групп спортсменов, застрахованных и проч.).

Врачебно-цифровая (человеко-машинная) система с личным врачом-тьютором постепенно станет «мотиватором» и навигатором в смартфоне с эффектом постоянного присутствия наставника для пациента.

Здоровье как состояние полного физического, психического и социального благополучия, время здоровой жизни – важный ресурс человека, которым необходимо эффективно управлять:

- для повышения потенциала состоятельности (конкурентоспособности),
- для эффективного решения образовательных и профессиональных задач (реализации персональной траектории непрерывного развития),
- для успешного решения задач и достижения жизненной (социальной) цели.

Основной организационный инструмент личного врача-тьютора – персональный план сохранения и укрепления здоровья пациента и его близких, включающий прогностические, профилактические, диагностические, лечебные и реабилитационные мероприятия

с учётом состояния каждой морфофункциональной системы организма. С такой сложной информационной и организационной задачей может справиться только врачебно-цифровая или человеко-машинная система, работающая в очном (офлайн) и заочном (онлайн) режиме.

**Личный врач-тьютор** составляет и контролирует выполнение пожизненного плана укрепления здоровья каждого пациента через контакт-центр с помощью информационных систем, т. е. программного комплекса (CRM-системы на основе платформенного решения). Он поддерживает обратную связь с пациентом и его окружением (близкими, сослуживцами), донося новую, уточняющую информацию, организуя консультации, лечение «в нужном месте в нужное время», использует все возможности трансграничного медицинского обслуживания в онлайн- («второе» мнение) и офлайн-режимах.

**Информационная система на основе инструментов искусственного интеллекта** помогает пациенту и личному врачу-тьютору подобрать нужного специалиста и медицинскую организацию в России и за рубежом. Для медицинских организаций такая информационная система служит мощным маркетинговым инструментом. Таким образом, контакт-центр «МедИнЛайф» может

выступать и как маркетинговое агентство для медицинских организаций.

**Телемедицинские технологии**, являясь универсальным трансграничным инструментом предварительных консультаций и согласований, оптимизируют контакты специалистов и пациентов. До 40% ежегодно нарастает объём трансграничного медицинского обслуживания по числу случаев и в денежном выражении. Для успешного развития этого сектора индустрии здоровья необходимо постоянно совершенствовать и повышать качество процессов в коммуникационных каналах.

**Врачебно-цифровая или человеко-машинная система** (под контролем и при участии личного врача-тьютора) разрабатывает для пациента оптимальные алгоритмы реализации персонального плана медицинских мероприятий. Информация может доставляться пациенту через смартфон (виртуальных навигаторов-ассистентов - голосовых помощников). Они оказывают помощь в формировании «второго» мнения, подбирают инструменты дистанционного мониторинга здоровья mHealth (каналов получения информации через интернет вещей – IoT, интернет медицинского оборудования – IoMT) и проч.

Вся работа личного врача-тьютора ориентирована на формирование системы управления жизненным (биосоциальным) циклом персоны. В основе деятельности кабинетов офлайн- и онлайн-мониторинг показателей здоровья (включая когнитивные системы) и онлайн-консультации врачей-специалистов в России и за рубежом на основе индивидуального плана биомедицинских мероприятий.

Личным врачом-тьютором широко используется весь спектр технологий дистанционной медицины (телемедицины) и возможности трансграничного обслуживания пациентов («медицинского туризма»). В этих условиях пациент может получить удалённую консультацию или непосредственно медицинские услуги лучших (компетентных) врачей и клиник в любой точке мира.

В глобальном масштабе активно развиваются дистанционные консультации морфологических препаратов и лучевых изображений, совершенствуются системы круглосуточного консультативного

взаимодействия с медицинским персоналом через мессенджеры, развивается виртуальная медицинская помощь (в том числе хирургия).

1. Кабинет - информационная точка входа в 4P-медицину и «цифровое здоровье».

2. Врач-персональный менеджер здоровья (на основе информационной системы) помогает пациенту:

- составить тактические и стратегические планы медико-социальных мероприятий расширения активной жизнедеятельности (долголетия),
- эффективно сочетать принципы предиктивной, профилактической и реактивной медицины, в том числе с применением дистанционных технологий.

3. Информационная система (платформенное решение, оператор 4P-медицины) формирует общую картину состояния здоровья пациента по всем морфофункциональным системам из всех источников сведений с учётом:

- результатов обработки больших пользовательских данных (BigData),
- ресурсных возможностей персоны (финансы, страхование, время) в едином цифровом окне здоровья.

4. С учётом опыта Сингапура, Китая, Южной Африки наиболее эффективный инструмент сочетанного использования государственных и негосударственных общественных фондов потребления, личных и корпоративных средств – персональный накопительный медицинский счёт пациента.

5. Широкое внедрение различных инструментов мониторинга здоровья в норме и при различных заболеваниях, совмещённое с системой контроля пограничных и экстренных ситуаций, оптимизирует время принятия жизненно важных решений по сохранению и укреплению здоровья пациента, поддержанию желаемого уровня физического, психического и социального благополучия.

6. Целесообразно использовать технологические возможности информационной платформы (контакт-центра с мощной CRM-системой оператора 4P-медицины) для применения новых диагностических методов и интеграции современных инструментов удалённого мониторинга здоровья.

7. Оператор 4P-медицины (человеко-машинная система) – универсальный инструмент управления кадровыми ресурсами на основе оценки коэффициента персональной эффективности (KPI) реализации индивидуального плана биосоциальных (медицинских, образовательных и профессиональных) мероприятий, рейтингования внутри профессиональных и социальных групп.

## **Личные врачи - персональные менеджеры здоровья**

**Офисный врач  
Школьный врач  
Цеховой врач  
Посольский врач  
Корабельный врач  
Полковой врач  
Спортивный врач  
Доверенный врач**

**У застрахованного по ОМС - страховой представитель 3-го уровня**

## 2. Актуальность сервиса

По данным Phillips (2017), ни одна из существующих общественных систем организации здравоохранения не может обеспечить персонифицированную медицинскую помощь, соответствующую возможностям современных технологий (в том числе дистанционных). Причем неважно, приходит пациент в амбулаторию бесплатно или платит солидные суммы за визит к врачу.

За счет информационных технологий формируется новый дизайн первичной медико-санитарной помощи, новый дизайн взаимоотношений между врачом, медицинской организацией, пациентом или заказчиком, организатором услуг, чтобы вся модель была ориентирована на клиента (принципы 4P).

Даже достаточно ориентированные на сохранение собственного здоровья пациенты не всегда могут сами решать организационно-технические проблемы и из-за нехватки времени, квалификации, отсутствия мотивации в напряжении волевых усилий, и из-за укоренившегося в сообществе отсутствия культуры заботы о себе. Кабинет личного врача-тьютора как персонального менеджера здоровья (далее «Кабинет») должен стать примером организации персонифицированной медицинской помощи.



## 3. Описание работы кабинета личного врача-тьютора (персонального менеджера здоровья)

### 3.1. Введение

Общая модель работы человеко-машинной системы «Кабинет персонального менеджера здоровья» создаёт комфортную и спокойную атмосферу приятного проведения времени с медицинским персоналом в заботе о качестве и продолжительности жизни и реализует задачи:

- ❖ **прикладные** (составление и контроль исполнения индивидуального плана биомедицинских мероприятий),
- ❖ **образовательные** (обучение внимательному отношению к здоровью и пользованию программой «Единое цифровое окно здоровья»),
- ❖ **развлекательные** (игровые), то есть приятное и забавное проведение времени с персоналом кабинета персонального менеджера здоровья, обучение игре со своим цифровым двойником (аватаром) в смартфоне (проект «еКлон»).

**Фокус деятельности личного врача-тьютора** как персонального менеджера здоровья - приём на себя основной части заботы клиента по формированию, исполнению, коррекции индивидуального плана биомедицинских (в том числе оздоровительных) мероприятий и мониторингу показателей здоровья.

**Услуги личного врача-тьютора** — пример обслуживания и организации помощи в период экономики знаний.

Даже люди, достаточно мотивированные на сохранение собственного здоровья, не всегда технически имеют возможность сами решать проблемы ежедневного контроля медицинских показателей из-за нехватки времени, из-за отсутствия ресурсов и

привычки постоянно заботиться о своей «биологической оболочке» и «силе духа».

Современные технологии позволяют эти функции в большей части возложить на врачебно-цифровую или человеко-машинную систему – «кабинет персонального менеджера здоровья». С разрешения пациента результаты (баллы) могут учитываться системой социального рейтингования и службами управления персоналом при подсчёте KPI.

Персональный менеджер здоровья берёт на себя консалтинг, включая формирование, исполнение и контроль индивидуального плана биомедицинских (оздоровительных) мероприятий потребителя в течение всей жизни, то есть того, что каждый человек должен бы делать самостоятельно.

Потребитель услуги фактически отдаёт на аутсорсинг медикам-профессионалам ежедневную (текущую) заботу о здоровье (мониторинг показателей здоровья и контроль исполнения индивидуального плана профилактических мероприятий).

## Биосоциальный цикл



Разработано проф. Нумидиным Петром Владимировичем © 2016-2022

10. Администратор Кабинета определяет (и представляет на утверждение руководству) функциональные обязанности, объем работы подчинённого персонала, степень персональной ответственности работника за результаты в соответствии с положением о структурном подразделении.
11. Администратор кабинета несёт персональную ответственность за выполнение возложенных на Кабинет задач и осуществление функций, устанавливает квалификационное соответствие занимаемой должности сотрудниками, несёт ответственность за исполнение принципов корпоративной культуры.
12. Организационная структура Кабинета состоит из администратора (он же регистратор-кассир), персонального менеджера здоровья (с функциями врача-терапевта, педиатра или врача общей практики), ассистента (консьержа с функциями среднего медицинского работника – фельдшера или медицинской сестры).
13. Информация о деятельности, режиме работы Кабинета и прейскуранте услуг размещается на официальном сайте «МедИнЛайф» и на сайтах-одностраничниках по необходимости.

### 3.3. Основные задачи

1. Укрепить уверенность пациента в целесообразности передачи управления ежедневной текущей заботой о здоровье под контроль профессионалов-медиков (врачебно-цифровой или человеко-машинной системы) офлайн и онлайн через коммуникатор (смартфон) и другие средства связи.
2. Обучить клиента пользованию программой «Единое цифровое окно здоровья» и периодическому системному сбору информации о состоянии здоровья.

3. Собрать (совместно с пациентом) информацию о состоянии здоровья по органам и системам из всех доступных бумажных и цифровых источников в программу «Единое цифровое окно здоровья» Портала РАМН, включая медицинские изображения и видеопротоколы.
4. Научить пациента самостоятельно вносить данные в «Единое цифровое окно здоровья».
5. Оценить состояние здоровья пациента в целом по органам и системам по результатам прежних обследований.
6. Проводить дополнительный сбор анамнеза и уточнения при необходимости по мере работы с пациентом.
7. Проводить терапевтический (педиатрический) осмотр пациента при необходимости.
8. Обсуждать состояние здоровья по органам и системам с использованием 3D-визуализированной цифровой карты здоровья в динамике изменений и научить пациента пользоваться ею на смартфоне.
9. Наметить план медицинских и оздоровительных (прогностических) мероприятий для восстановления и укрепления нормальной физиологии органов и систем, для профилактики обострения патологических процессов.
10. Выявить «органы-мишени», то есть особенности состояния здоровья организма клиента, в том числе органов и систем с высоким риском развития патологии.
11. Провести, при необходимости и с согласия клиента, дополнительные инструментальные исследования.
12. Сформировать в программе «Единое цифровое окно здоровья» пожизненный индивидуальный план биомедицинских (оздоровительных и прогностических) мероприятий для пациента из трёх разделов:

- **текущий** (краткосрочный по календарным дням на ближайшие 3 месяца),
  - **среднесрочный** (по неделям на ближайшие три года),
  - **стратегический** – по годам до конца биологического цикла.
13. Подобрать инструменты и системы дистанционного мониторинга показателей здоровья на ближайшие три месяца (с учётом рекомендаций Минздрава России, выявленной патологии).
  14. Проводить мониторинг показателей здоровья, исполнение распорядка дня, режима труда и отдыха (сна), в целом наблюдать за исполнением индивидуального плана профилактических мероприятий.
  15. Поддерживать онлайн (по мере необходимости) и офлайн (раз в три месяца) связь с клиентом для коррекции индивидуального плана биомедицинских мероприятий.

### 3.4. Функции кабинета. Что получит клиент?

1. Работа кабинета предполагает тесное взаимодействие работников пяти основных блоков (**Рис.1**):
  - аппаратно-программного комплекса с рабочими местами IT-специалистов,
  - контакт-центра с рабочими местами операторов и руководителя контакт-центра,
  - регистратуры с рабочим местом администратора кабинета,
  - поста ассистента персонального менеджера здоровья – медицинского консьержа (среднего медицинского работника),
  - рабочего места персонального менеджера здоровья (врача-терапевта, педиатра или врача общей практики) с 3D-визуализацией патологии (элемент проекта «еКлон»), диагностическим комплексом АМСАТ, БИКОМ, ЭКГ, «Глобус», с панелью инструментов мобильной (дистанционной) медицины.

### **Регистратура, фронт-офис**

*Администратор кабинета (регистратор и он же кассир)* отвечает на вопросы учета данных клиента, получает согласие на обработку персональных данных и производит запись (при необходимости) на прием к персональному менеджеру здоровья (врачу).

В регистратуре осуществляется оформление платёжных и учётных медицинских документов. После регистратуры пациент направляется непосредственно в Кабинет личного врача-тьютора.

### **Кабинет личного врача-тьютора**

В Кабинете находятся как *рабочие места личного врача-тьютора, так и его ассистента (медицинского консьержа - фельдшера или медицинской сестры)*.

Медицинский консьерж (фельдшер или медицинская сестра) формирует электронный офис здоровья в программе «eOffice здоровья» из всех материалов, которые имеются у пациента (бумажных и цифровых). Если у пациента нет никакой информации, то медицинская сестра ограничивается общими данными, проводит доврачебные диагностические исследования, перечень которых (измерение артериального давления, роста, веса и т.д.) согласовывается с персональным менеджером здоровья (врачом).

Ассистент обучает пациента работе с программой «Единое цифровое окно здоровья» и с системой мониторинга показателей здоровья, в целом знакомит с работой кабинета персонального менеджера здоровья в онлайн- и офлайн-режиме, готовит к работе оборудование. Знакомит пациента с методиками и оборудованием, обучает пользованию, настраивает оборудование персонального

мониторинга здоровья. Записывает в сетку расписания (совместно с администратором) на следующую консультацию первичных и повторных пациентов.

Личный врач-тьютор как персональный менеджер здоровья (врач-терапевт, педиатр или врач общей практики – семейный врач) организует индивидуальную работу с пациентом, проводит анализ состояния его здоровья по органам и системам, в том числе анализ патологии, отражённой в медицинской карте, на примерах 3D-визуализации болезней по 12 морфофункциональным системам, производит функциональные исследования сердечно-сосудистой системы (параметров гемодинамики). Он оценивает эффективность комплексной диагностики и лечения.

Основная задача персонального менеджера здоровья сформировать индивидуальный план биомедицинских мероприятий и организовать его реализацию (совместно с близкими и родственниками пациента), в том числе с применением инструментов мобильной медицины. Он разрабатывает рекомендации по здоровому образу жизни и мониторингу показателей здоровья. При необходимости направляет пациента на дополнительное обследование и лечение.

### 3.5. Функции контакт-центра

*В основе реализации бизнес-процессов контакт-центра и в целом человеко-машинной системы «Кабинет персонального менеджера здоровья» – корпоративная информационная система, одно из основных звеньев которой составляет CRM-система (с ботами). Здесь отвечают на вопросы клиентов, проводят аналитическую работу.*

1. Ответить на вопросы клиента (заказчика, пациента), поступающие через все возможные каналы коммуникаций.
2. Принять информацию о готовности клиента записаться на приём в кабинет персонального менеджера здоровья.
3. Дать справки о работе кабинета персонального менеджера здоровья.

4. Внести в регистр типовые вопросы о работе персонального менеджера здоровья.

5. Использовать и вести скрипты типовых ответов на вопросы клиентов о работе персонального менеджера здоровья.

6. Взаимодействовать с маркетологами о путях доставки информации клиентам о работе кабинета персонального менеджера здоровья и о рекламных кампаниях.

7. Ставить задачи перед программистами и IT-специалистами для совершенствования работы человеко-машинной системы «Кабинет персонального менеджера здоровья», в том числе совершенствовать работу виртуальных операторов (ботов).

8. Обеспечить работу ботов и реальных операторов, медиков, экономистов, юристов и врачей-экспертов.

### 3.6. Функции регистратуры

- Принять пациента в соответствии с записью в расписании.
- Объяснить последовательность действий.
- Ознакомить с программой «первой встречи».
- Завести «Единое цифровое окно здоровья» на данного пациента.
- Заполнить паспортные данные пациента.

После регистратуры пациент переходит непосредственно в кабинет персонального менеджера здоровья. Его принимает ассистент (медицинский консьерж).



### 3.7. Права и обязанности администратора

**Администратор (он же регистратор и кассир)** контролирует качество процессов и работу специалистов в офлайн-части фронт-офиса.

**Администратор кабинета персонального менеджера здоровья имеет права**

1. Запрашивать у структурных подразделений (прежде всего в контакт-центре и у системных администраторов) информацию (в том числе планы, отчёты, справки, консультации и т.д.), необходимую для работы кабинета персонального менеджера здоровья.
2. Не принимать к исполнению и оформлению документы (на оплату) по операциям, которые нарушают действующие регламенты, устанавливающие порядок совершения данных операций.
3. Представлять администрации предложения о поощрении сотрудников и наложении взысканий на лиц, допустивших недоброкачественное исполнение своих функций.

**Администратор кабинета обязан**

1. Своевременно и качественно выполнять возложенные на Кабинет функции.
2. Давать предложения по развитию человеко-машинной системы и аппаратно-программного комплекса Кабинета.
3. Своевременно и качественно осуществлять подготовку отчётов и материалов для руководства.
4. Постоянно повышать квалификацию сотрудников в вопросах, входящих в компетенцию Кабинета, и контролировать уровень квалификации.

### **Администратор кабинета несёт ответственность за:**

- составление, исполнение еженедельного и ежедневного плана работ,
- качество услуг, оказываемых клиентам и потенциальным пациентам (в том числе за случаи грубости, невнимательности, нерасторопности и т.д.),
- исполнение регламентов оказания услуг,
- сроки предоставления информации,
- сроки рассмотрения обращений клиентов и организаций,
- достоверность информации,
- реализацию прав сотрудников,
- трудовую и производственную дисциплину, корпоративную этику.

### **Функционал администратора-кассира**

- Рабочее место находится в **регистратуре**).
- Проводит переговоры (с использованием всех средств коммуникаций) с пациентами с целью приглашения на приём клиентов, обратившихся за услугами, а также активный обзвон пациентов (при необходимости), нуждающихся в дополнительном обследовании.
- Проводит переговоры с пациентами с целью подтверждения записи пациента на прием к врачу. Подтверждение записи осуществляется за день до записи пациента на прием;
- Проводит почтовую рассылку постоянным пациентам с информацией по различным направлениям работы.
- **Обращения клиентов.** Принимает обращения клиентов, отвечает на вопросы по всем каналам коммуникаций (так же, как и оператор контакт-центра). Отвечает на входящие звонки в соответствии с правилами ведения телефонных переговоров.

- **Запись на приём.** Администратор осуществляет запись на приём к персональному менеджеру здоровья наравне с операторами контакт-центра. Записывает пациентов на первичное и повторное посещение согласно «Порядку записи на приём» (смотри в **Приложении**). Для этого используется корпоративная информационная система.

Администратор может записывать пациентов на первичное и повторное посещение согласно установленным **«Временным правилам приёма пациентов»**. Описание в **Приложении**.

- **Работа с клиентами.** Первым вступает в очный контакт с пациентом. Проводит переговоры (с использованием всех средств коммуникаций и социальных сетей) с потенциальными клиентами и пациентами, в том числе с ранее обращавшимися за услугами. Ведет электронный журнал (реестр) учета пациентов. Вносит в корпоративную информационную систему дополнительную информацию о клиентах и партнерах.

- Получает от клиента согласие на обработку персональных данных,

- Регистратор берёт на себя (на «МедИнЛайф») обязательство о неразглашении информации о здоровье клиента.

- **Заключение договора.** Заключение типового договора на оказание медицинских услуг (на возмездное оказание услуг) производится администратором по доверенности.

- Бумажный вариант подписанного обеими сторонами договора сканируется и сохраняется в соответствующем разделе «Единого цифрового окна здоровья» клиента (по требованию клиента отправляется на его электронный адрес). Бумажный вариант передаётся на руки клиенту (если у клиента не было квалифицированной электронной подписи и договор не заключался в цифровом виде).

- **Оформление акта о выполненных работах**

- **Первичный клиент.** При регистрации нового клиента создаётся персональное цифровое пространство персоны в виде «Единого цифрового окна здоровья». В него регистратор вносит положенные персональные и регистрационные данные, согласие клиента на обработку персональных данных (типовое положение) и цифровую копию договора на оказание услуг.

- **Повторный клиент.** Клиент, ранее получавший услуги, уже имеет «Единое цифровое окно здоровья» и идёт в отведённое время на приём к личному врачу-тьютору - персональному менеджеру здоровья.

- **Администратор по итогам дня, недели, месяца готовит аналитические материалы**

- Минимизирует простои в графике работы кабинета персонального менеджера здоровья, ведёт запись и заполняет «простои» активными вызовами клиентов.

- Ведёт в корпоративной информационной системе **расписание** приёма клиентов, осуществляет запись и контроль посещений персонального менеджера здоровья.

- Ведёт электронный журнал (реестр) учёта пациентов.

- Осуществляет расчёт с пациентами с выдачей им чеков.

- Контролирует сохранность документации и кассы.

- Предоставляет необходимую информацию о партнёрах.

- Записывает клиентов на первичное и повторное посещение согласно временным правилам приёма клиентов.

- Ведёт расписание приёма клиентов, осуществляет запись и контроль (звонками за сутки) планов посещения клиентом персонального менеджера здоровья.

- Предупреждает сестру и врача о приходе очередного пациента.

- Занимает внимание пациента, если необходимо ожидание.

- Осуществляет регулирование потока пациентов.

- Записывает пациента в сетку расписания на повторную консультацию личного врача как персонального менеджера здоровья.

- Осуществляет надзор (контроль) эффективности работы всей системы оказания услуг в кабинетах персонального менеджера здоровья и исполнения функциональных и должностных обязанностей сотрудниками (за производительностью труда).
- Разбирает сложные и конфликтные случаи (ситуации) с клиентами и сотрудниками.
- Взаимодействует с руководителем и маркетологами, в том числе по вопросам формирования оптимального потока клиентов.
- Проводит переговоры с клиентами с целью приглашения за услугами в «МедИнЛайф».
- Взаимодействует с клиентами, не завершившими формирование индивидуального плана биомедицинских мероприятий.
- Проводит переговоры с пациентами (используя все каналы коммуникаций).
- Подтверждает пациента о визите в назначенное время, это осуществляется за день до приёма пациента личным врачом-тьютором.
- Проводит почтовую рассылку (электронной почтой) постоянным пациентам с информацией по различным направлениям работы «МедИнЛайф».
- Контролирует сохранность документации и кассы.
- Предоставляет необходимую информацию партнёрам и клиентам «МедИнЛайф».
- Выполняет **функции кассира**: принимает средства от клиентов, контролирует расчётные операции, обеспечивает сохранность документации и кассы на основании договора о материальной ответственности.
- **Оплата услуги.** Оплата услуг осуществляется всеми возможными способами, до или после получения услуги. Регистратор производит расчёт с клиентами за оказанные услуги с выдачей кассовых чеков и других платёжных документов. Формирует для клиента «Единое цифровое окно здоровья» (если его до этого у клиента не было), заносит туда паспортные данные и сведения общего характера.

- **Оформление акта о выполненных работах**
- Акт о выполненных работах подписывается регистратором и клиентом после оказания услуги (консультативного приёма персонального менеджера здоровья).
  
- **Отчётность**
- В конце рабочего времени регистратор готовит ежедневную отчётность по шаблону.
- Предупреждает ассистента (медицинскую сестру) и самого персонального менеджера здоровья (врача) о готовности пациента к приёму.
- Осуществляет надзор (контроль) за эффективностью работы всей системы оказания услуг в кабинете персонального менеджера здоровья, исполнения функциональных и должностных обязанностей сотрудниками (с целью обеспечения высокой производительности труда и культуры обслуживания пациентов, клиентов и заказчиков).
- Разбирает сложные и конфликтные случаи (ситуации) с клиентами, заказчиками и сотрудниками.
- Взаимодействует с руководством и маркетологами, в том числе по вопросам формирования оптимального потока клиентов.
- Проводит переговоры с клиентами (используя все каналы коммуникаций).
- Контролирует сохранность документации, инвентарных ценностей и кассы.

### 3.8. Права и обязанности ассистента (медицинского консьержа):

- анализирует медицинскую документацию клиента, представленную в разном виде (бумажном или цифровом),
- составляет регистр медицинских организаций, в которые обращался и планирует обращаться клиент,
- составляет регистр электронных медицинских карт и цифровых личных кабинетов клиента, в которых может быть информация о здоровье или о финансах для оплаты медицинской помощи,
- обучает работе с системой персонального менеджера здоровья в целом,
- помогает пациенту ввести свои данные или перекачать информацию из электронных медицинских карт других учреждений в ЕЦОЗ,
- готовит к работе диагностическое оборудование (по потребности),
- проводит доврачебные диагностические исследования (измерение АД, функциональные исследования сердечно-сосудистой системы, измерение роста, веса и т.д.),
- записывает в сетку расписания (по согласованию с администратором) на последующие онлайн- и офлайн-консультации первичных и повторных пациентов,
- обучает клиентов пользованию медицинскими гаджетами и инструментами мобильной медицины,
- взаимодействует с юридическими лицами, обслуживающими клиентов «МедИнЛайф» по мониторингу показателей здоровья,
- осуществляет контроль исполнения регламента дистанционной диагностики (линейки используемых диагностических медицинских изделий) и лечения.

### **Функционал ассистента персонального менеджера здоровья**

- Ассистент (медицинская сестра) персонального менеджера здоровья (врача) совместно с клиентом (обучая клиента) заполняет разделы «Единого цифрового окна здоровья» и вносит данные по 12 морфофункциональным системам и лабораторным исследованиям в цифровую карту, заведённую регистратором для первичного клиента до начала первичной консультации с врачом. Таким образом, в электронном офисе здоровья складывается интегральная картина по результатам медицинских осмотров, предшествующих первичному посещению кабинета персонального менеджера здоровья;
- Информирует пациента о его праве предоставлять доступ к медицинской карте его лечащим врачам в случае необходимости в точной медицинской информации.
- Проводит доврачебные диагностические исследования, перечень которых согласован с персональным менеджером здоровья (врачом). Это измерения артериального давления, веса и получение других антропометрических данных, функциональные исследования сердечно-сосудистой системы и т.д.)
- При этом ассистент интегрирует (вносит в «Единое цифровое окно здоровья») данные о состоянии здоровья пациента из различных цифровых и бумажных источников (например, медицинских информационных систем городских больниц, коммерческих медицинских организаций, Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Российской Федерации, Единой медицинской информационно-аналитической системы Москвы и проч. при наличии таких возможностей)
- Обучает клиента самостоятельно пользоваться (с целью перманентного сбора медицинских документов из различных медицинских организаций, результатов мониторинга показателей здоровья) программой «Единое цифровое окно здоровья», отслеживая параметры функционирования организма, результаты диагностики и лечения выявленной патологии, а также регистрации принимаемых лекарственных средств, продуктов питания, физической активности и рекомендаций специалистов.



- Предупреждает врача о приходе очередного пациента.
- Записывает в сетку расписания на повторную консультацию первичных и повторных пациентов.
- Организует обмен необходимой медицинской информацией внутри сотрудников «МедИнЛайф» и его партнёрами.
- Контролирует чистоту и порядок в кабинете персонального менеджера здоровья.

### 3.9. Права и обязанности личного врача-тьютора

- **Личный врач или персональный менеджер здоровья (врач общей практики, терапевт или педиатр)** организует индивидуальную работу с пациентом и его семьёй (близкими или микросоциальным окружением):
  - обсуждает состояние здоровья и диагнозы, поставленные в других медицинских организациях, по всем органам и системам,
  - проводит сравнительный анализ состояния органов, в том числе патологии, отражённой в медицинской карте, на примерах 3D-визуализации патологии по 12-ти морфофункциональным системам (игровой элемент обслуживания), при использовании прибора биорезонансной терапии – БИКОМ, оборудования АМСАТ, Глобус и проч.,
  - взаимодействует с врачами-специалистами в других медицинских организациях (при необходимости) с разрешения пациента,
  - формирует (генерирует в программном виде) индивидуальный план биомедицинских мероприятий по форме, предусмотренной программным средством,
  - организует контроль его реализации (совместно с ассистентом, лечащими врачами других медицинских организаций, родственниками, близкими) с применением инструментов мобильной медицины,
  - разрабатывает рекомендации по здоровому образу жизни и использованию инструментов мониторинга показателей здоровья,
  - при необходимости направляет пациента на дополнительное обследование и лечение,

- помогает выбрать место оказания услуги в соответствии с источником финансирования (государственный или негосударственный).

### **Функционал персонального менеджера здоровья**

Принципы работы.

Составляет индивидуальный план биомедицинских мероприятий (**прогностических**, профилактических, диагностических, лечебных, реабилитационных) на основе анамнеза, результатов обследований и прочих данных по каждой из 12 морфофункциональных систем. Применяет комплексный клинический подход по оценке работы каждой системы организма.

Организует индивидуальную работу с клиентом (в том числе в рамках программ ОМС и ДМС какой-либо страховой компании). Применяет ориентацию на пациента и его ближайшее окружение (близких и/или родственников).

Старается организовать обслуживание силами единой группы медицинских специалистов с учетом информационного обмена между ними, включая врача общей практики, терапевта (педиатра), координирует действия всех медицинских работников, участвующих в обслуживании пациента, и страхового поверенного страховой компании в рамках ОМС.

### **Доступность и фокусировка на качестве и безопасности**

Принципы работы:

ориентация на пациента и его ближайшее окружение (родственников);

комплексный клинический подход по оценке работы всех 12-ти морфофункциональных систем организма;

обслуживание силами единой группы медицинских специалистов с учётом информационного обмена между ними, включая личного врача или врача общей практики, координация действий всех медицинских работников, участвующих в обслуживании пациента. Доступность и фокусировка на качестве и безопасности работников, участвующих в обслуживании пациента.

### **Функциональные обязанности личного врача-тьютора**

Организует индивидуальную работу с пациентом (в том числе со страховыми представителями застрахованных по ОМС и ДМС).

Обеспечивает клиенту навигацию по провайдерам медицинской помощи (медицинским организациям) в стране и за рубежом («второе мнение»), в том числе оказывающим услуги дистанционно.

Составляет индивидуальный план биомедицинских мероприятий (прогностических, профилактических, диагностических, лечебных, реабилитационных) на основе анамнеза, результатов обследований и прочих данных по каждой морфофункциональной системе.

Осуществляет динамическое наблюдение (надзор и контроль, в том числе дистанционный) за выполнением индивидуального плана биомедицинских мероприятий.

Организует для клиента (в соответствии с планом) диагностические мероприятия, выявляет медицинские показания, приём в медицинских организациях (в том числе, в рамках ОМС).

Вместе с клиентом собирает результаты диагностики в электронном «Едином цифровом окне здоровья» и консультирует по предоставленным данным.

Взаимодействует с пациентом дистанционно по ранее оговорённому каналу связи (мобильный телефон, Skype, WhatsApp, Viber, социальные сети и др.).

Организует для пациента первичную, вторичную и третичную профилактику.

Готовит (совместно с другими специалистами) информационные рассылки для пациентов через специальные службы и инструменты сайта «МедИнЛайф», через инструменты персонального уведомления о необходимости и возможности выявления факторов риска, оценки степени риска развития хронических неинфекционных заболеваний, их медикаментозной и немедикаментозной коррекции и профилактике.

**Дополнительное обследование,  
направленное на оценку  
иммунной системы  
на аппарате «VICOM optima» (Германия).  
Курс лечения позволяет снизить уровень  
воспаления при различных состояниях,  
в том числе после стоматологических  
и гинекологических вмешательств.**



Обеспечивает памятками, информационными материалами, в том числе в цифровом виде, пациентов, имеющих высокий риск развития хронического неинфекционного заболевания и его осложнений.

В особых случаях оказывает первичную медико-санитарную помощь пациентам при заболеваниях, травмах, отравлениях, в случае неотложных состояний в соответствии с квалификацией (специализацией).

Оценивает эффективность диагностики (линейки используемых диагностических медицинских изделий) и лечения (организует услуги с использованием системы АМСАТ, прибора биорезонансной терапии – БИКОМ и проч.).

Организует дистанционное наблюдение с применением различных сертифицированных в России инструментов мобильной медицины (mHealth) за показателями состояния здоровья лиц, в том числе с хроническими заболеваниями (**Приложение**).

Консультирует по вопросам ведения здорового образа жизни, включая вопросы рационального питания, увеличения двигательной активности, предупреждения потребления психоактивных веществ.

Осуществляет взаимодействие с отечественными и зарубежными медицинскими организациями, иными организациями по вопросам оказания диагностической, консультативной, лечебной и реабилитационной медицинской помощи («Второе» мнение).

Обучает и оказывает помощь в пользовании клиентом электронным «Единым цифровым окном здоровья», личным кабинетом на сайтах страховых компаний, прочими инструментами хранения персональных медицинских данных.

Обеспечивает клиенту навигацию по провайдерам медицинской помощи (медицинским организациям) в стране и за рубежом («второе» мнение), в том числе оказывающим услуги дистанционно.

### Принципы работы персонального менеджера здоровья (4P+4)



### 3.10. Оснащение панели инструментов мобильной медицины

В Кабинете используются средства мобильной медицины, разрешённые к применению в Российской Федерации. (Более подробно **методики и инструменты смотри на сайте [medinlife.ru](http://medinlife.ru)**).

Перечень инструментов **mHealth**, в том числе специальное оборудование и программные приложения к смартфонам для мониторинга показателей здоровья, будет расширяться, по мере необходимости.

Рекомендуемые модели мониторинга показателей сердечно-сосудистой системы реализуются фирмами-партнёрами: МедАрхив, КардиРу. У каждой из этих медицинских организаций есть свой мониторинговый центр.

#### **Рекомендуемые дополнительные инструментальные исследования:**

- автоматизированная экспресс-диагностическая система «АМСАТ»,
- оценка параметров гемодинамики прибором КАП ЦК «Глобус»,
- комплексная диагностика аллергенов вирусов, простейших, бактерий, паразитов и других аллергенов на аппарате «БИКОМ» (Рис. на стр. 38).

### 3.11. Что входит в программу первой встречи?

1. Сбор анамнеза и данных о здоровье в персоны в одном месте в программе «Единое цифровое окно здоровья» в информационной системе «МедИнЛайф» из разнообразных бумажных и цифровых носителей, принадлежащих пациенту.
2. Осмотр врача.
3. Уточнение данных о здоровье пациента на основе дополнительных исследований (в Кабинете).
4. Сдача материала на анализы.

5. Обсуждение с врачом состояния здоровья по 12-ти системам организма, сбор и систематизация диагнозов в качестве основного, конкурирующего, сопутствующих и проч.).

6. Составление прогноза состояния здоровья (краткосрочного, среднесрочного и долгосрочного), возможно с учётом данных АМСАТ, БИКОМ, генетического тестирования и прочих исследований.

7. Обсуждение врачом и пациентом состояния здоровья (диагнозов) в 3D-изображении патологии.

8. Выявление органов и систем высокого риска развития заболеваний («органов-мишеней»).

9. Определение органов и показателей здоровья, подлежащих текущему контролю (мониторингу).

10. Формирование плана поддержания здоровья (прогноза, профилактики, диагностики, лечения и реабилитации по каждому из диагнозов) и интеграция его в систему тайм-менеджмента пациента.

11. Обсуждение регламента информационного сопровождения по исполнению плана поддержания здоровья.

12. Возможность получения «второго» мнения в онлайн- и офлайн-режиме в России и за рубежом (медицинский туризм).

13. Подбор инструментов дистанционного наблюдения и контроля (мониторинга) показателей здоровья.

14. Обсуждение модели дистанционного взаимодействия с персональным менеджером здоровья (Медсенджер), с его ассистентом (консьержем) повторных консультаций и очных визитов.

### **3.12. Что надо знать пациенту перед посещением?**

Перед посещением пациенту необходимо собрать заключения, справки, результатов анализов, эпикризов. Эта информация и документы могут храниться на бумаге или в электронном виде (на флешках, дисках) в медицинских информационных системах поликлиник, больниц. В этом случае индивид должен иметь доступ к информации в электронном виде (логин и пароль электронной медицинской карты).

### 3.13. Что получает пациент? Что должен получить пациент после приёма?

1. Наведение порядка «в голове» и в медицинских документах, в информации, формирование системы непрерывного наблюдения за состоянием здоровья.

2. Интегрированный набор данных на бумажных и цифровых носителях о состоянии здоровья пациента по органам и 12-ти системам в одном месте - в «Едином цифровом окне здоровья».

3. Навыки самостоятельной работы при сборе результатов диагностики и лечения, при внесении информации о принятых лекарствах или записи рекомендаций специалистов и т.д.

4. Актуальную оценку данных о состоянии здоровья по анамнезу и, при необходимости, путём осмотра или на основе дополнительных исследований.

5. Медицинский консалтинг.

6. Выявление органов и систем высокого риска развития патологии («органов-мишеней»).

7. Обсуждение с клиентом отклонений со стороны органов систем на цифровой карте здоровья с 3D-визуализацией с последующим применением этого инструмента на смартфонах в режиме геймификации.

8. Сформированный в «Едином цифровом окне здоровья» пожизненный индивидуальный план биомедицинских (оздоровительных и прогностических) мероприятий клиента для восстановления и укрепления нормальной физиологии органов и систем, для профилактики обострения патологических процессов из трёх разделов:

- текущий (краткосрочный по календарным дням на ближайшие 3 месяца),
- среднесрочный (по неделям на ближайшие три года),
- стратегический – по годам до конца биологического цикла.



9. Наблюдение за исполнением пожизненного индивидуального плана биомедицинских мероприятий, его актуализацию с использованием врачебно-цифровой (человеко-машинной) системы ежедневного наблюдения за показателями здоровья (мониторинг показателей здоровья и контроль исполнения индивидуального плана биомедицинских мероприятий).

10. Поддержание онлайн- (по мере необходимости) и офлайн-связи с пациентом (раз в три месяца) для коррекции индивидуального плана биомедицинских мероприятий с помощью инструментов и системы дистанционного мониторинга показателей здоровья (с учетом рекомендаций Минздрава России, а также выявленной патологии).

11. Укрепление уверенности пациента в целесообразности передачи управления ежедневной текущей заботой о здоровье под контроль личного врача-тьютора (персонального менеджера здоровья) и его ассистента – профессиональных медиков.

12. Пациент получит приятный и качественный медицинский сервис на уровне лучших мировых практик (например, MayoClinic или KaiserPermanente).

13. Профессиональную навигационную систему и помощников-навигаторов по сохранению здоровья.

14. Экономии личных ресурсов по заботе о здоровье (время, деньги).

15. Оптимальное физическое состояние.

16. Ответственное хранение персональной медицинской информации на цифровых носителях.

### **3.14. Какую проблему пациента решает услуга?**

1. Дефицит внимания и времени на планирование мероприятий в отношении сохранения или восстановления здоровья по отношению к себе и к близким (детям и родителям).

2. Объективный профессиональный надзор за здоровьем.

3. Первичную медико-санитарную помощь в режиме онлайн и офлайн в комфортных условиях.

4. Получение «второго» мнения.

5. Навигацию по провайдерам специализированной и высокотехнологичной медицинской помощи.

### 3.15. Когда оплачивается услуга?

1. До или после получения услуги в офисе.
2. По подписке за пользование системой мониторинга показателей здоровья и дистанционных консультаций персонального менеджера здоровья, информационного оповещения и работы приложений на смартфоне.

### 3.16. Функционал IT - специалистов

Разработка и развитие информационной системы – помощника (виртуального оператора с учётом возможности технологий искусственного интеллекта) в принятии решений врача на основе анализа данных. Реализация и внедрение функций, обеспечивающих информационную и интеллектуальную поддержку деятельности персонального менеджера здоровья (врача) и его ассистента (фельдшера).

### 3.17. IT - разработка информационно-аналитического блока и ботов

- Разработка программного и информационно-справочного обеспечения web-сервиса для реализации функций поддержки принятия врачебных решений для осуществления персонального менеджмента здоровья пациента с учетом его текущих показателей здоровья.
  - Программное и справочно-информационное сопровождение вычислительного web-сервиса.
  - Обеспечение кабинета возможностью связи с удалёнными базами данных для получения информации, необходимой для принятия решений.
  - Создание интерфейса, позволяющего удобно и наглядно представлять отчётные данные по результатам работы кабинета личного врача-тьютора.
  - Разработка надстройки программы, позволяющей обрабатывать запросы пользователя по определённым критериям.

- Разработка IT-поддержки удалённого мониторинга состояния здоровья с помощью носимых датчиков и мобильных диагностических устройств.
- Разработка технологического решения контроля качества медицинской помощи.

## 4. Функции персонала кабинета персонального менеджера здоровья (услуга «Телемониторинг»)

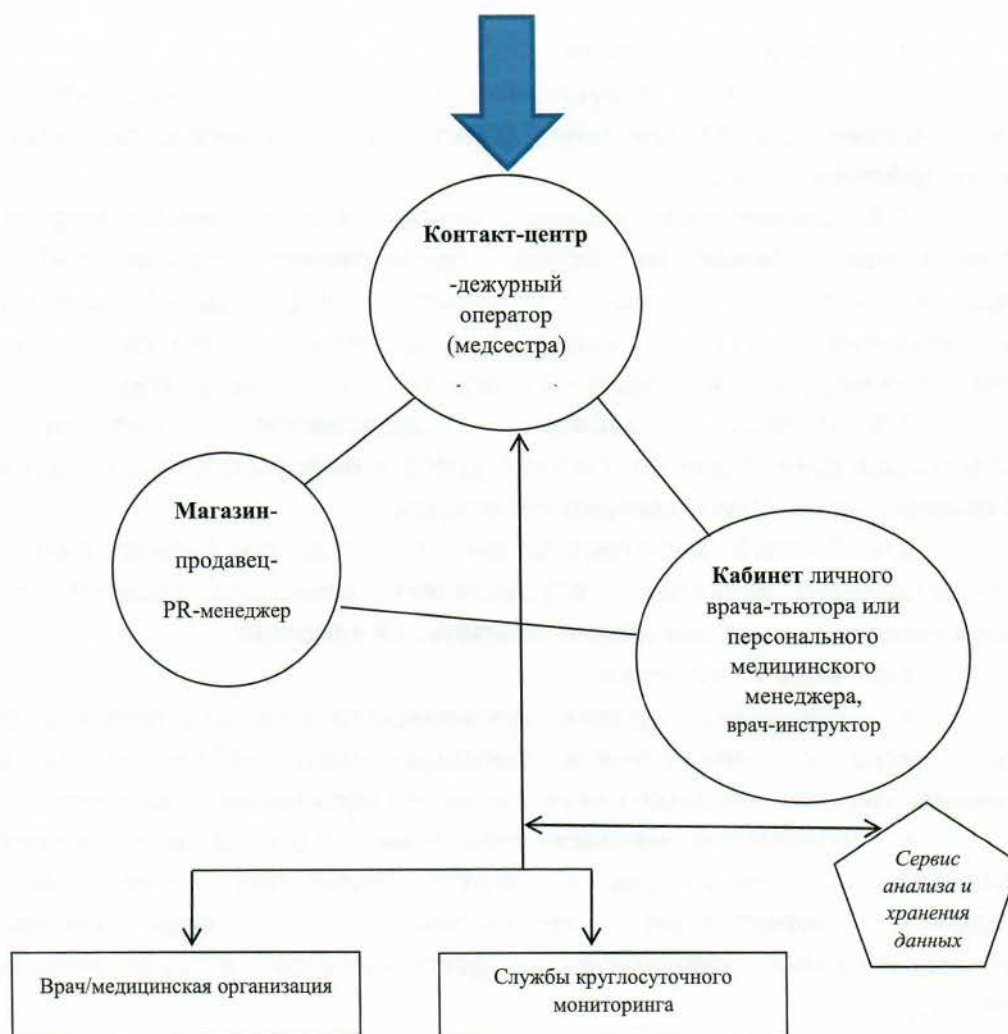
Функция	Задачи	Компетенции
Личный врач-тьютор или персональный менеджер здоровья, ассистент-консьерж рекомендуют пациенту и его близким	Проводить мониторинг показателей здоровья в интересах пациента. Обеспечить инструментами, приборами и опциями (услугами) мобильной медицины с целью мониторинга показателей здоровья	Персоналу необходимо знать инструкции по эксплуатации приборов
Личный врач-тьютор или персональный менеджер здоровья, ассистент-консьерж	Обеспечить короткий инструктаж (включение, выключение, наложение датчиков, отправка данных/подключение прибора к коммуникационным устройствам или персональному компьютеру)	Персоналу необходимо знать физиологические принципы и методики обследований, владеть информацией о сопроводительных материалах
	Обеспечить приборами путём заказов онлайн и офлайн у продавцов или производителей инструментов (программных приложений)	Персоналу необходимо знать порядок заказа приборов мониторинга
Личный врач-тьютор или персональный менеджер здоровья, (с высшим) или ассистент-консьерж (со средним) медицинским образованием	Обучить пациента навыкам использования приборов мобильной медицины	Уметь использовать приборы mHealth и программные приложения
	Установить и настроить программное обеспечение на мобильном устройстве пациента	Уметь устанавливать и настраивать соответствующее программное обеспечение
	Профилактика ошибок и осложнений	Уметь вовремя связаться со специалистами-консультантами контакт-центра
	Инструктаж о действиях в экстренных ситуациях, технике безопасности	Уметь подключать данный прибор mHealth к ПК/коммуникационным устройствам; отсылать и принимать данные
	Мониторинг наиболее часто возникающих вопросов и пожеланий	Знать наиболее часто возникающие неполадки и проблемы, уметь их оперативно устранить
Медицинская сестра (фельдшер или консьерж)	Оперативный контроль поступающих данных	Знать физиологические принципы и методики обследований

Функция	Задачи	Компетенции
	Выявление рисков, связанных со здоровьем	Уметь интерпретировать физиологические параметры, поступающие от пациентов
Медицинская сестра	Реализация сценариев взаимодействия	Знать и уметь оперативно осуществлять сценарии взаимодействия
	Информационно-просветительская поддержка	Ориентироваться в инструкциях по эксплуатации приборов mHealth
	Профилактика ошибок и осложнений	Уметь вовремя связаться со специалистами-консультантами контакт-центра
	Инструктаж о действиях в экстренных ситуациях, технике безопасности	Уметь подключать прибор mHealth к ПК/коммуникационным устройствам; отсылать и принимать данные
	Мониторинг наиболее часто возникающих вопросов и пожеланий	Знать наиболее часто возникающие неполадки и проблемы, уметь их оперативно устранить

Ассистент персонального менеджера здоровья		
Договор с провайдером мониторинга	Контроль оплаты	Взаимодействие с работниками медицинской организации, осуществляющей мониторинг, с врачом

*\* Инструктаж в экстренных ситуациях должен проводиться по стандартным алгоритмам; их разработка на достаточном уровне медико-юридического качества и безопасности - важная задача при организации контакт-центра*

### Структура процесса реализации услуги «Телемониторинг» в кабинете персонального менеджера здоровья



## 5. Положение о кабинете личного врача-тьютора

### 1. Общие положения

1.1. Кабинет - структурное подразделение медицинской организации ООО «МедИнЛайф», работающей на рынке медицинских услуг (офлайн и онлайн).

1.2. Деятельность кабинета относится к первичной медико-санитарной помощи на основе предиктивной (прогнозной) и превентивной медицины (принципы 4P), дистанционного мониторинга показателей здоровья и различных систем поддержки принятия медицинских решений (искусственного интеллекта).

1.3. Модель работы предполагает интеграцию взаимодействий пациента, личного врача и информационных систем с применением искусственного интеллекта.

1.4. Личный врач-тьютор как коуч при поддержке систем искусственного интеллекта осуществляет навигацию пациента по жизненному пути на основании показателей здоровья.

### 1.5. Задачи кабинета:

- повышение уровня человеческого капитала персоны (в том числе с применением биосоциального рейтингования в геймифицированном виде как инструмента мотивации работников),
- изменение методов управления персоналом на основе формирования мотивации с учетом принципов 4P-медицины, включая когнитивные механизмы при формировании образовательной, карьерной, профессиональной и «жизненной» траектории,
- пропаганда нового типа мышления с фокусом на парадигме ценности здоровья (включая когнитивное) как измеряемого ресурса (подобно счёту в банке) при поддержке врачебно-цифровой (человеко-машинной) системы (искусственного интеллекта как помощника и навигатора личного врача) с применением роботов в смартфонах на основе данных mHealth, IoT, IoMT;

- изменение отношения к здоровью как к средству повышения эффективности жизненного цикла с оценкой биосоциального рейтинга;
- внедрение системы самопроектирования и самоуправления биосоциальным циклом на основании плана мероприятий и поддержки человеко-машинной системой;
- формирование стандартов работы «МедИнЛайф» и обслуживания клиентов.

1.6. Кабинет выполняет полноценные функции:

- кабинета врача общей практики (семейного врача) как персонального менеджера здоровья в рамках 4P-медицины (офисной, школьной, спортивной, военной), включая:
  - сестринскую помощь,
  - экспертизу трудоспособности,
  - помощь на дому,
- кабинета семейного (офисного, школьного) психолога,
- кабинета IT-медика,
- клинического физиолога (хронотерапевта),
- менеджмента формирования и реализации индивидуального плана биомедицинских мероприятий (биомедицинский тайм-менеджмент с учётом когнитивного статуса и целевых социальных показателей),
- телемедицинского пункта для видеоконференцсвязи (B2B, B2B2C, B2C, B2G) с отечественными и зарубежными медицинскими организациями (врачами),
- организатора специализированной и высокотехнологичной медицинской помощи (онлайн и офлайн) путём прямых связей в России и за рубежом:
  - с многопрофильными клиниками,
  - со специализированными центрами,
  - с медицинскими мониторинговыми контакт-центрами,
  - с «виртуальными госпиталями»,



- организатора трансграничного медицинского обслуживания (медицинского туризма с сопутствующими услугами);
  - организатора мониторинга показателей органов и систем с применением инструментов:
    - mHealth (мобильной медицины),
    - IoT (интернета вещей),
    - IoMT (интернета медицинского оборудования).
  - брокера в отношении страховых и других продуктов индустрии здоровья (маркетплейс), позволяющих финансировать медицинские услуги из государственных и негосударственных общественных фондов потребления (в том числе резервов страховых организаций):
    - добровольного медицинского страхования (ДМС),
    - смешанного страхования жизни,
    - страхования от несчастного случая,
    - обязательного медицинского страхования (ОМС).
- 1.7. Руководство сетью кабинетов осуществляет главный врач.
- 1.8. Непосредственное руководство медицинским персоналом и администратором осуществляет **старший врач кабинета**.
- 1.9. Развитием сети кабинетов занимается **главный врач**, назначаемый на должность и освобождаемый от должности в установленном порядке генеральным директором «МедИнЛайф».
- 1.9.1. В функции главного врача входит постановка задачи для PR-службы:
- управление различными формами медицинского маркетинга (включая digital-маркетинг),
  - привлечение маркетологов на принципах аутсорсинга,
  - проведение рекламных кампаний,
  - участие в выставках, семинарах,
  - оформление медицинских лицензий.
- 1.10. Заместитель главного врача сети Кабинетов занимается:

- взаимодействием в России и за рубежом с медицинскими организациями

- медицинскими контакт-центрами,
- виртуальными госпиталями,
- многопрофильными клиниками,
- специализированными центрами,
- диагностическими центрами,
- лабораторными службами;
- подготовкой нормативно-справочной информации для работы кабинетов с учетом:
  - российских и зарубежных реестров и регистров данных,
  - классификаторов,
  - номенклатур услуг,
  - протоколов и порядков лечения,
  - клинических рекомендаций,
  - систем поддержки принятия медицинских и организационных решений;
- подготовкой материалов для контакт-центра.

1.11. Непосредственное онлайн и офлайн взаимодействие с клиентами/пациентами осуществляет администратор Кабинета, планирует рабочую нагрузку врачей, фельдшеров, другого персонала, осуществляет связь с контакт-центром, с техническим и административным персоналом всего юридического лица.

1.12. Деятельность кабинета предполагает использование технологий, защищённых патентами:

3D-визуализированная электронная медицинская карта – проект «eКлон»,

управление биосоциальным циклом индивида – проект «LiTi»,  
бот-навигатор в смартфоне.

1.13. Кабинет в своей деятельности руководствуется настоящим Положением.

## 2. Основные задачи Кабинета

2.1. Оказание первичной медико-санитарной помощи в новом дизайне цифрового прогноза (предикции), выполнение функций врача и фельдшера первичного звена (семейного, офисного) с применением принципов 4P-медицины:

- персонификация (Personalized) - индивидуальный автоматизированный подход к организации процесса первичной медико-санитарной помощи;
- прогноз (Predictive) прогнозирование проблем, оценка рисков развития патологии на протяжении биосоциального цикла индивида;
- профилактика (Preventive) - устранение условий появления проблем, в том числе первичная, вторичная и третичная профилактика патологических состояний по каждой из 12 морфо-функциональных систем;
- преемственность (Participatory) - последовательный обмен информацией между врачами разных специальностей;
- безопасность данных - обеспечение надёжной защиты персональных данных индивида и медицинского персонала;
- прозрачность для близких - доступность данных для близких и о близких, родственников для обслуживающего медицинского персонала;
- защищённость участников – соблюдение принципа «не навреди» пациенту и персоналу в результате применения медицинских технологий (офлайн и онлайн);
- приверженность участников - совместные усилия пациента, окружения (вовлечённость близких) и медиков всех уровней для исполнения плана биомедицинских мероприятий, в том числе при взаимодействии с социальными сетями пациентов, возможно в игровом варианте;
- дружелюбность, эмпатия, игровой вариант (геймификация) при всех формах общения (офлайн и онлайн) с учётом «Кодекса корпоративной культуры».

2.2. Оказание услуг семейного и офисного психолога.

2.3. Формирование и управление жизненным планом биосоциальных мероприятий индивида с применением человеко-

машинной системы (ботов в смартфоне с учётом психологического статуса).

2.4. Контроль управления «биохакингом» - целенаправленной активацией индивидом когнитивных возможностей в соответствии с профессиональными или социальными запросами.

2.5. Организация работы пункта видеоконференцсвязи (телемедицины) со специалистами в России и за рубежом.

2.6. Организация пункта продажи и аренды инструментов mHealth.

2.7. Организация специализированной медицинской помощи в России и за рубежом.

2.8. Организация трансграничного медицинского обслуживания (медицинского туризма с сопутствующими услугами).

2.9. Организация мониторинга функциональных показателей органов и систем.

2.10. Организация брокерской деятельности в интересах застрахованного и страхователя в отношении страховых продуктов, предполагающих (включающих) организацию и финансирование медицинских услуг.

2.11. Разработка корпоративных стандартов (порядков, регламентов)

- деятельности персонала:
  - личного врача-тьютора, как персонального менеджера здоровья,
  - фельдшера (или медсестры), как его помощника – медицинского консьержа,
- оснащения типового Кабинета со стоимостными показателями,
- алгоритма применения средств (mHealth, IoT, IoMT) дистанционного мониторинга состояния здоровья индивида в каждой из 12 морфофункциональных систем,
- алгоритма учёта множественных биосоциальных факторов для расчёта профессиональной (образовательной) траектории и мотивации персоны.

2.12. Ведение регистров средств mHealth, IoT, IoMT, программных средств к смартфонам для обеспечения потребителей и партнёров актуальной информацией о современных инструментах мониторинга.

2.13. Внедрение в практику непрерывного медицинского образования личных врачей-тьюторов телемедицинских технологий для:

- совершенствования медицинского обслуживания населения и повышения доступности специализированной (высокотехнологичной) помощи (дистанционное консультирование, домашняя или персональная телемедицина);
- обеспечения дистанционной поддержки клиента;
- интерактивного дистанционного обучения коллег (медиков) и клиентов;
- внедрения новых методов диагностики и лечения (телесеминары, телеконференции);
- оперативного решения организационных вопросов помощи клиенту/пациенту (медико-тактические вопросы, телесовещания, инструктажи и т.п.);

2.14. Развитие телемедицинских систем как сети кабинетов семейной или офисной телемедицины.

### **3. Права главного врача сети Кабинетов**

3.1. Получать от структурных подразделений материалы (данные), необходимые для выполнения возложенных на Кабинет функций.

3.2. Утверждать прејскурант медицинских услуг.

3.3. Осуществлять приём на работу медицинского персонала с достаточными квалификационными характеристиками и навыками.

3.4. Осуществлять контроль качества медицинских услуг.

3.5. Организовать и осуществлять контроль непрерывного профессионального образования медицинского персонала.

3.6. Готовить в установленном порядке методические пособия и рекомендации, а также иные информационные (рекламные)

материалы, в том числе по обмену опытом и новым медицинским технологиям.

3.7. Инициировать формирование временных коллективов (проектных групп) для решения задач Кабинетов.

3.8. Инициировать заключение в установленном порядке хозяйственных договоров с заинтересованными организациями на проведение работ в рамках своей компетенции в интересах повышения эффективности деятельности Кабинетов.

3.9. Представлять «МедИнЛайф» по доверенности генерального директора в других организациях и учреждениях в России и за рубежом.

3.10. Осуществлять информационную, производственную, научную, консалтинговую, международную и другую деятельность, не запрещенную законом и корпоративными актами «МедИнЛайф».

#### **4. Функции служб информационной поддержки**

4.1. Предоставление медицинским работникам возможности получать и оказывать телемедицинские консультации, проводить дистанционные семинары и лекции, научно-практические конференции, и т.д.

4.2. Обеспечение информационного обмена, включая интерактивное взаимодействие с медицинскими организациями, многопрофильными клиниками, специализированными центрами и учебными организациями.

4.3. Организация и техническая поддержка телемедицинских сеансов видеоконференцсвязи по защищённым каналам, телемониторинга функциональных показателей деятельности органов и систем пациента, дистанционного контроля состояния пациентов (в том числе в домашних условиях) и заочных телемедицинских консультаций, включая контроль качества передаваемых медицинских документов.

4.4. Осуществление протоколирования и архивирования параметров, данных и результатов телемедицинских консультаций.

4.5. Обеспечение конфиденциальности и защиты медицинской информации (авторизации доступа, проверка аутентичности медицинских документов пациентов и др.) в процессе телемедицинских консультаций и при обращении к базам медицинских данных консультируемых пациентов.

4.6. Создание и поддержка информационно-справочных систем общего и регламентированного доступа о телемедицинских услугах, предоставляемых медицинскими, образовательными и страховыми организациями.

4.7. Обучение медицинских работников использованию телемедицинских технологий.

4.8. Участие в разработке отраслевых и региональных нормативных документов в области телемедицины.

4.9. Подготовка и представление статистических отчетов о деятельности, аналитических материалов (в соответствии с договорами).

4.10. Системный администратор (инженер-электроник – специалист с высшим техническим образованием) осуществляет бесперебойную работу IT-техники, связи и информационных систем сети Кабинетов.

4.11. Инженеры-программисты (в том числе на аутсорсинге и аутстаффинге) - специалисты с высшим техническим образованием, пишущие программный код.

## **5. Права директора по информационным технологиям (CIO) сети Кабинетов**

5.1. Обеспечивать предоставление телемедицинских услуг в порядке, установленном законом и нормативными документами, распоряжениями «МедИнЛайф».

5.2. Разрабатывать

- корпоративные стандарты и регламенты проведения телемедицинских консультаций,
- стандарты и регламенты мониторинга показателей здоровья,
- корпоративные правила и порядок контроля за

соблюдением информационной безопасности при проведении телемедицинских консультаций,

- доводить указанные регламенты и правила до сведения структурных подразделений,
- контролировать их выполнение.

5.3. Развивать и эксплуатировать телемедицинские сети, участвовать в разработке, реализации и сопровождении проектов, формирующих телемедицинское пространство систем здравоохранения.

## **6. Финансирование и материально-техническое обеспечение Кабинета**

6.1. Основным источником финансирования Кабинета (в том числе для поддержания работы оборудования и каналов связи, заработной платы персонала, оплаты аренды помещений и пр.) служат средства от платных (возмездных) услуг юридическим и физическим лицам согласно прейскуранту, утверждённому главным врачом «МедИнЛайф», благотворительные пожертвования.

6.2. Деятельность Кабинета реализуется штатными работниками, а также привлекаемыми в рамках гражданско-правовых отношений, в рамках проектного управления, преподавательским составом, научными работниками, инженерно-техническим и другим персоналом.

6.3. Штатные работники Кабинетов при выполнении ими работ имеют право на получение надбавок (премиальных вознаграждений) на основании KPI в соответствии с системой, разработанной управлением персоналом «МедИнЛайф».

6.4. Штатные работники Кабинетов имеют право принимать участие в работе временных трудовых коллективов (проектных групп), создаваемых по инициативе руководства «МедИнЛайф», специалистов других подразделений.

6.5. Материально-техническое обеспечение Кабинетов осуществляется за счет средств «МедИнЛайф», средств от коммерческой деятельности, грантов и средств, полученных в результате выполнения работ, услуг, аренды продукции mHealth в соответствии с настоящим Положением.



6.6. Контроль формирования и исполнения бизнес-плана, применения KPI, финансирования, брокерской деятельности осуществляет заместитель генерального директора (внутренний аудит).

## **7. Персонал Кабинета**

7.1. Персонал Кабинета как команда должен обеспечивать:

- бесперебойную работу Кабинета в соответствии с графиком приёма пациентов и расписанием врачей,
- поддержку работоспособности оборудования,
- проведение сеансов видеоконференцсвязи в интересах пациентов и медицинского персонала (в том числе тестовых),
- обмен данными по защищённым коммуникационным каналам,
- выполнение регламента дистанционного консультирования в реальном времени и при заочных отсроченных консультациях (в том числе по медицинским документам и изображениям),
- обеспечение мониторинга и анализа физиологических показателей организма инструментами mHealth, IoT, IoMT,
- защиту информации от несанкционированного доступа и архивирование данных в соответствии с российским законодательством.

7.2. Состав сотрудников:

Главный врач - специалист с высшим медицинским образованием и специализацией «Общественное здравоохранение».

Старший врач – сертифицированный специалист с высшим медицинским образованием - 1 штатная единица на группу кабинетов (в случае отсутствия функции выполняет главный врач).

Личный врач-тьютор - сертифицированный специалист (терапевт, кардиолог, эндокринолог, педиатр, врач общей практики, невролог, психотерапевт, психиатр) с высшим медицинским образованием, прошедший корпоративный курс повышения квалификации по программе «Личный врач-тьютор».

На кабинет предусматривается 4 штатные единицы врача при трёхсменной работе с учетом отпусков.

Медицинский консьерж (фельдшер, медсестра) – специалист со средним медицинским образованием – 1 единица, имеющий навыки диспетчеризации заявок, ведения документооборота и помощи врачам при проведении телеконсультаций.

Для выполнения задач Кабинет осуществляет взаимодействие с контакт-центром:

В службе СЮ работает инженер-электроник (1) - специалист, имеющий высшее техническое образование (системный администратор). За работоспособность телеконференцсвязи, техники и мобильных устройств несёт ответственность системный администратор со специальной технической подготовкой.

Контакт-центр (как основная часть фронт-офиса) осуществляет:

- диспетчеризацию заявок,
- ведение электронного документооборота,
- каждому пациенту и врачу заводит «Единое цифровое окно здоровья»,
- помогает в проведении телеконсультаций.

7.3. Служба управления персоналом контролирует работу персонала сети Кабинетов и оплату труда с применением KPI.

## **8. Примечания.**

8.1. Описание информационной системы сети кабинетов личных врачей-тьюторов и перспективы её развития

Медицинская информационная система сети кабинетов личных врачей-тьюторов основана на работе корпоративной CRM- и ERP-системы (цифрового фронт-офиса, включая контакт-центр), административного аппарата и кабинетов вспомогательных (в том числе диагностических, параклинических) служб.

Исполнители прилагают максимальные усилия по наполнению информационной системы медицинскими и другими данными о конкретном пациенте в «Едином цифровом окне здоровья».

Это позволяет реализовать мобильные рабочие места, включая удалённо работающих врачей-специалистов.

Необходимо развивать единое корпоративное информационное пространство с учетом быстрого развития числа «Единых цифровых окон здоровья» пациентов и врачей. Целесообразно использовать корпоративный портал, который интегрирует информацию по всем кабинетам личных врачей-тьюторов, медиатеку, оформление заявок в технические, информационные и другие службы, телефонные справочники.

Это тысячи мобильных автоматизированных рабочих мест пациентов, медиков, администраторов, вспомогательного персонала.

Запись на приём к специалистам в других медицинских организациях осуществляется через контакт-центр (CRM-систему на основе платформенного решения), интернет, web-сайт и терминалы самозаписи (в том числе через Портал госуслуг в рамках договора с ЕМИАС Москвы).

Каждому пациенту должно приходиться цифровое уведомление о записи на приём к специалисту и проведённых исследованиях (с результатами), о предстоящих биомедицинских и социальных мероприятиях.

Пациенты, медики, заказчики (работодатели, службы управления персоналом, менеджеры) находятся в единой корпоративной информационной системе, постоянно развивающейся. Заключение врачей и результаты анализов автоматически подгружаются из неё в центральную базу данных (ЦОД).

Будет автоматизировано оформление и выдача листов нетрудоспособности офисными врачами, оформление других справок через связь с ЕМИАС Москвы).

Планируется автоматизировать движение пациентов по медицинским организациям-партнёрам.

Процесс персонифицированного учёта медицинских мероприятий начинается с приёма в кабинете личного-тьютора (офисного или семейного) врача. Далее отражается информация о поступлении в отделения стационаров вплоть до размещения на профильной койке и выписки из стационара (при госпитальном лечении). Информация могла бы отгружаться в медицинскую информационную систему «МедИнЛайф»

из каждой партнёрской медицинской организации (любой формы собственности) на основании договора (при соблюдении требований ФЗ 152).

В «экосистеме» взаимодействия обширной сети кабинетов личных врачей-тьюторов к одним из «главных партнёров» следует отнести «Единую государственную информационную систему в сфере здравоохранения» Российской Федерации, её региональный сегмент в виде «Единой медицинской информационной аналитической системе» Москвы, РосТех с регистром биометрической информации жителей России.

К корпоративной медицинской информационной системе «МедИнЛайф» подключены рабочие места медиков и специалистов сети кабинетов личных врачей-тьюторов.

Офисные (семейные) врачи работают по формализованным протоколам и скриптам:

- протоколы первичного осмотра,
- дневниковые записи,
- протоколы манипуляций,
- протоколы диагностических исследований,
- информированные согласия,
- протоколы различных клинико-экспертных комиссий,
- все виды выписок и эпикризов и др.

Все формы корпоративных протоколов имеют predetermined значения и формы, офисному (семейному) врачу остается выбрать тот или иной показатель, согласиться с ним или же изменить его на другой параметр. Это экономит персональному менеджеру здоровья (личному, офисному врачу и его помощнику – медицинскому консьержу) массу времени.

**Принципы развития и внедрения корпоративной информационной системы:**

- оптимизация логистики и информатизация дистанционного вызова консультантов из клиник-партнёров в России и за рубежом (онлайн и офлайн «второе» мнение);

- подбор инструментов мониторинга показателей здоровья по органам и системам (инструментов mHealth и программ приложений к смартфонам на соответствующих IT-платформах).

Реализация этих принципов заложена в алгоритмы информационной системы. Персональный менеджер здоровья (личный, офисный или школьный врач) должен иметь возможность на своём рабочем месте создать заявку на любого консультанта и средство мониторинга показателей здоровья. Заявка регистрируется, контрагент (зарубежная клиника или контакт-центр, врач-консультант) получает IT-сообщение с информацией о том, по какому случаю, когда, с каким офисным (семейным) врачом он приглашен, а также срочность этой консультации.

Контакт-центр (CRM-система) имеет возможность отслеживать, анализировать и организовать выполнение «транзакций» в системе, и, конечно, заявки на приём/посещение/обращение/случай по конкретному состоянию/заболеванию. При этом необходимо создавать решения на основе глубокого (машинного) обучения с поддержкой принятия организационных решений (система «МедИнЛайф») и элементами поддержки принятия медицинских решений на основе интеграции с другими платформами.

Для клиентов офисного (семейного, школьного) врача расширяется информационное поле в национальном и глобальном формате (международные клинические рекомендации, протоколы, классификаторы, номенклатуры).

Для развития ответственного отношения пациента к здоровью важно оценивать план биомедицинских мероприятий в измеримых цифровых показателях:

- потенциальная стоимость биомедицинских услуг,
- оценка рейтинговых показателей (для состоятельности, геймификации в малых группах),
- количественная оценка эта по траектории биомедицинского цикла,
- количественная оценка этапов социального цикла (с точки зрения производства информации).

Оценка эффективности жизненного (профессионального, образовательного) пути становится измеряемым показателем (подобно банковскому счёту). Пациент имеет возможность сформировать

осознанное отношение к невосполнимому, но управляемому ресурсу (жизненному пути) с учетом генетической(эволюционно обусловленной) и социальной (образовательной, профессиональной) программы. Внедрение подобной системы в пилотных регионах Китая привело к существенному повышению производительности труда в 2018 году.

В сети Кабинетов ведётся персонифицированный сбор биомедицинской и социальной информации в интересах пациента в «Едином цифровом окне здоровья». С актуальной информацией пациент может свободно ознакомиться в любое время в любом месте через сайт «МедИнЛайф». Персональная медицинская информация из доступных медицинских организаций может быть в перспективе открыта для пациентов в «Едином цифровом окне здоровья» даже в процессе сбора медицинских данных.

Информация защищена в соответствии с требованиями нормативно-правовой базы (федеральный закон 152). Клиенту достаточно единожды подписать «Соглашение о защите информации и неразглашении» у офисного (семейного, школьного) врача, и открывается доступ к его личному кабинету. Паспортные и социальные данные, информация об анамнезе жизни и анамнезе заболеваний/состояний должна вводиться однократно в IT-систему.

Для обеспечения контроля качества процессов, информационной и технологической безопасности пациентов, врачей, другого персонала кабинетов необходимо детальная видеофиксация.

В «МедИнЛайф» создаётся сеть видеофиксации из камер, разделённых по сегментам доступа. Имеется доступ к камерам, отвечающим за периметр и охранную безопасность. Администраторы, главные врачи и их заместители, эпидемиолог имеют доступ к камерам, установленным в помещениях общественного доступа.

Видеозаписи в любой момент могут быть проанализированы или в плановом порядке (в режиме контроля качества процессов), или при поступлении жалоб от пациентов.

Видеофиксация - веский аргумент для защиты персонала. Видеофиксация служит доказательством обоснованности или необоснованности претензий и жалоб. С другой стороны, информационная система защищает права и интересы пациента.

8.2. Задание на создание (дизайн-проект) контакт-центра  
Созданы рабочие места операторов и руководителя. Число рабочих мест операторов увеличивается (масштабируется модель).

Контакт-центр выполняет роль навигатора пациента (любого пользователя). В личном кабинете («Едином цифровом окне здоровья») полная информация (в рамках допуска) о пациенте. В контакт-центре формируется единое информационное пространство с Кабинетами врачей-тьюторов, регистратурой и с другими участниками проекта (в том числе с медицинскими организациями).

Общая и медицинская информация, информация о назначениях, записи на прием и прочее, содержится в программе «Единое цифровое окно здоровья». Программа интегрирована в работу контакт-центра, как основа CRM-системы.

Вариант с затратами в пределах 180 – 220 тыс. руб.

Используется виртуальная АТС, например МАНГО ОФИС/РОСТЕЛЕКОМ. Облачная АТС объединяет ресурсы для эффективной совместной работы внутри общего корпоративного коммуникационного пространства — с единым номером, комплексной аналитикой по звонкам и удобными схемами распределения поступающих вызовов между сотрудниками.

Иногда для решения оперативных вопросов по работе обычного звонка недостаточно. С помощью виртуальной АТС легко организуется телефонная конференция, отправляются сообщения коллегам, клиентам файлы или текстовые сообщения в чате, пуши. Чтобы участники информационной системы могли ответить даже тогда, когда неудобно говорить.

Программу «Единого цифрового окна здоровья» можно интегрировать во встроенную CRM-систему путём обмена необходимыми данными. Система определит номер звонящего, поднимет историю, откроет карточку клиента, запишет разговор и привяжет к его аккаунту.

Комплексное решение возможно с учётом интеграции с любыми базами данных и программами. Налажена работа по приёму входящей информации с различных чатов, Wiber, WhatsApp (омниканальность). Формируется рабочее место руководителя/супервайзера. Производится запись разговоров.

Постоянно повышается уровень цифрового обслуживания клиентов. Возможность масштабирования функций контакт-центра «МедИнЛайф» (число участников и операторов) с организацией удалённых рабочих мест, интегрированных в общую виртуальную АТС.



## 6. Приложения

### 6.1. Аннотация проекта «Врачебно-цифровая система самоуправления индивидуальным человеческим капиталом»

**Проект:**

- предполагает виртуальное моделирование персональным врачом траектории жизненного пути с последующим применением робота-навигатора (под управлением искусственного интеллекта), планирующего текущие практические действия (биосоциальный тайминг), в том числе в игровом варианте, для обеспечения полного физического, психического и социального (профессионального, семейного) благополучия и для повышения индивидуального человеческого капитала, эффективности жизни личности в целом;
- является IT-проектом на основе мультиплатформенного решения;
- выполняет функции «маркет-плейс», являясь междисциплинарной (медицинской и образовательной) технологической базовой площадкой для офлайн- и онлайн-услуг, работающей на принципах 4P (Personalized, Predictive, Preventive, Participatory);
- анализирует большие данные о поведении и здоровье физического лица, получаемые из различных источников (mHealth, IoT, IoMT и проч.);
- составляет биомедицинскую, образовательную и профессиональную траекторию жизненного пути пациента с учётом развития семьи (династии), микро- и макросоциума;
- предлагает управляемый искусственным интеллектом и врачом ежедневный тайминг с учетом показателей здоровья, консультаций врача (в офлайн- и онлайн-режиме), бота-навигатора в смартфоне и услуг контакт-центра,
- учитывает состояние ресурсов индивида (физических и финансовых),

- обеспечивает потребителям доступ к комплексной офлайн- и онлайн-услуге врача при поддержке систем принятия медицинских и организационных решений, а также **трансграничного медицинского обслуживания**.

### **Маршрутизация кабинета личного врача-тьютора (персонального менеджера здоровья)**

- ❖ Предлагаем услуги личного врача-тьютора как персонального менеджера здоровья – стандарт обслуживания персонала в рамках корпоративных социальных программ и организации медицинской помощи нового типа.

- ❖ Даже достаточно ориентированные на сохранение здоровья застрахованные по ДМС не всегда могут сами решать подобные проблемы и из-за нехватки времени, и из-за укоренившегося отсутствия культуры заботы о своём физическом теле.

- ❖ Страховая компания-партнёр через **контакт-центр** может предложить клиенту традиционный полис добровольного медицинского страхования (ДМС) с набором различных программ или при непосредственном обращении - ускоренный пациенто-ориентированный путь помощи клиенту.

- ❖ **Кабинет личного врача-тьютора предполагает наличие нескольких работающих блоков (Рис.1):**

#### **Регистратура.**

В регистратуре находится *рабочее место администратора-кассира*. Здесь отвечают на вопросы клиентов, осуществляется создание электронной медицинской карты (ПЭМК) пациента в «Едином цифровом окне здоровья», если его до этого у пациента не было, получают от него согласие на обработку персональных данных, организуют приём врача.

В регистратуре осуществляется оформление платёжных и медицинских документов.

После регистратуры пациент направляется в непосредственно в Кабинет личного врача-тьютора (во «Врачебно-диагностический блок»).

Рис. 1. Схема взаимодействия в работе блоков кабинета персонального менеджера здоровья.



❖ **«Врачебно-диагностический» блок.**

Здесь находятся *рабочие места медсестры и врача.*

❖ Медицинская сестра производит заполнение медицинской карты в «Едином цифровом окне здоровья». Обучает работе с системой личного врача-тьютора как персонального менеджера здоровья. Готовит к работе диагностическое

❖ оборудование. Проводит доврачебные диагностические исследования, перечень которых согласован врачом (измерение АД, функциональные исследования сердечно-сосудистой системы с помощью аппарата «Глобус», измерение веса и т.д.). Записывает в сетку расписания на повторную консультацию первичных и повторных пациентов.

❖ Врач организует индивидуальную работу с клиентом, застрахованным в конкретной страховой компании по ОМС или ДМС страховой компании, проводит анализ состояния здоровья пациента по органам и системам,

❖ в том числе патологии, отражённой в медицинской карте, на примерах 3D-визуализации болезней по 12-ти морфофункциональным системам. Оценивает эффективность диагностики (линейки используемых диагностических медицинских изделий) и лечения (прибор биорезонансной терапии – БИКОМ).

❖ Врач формирует индивидуальный план биомедицинских мероприятий и его реализации (совместно с родственниками) с применением инструментов мобильной медицины. Разрабатывает рекомендации по здоровому образу жизни и мониторингу показателей здоровья совместно с врачом-тьютором. При необходимости направляет пациента на дополнительное обследование и лечение.

## 6.2. Путь клиента в Кабинете

1. Сотрудничество физического лица с Кабинетом личного врача-тьютора (семейной или офисной телемедицины) начинается с предварительного знакомства с более детальной информацией об услуге и организации в интернете (YouTube) после рекламы или заключения корпоративного договора. Ссылки пациенту отправляются после заключения договора (B2B) или по запросу (B2C).

2. Будущему пациенту предлагается заполнить онлайн-анкету и записаться на приём в один из кабинетов сети через объединённый контакт-центр сети Кабинетов (адреса и форма записи указаны на сайте).

3. При очном визите в кабинет личного врача администратор-регистратор оформляет для пациента обязательную персональную документацию (согласие на обработку персональных данных и проч.) в бумажном и/или цифровом виде на оказание услуг.

4. Производится предварительная оплата пакета услуг (если оплата не предусмотрена корпоративным договором с работодателем в полном объёме).

5. Далее фельдшер (консьерж, помощник офисного или семейного врача) заводит «Единое цифровое окно здоровья» и вносит данные из бумажной или цифровой медицинской документации (которую представил пациент), в том числе из электронных медицинских карт в других медицинских организациях (для этого пациент может открыть доступ к электронной медицинской карте в другой медицинской организации).

6. Личный врач проводит первичный осмотр пациента (осмотр, пальпация, перкуссия, аускультация).

7. Далее ассистент врача проводит быстрый Checkup с использованием инструментов функциональной диагностики, вся информация отражается в компьютере врача.

8. Полученные на Checkup результаты и данные из «Единого цифрового окна здоровья», ранее поставленные диагнозы, выявленная патология и особенности развития организма обсуждаются с пациентом (желательно в присутствии близких) на 3D-визуализированной цифровой карте здоровья. Анализ на тач-экране проводится по каждой из 12-ти морфофункциональных систем организма пациента.

9. В результате обсуждения постепенно по фрагментам и системам формируется план обследования и лечения на весь биологический цикл человека (краткосрочный, среднесрочный

и стратегический). С указанием и обсуждением срока ожидаемой продолжительности жизни (120 лет).

10. Желательно, чтобы пациент вместе с родственниками и личным врачом подробно обсудили план действий по каждой из систем организма, программу профилактических осмотров, диспансеризации, вакцинации, профилактической стоматологии и проч. Составляется подробный календарь диагностических и лечебно-профилактических мероприятий.

11. Если требуется, проводятся дополнительные обследования (в том числе лабораторные) на месте в кабинете офисной (семейной) телемедицины или в специальных условиях.

12. В течение первого или повторных визитов возможны телеконсультации (не выходя из офиса семейного врача) в ведущих специализированных клинических центрах России или зарубежья.

13. Возможно пригласить в качестве консультантов (в плановом режиме) лучших специалистов (клиницистов, гистологов, рентгенологов и проч.).

14. На консультацию (внутри России или за рубежом) могут быть направлены результаты обследований и анализов: гистологические препараты, морфологический материал после биопсии, снимки, лучевые изображения и проч.

15. Совместно с пациентом и его родственниками врач определяет, какие средства и инструменты требуются для мониторинга физиологических показателей органов и систем.

16. Для постоянной связи с врачом и консьержем пациенту предлагается специальный защищённый канал связи - мессенджер.

17. По желанию пациента или родственников может быть назначена дата следующей консультации офисного(семейного) врача или специалиста по видеоконференцсвязи.

18. Совместно с офисным (семейным) врачом пациент выбирает наиболее удобную программу и инструменты мониторинга показателей здоровья и взаимодействия с контакт-центром.

19. Для страхования рисков пациент получает консультации об оптимальных для него страховых программах и финансовом

менеджменте личных средств для медицинского обслуживания в течение жизни.

20. В завершение формируется окончательный счёт за услуги.
21. Назначается время и форма следующего взаимодействия с личным врачом.
22. Производится окончательный расчёт.

### 6.3. Путь VIP-клиента в Кабинете

#### **Запись на приём:**

- Будущему пациенту предлагается заполнить онлайн-анкету и записаться на приём.
- Первый вариант записи – через контакт-центр;
- Второй – непосредственно в регистратуре;
- Третий – по направлению от партнера (договор с юридическим лицом).

Особенность Кабинета - набор сотрудников, работающих в связке (в команде). Так, VIP-клиента встречает и сопровождает **мажордом**, оформлением документов занимается **администратор-кассир**, доврачебный приём осуществляет консьерж, медицинским сопровождением занимается **врач-тьютор**, которому помогают **специалисты по функциональной диагностике**. Психологическим сопровождением занимается **психолог-коуч**.

#### **Задачи мажордома**

Первым клиента встречает мажордом. Главная функция этого сотрудника - уделить внимание каждому клиенту, создать настроение и атмосферу, сделать его пребывание более интересным, приятным (с элементами игры), комфортным и запоминающимся.

Обеспечивать информацией по всему спектру медицинских услуг, оказываемых в данном медицинском офисе (в дополнение к базовому перечню), и возможностях получения аналогичных услуг по другим адресам.

### **Задачи администратора (регистратор-кассир)**

Оформление пакета документов при заключении договора с физическим лицом.

Оформление приёма денежных средств (B2C) и выдача платёжных документов.

### **Задачи медицинского консьержа**

Консьерж (медицинская сестра или фельдшер) - правая рука врача (направление на анализы и т.д.)

Функции:

- занесение данных в «Единое цифровое окно здоровья» и формирование карты амбулаторного больного (форма 025) на бумажных носителях,
- обучение правилам пользования «Единого цифрового окна здоровья»,
- организация инструментальных исследований (или помощь врачу),
- обеспечение информацией о возможностях получения телемедицинских услуг и второго мнения онлайн или офлайн,
- АМСАТ,
- Выбор инструментов мониторинга показателей здоровья.

### **Задачи врача-тьютора**

- Профилактика, диагностика и лечение
- Полноценный консультативный приём (осмотр)
- Обсуждение результатов, полученных при персональном скрининге показателей здоровья, при обследовании и при обсуждении результатов с использованием цифровых инструментов (ЕЦОЗ, цифрового двойника - еКлона) пациента
  - Формирование плана медицинских и биосоциальных мероприятий.
  - Сопровождение пациента по жизненному пути.

### **Задачи администратора (регистратора-кассира)**

- Подписание Акта выполненных работ, выдача документов клиенту.



- Осуществление предварительной записи на повторное посещение после получения результатов рекомендованных обследований.
- Предоставление информации о возможностях получения медицинских услуг с помощью удалённого доступа.
- Предложение по приобретению (аренды) мобильных медицинских устройств.

#### **6.4. Автоматизированное рабочее место специалиста (врача) в информационном web-сервисе «Единое цифровое окно здоровья»**

##### **Основные функциональные возможности**

##### **«Единое цифровое окно здоровья» для специалиста (врача):**

- Формирование расписания приёмов специалиста
- Запись пациентов на приём или бронирование времени приёма
- Регистрация нового пациента
- Документирование приёма пациента:
  - мониторинг параметров
  - регистрация услуг
  - назначение лекарств и диет
  - формирование медицинских записей
- Формирования плана биомедицинских мероприятий
- Демонстрация визуализированных анатомических объектов.

Далее приведены примеры описания ведения Пациента в системе «Единое цифровое окно здоровья» (далее – система) врачом на протяжении цикла мониторинга и наблюдения.

При входе в систему специалист (врач) видит своё расписание на текущий «день» работы в данной медицинской организации.

**Расписание (Зеркальный Карп Поликарпович)**  
Текущая организация для проведения приема пациента:  
- "Предпочтительная поликлиника" (127410, Иркутская область, поселок Никола, ул.Исток Ангара, ...)

Сохранить  
Специальность: Дерматовенерология - Кабинет: 5 Отделение: Венерологическое

День Неделя Месяц График работы **9 ноября 2017**

Время приема	Четверг 9 ноября 2017 г.
09.00	Свободно
10.00	Свободно
11.00	Свободно
12.00	Свободно
13.00	Свободно
14.00	Свободно

Расписание может просматриваться на «день», «неделя» или «месяц».

**Расписание (Зеркальный Карп Поликарпович)**  
Текущая организация для проведения приема пациента:  
- "Предпочтительная поликлиника" (127410, Иркутская область, поселок Никола, ул.Исток Ангара, ...)

Сохранить  
Специальность: Дерматовенерология - Кабинет: 7 Отделение: Венерологическое

День Неделя Месяц График работы **6 ноября 2017 г. - 12 ноября 2017 г.**

Время приема	Понедельник 6.11	Вторник 7.11	Среда 8.11	Четверг 9.11	Пятница 10.11	Суббота 11.11
09.00		Свободно		Свободно		
10.00		Свободно		Свободно		
11.00		Свободно		Свободно		
12.00		Свободно		Свободно		
13.00		Свободно		Свободно		
14.00		Свободно		Свободно		
15.00	Свободно		Свободно		Свободно	
16.00	Свободно		Свободно		Свободно	
17.00	Свободно		Свободно		Свободно	
18.00	Свободно		Свободно		Свободно	
19.00	Свободно		Свободно		Свободно	
20.00	Свободно		Свободно		Свободно	
21.00						

Из Расписания специалиста по кнопке «График работы» осуществляется переход к ведению и настройке графика работы специалиста.

Просмотр графика работы сотрудника, #/

Медицинская организация\*:  
- "Предпочтительная поликлиника" (122818) - проспект Звезда, ул. Митяй Давыдов, д.11

Отделение\*:  
- Венерологическое

Специальность\*:  
[01.01.04] Дерматовенерология

Специалист\*:  
- Зеркальный Карл Полика

Кабинет: 5

График работы:  
Добавить

Начало действия	Окончание действия
01.05.2017	ДД ММ ГГГГ

Интервал приема (мин.) 60

Просмотр графика работы, # 18 ЗАКРЫТЬ Создать на основе

Наименование\*:  
КапрЗеркальный неделя без обеда без С и В

Периодичность:  
- Неделя

Разделение календарных дней на четные и нечетные

Реквизиты заполнения по умолчанию:

**Нечётные числа**  
Начало: 09:00 Окончание: 15:00 Перерыв: с по

**Чётные числа**  
Начало: 15:00 Окончание: 21:00 Перерыв: с по

Шаблон графика: Заполнить

День	Чётность	Начало работы	Конец работы	Перерыв с	Перерыв по
Пн	Нечётный	09:00	15:00		
Пн	Чётный	15:00	21:00		
Вт	Нечётный	09:00	15:00		
Вт	Чётный	15:00	21:00		
Ср	Нечётный	09:00	15:00		
Ср	Чётный	15:00	21:00		
Чт	Нечётный	09:00	15:00		
Чт	Чётный	15:00	21:00		
Пт	Нечётный	09:00	15:00		
Пт	Чётный	15:00	21:00		

Указав поисковые признаки и нажав «Найти пациента» – выбираем найденного пациента для записи на приём.

**Запись на приём**
✕

**09.11.2017 13:00**

**ФИО, пол, дата рождения**

Фамилия

Имя

Отчество

19.09.1975

Пол:

**Комментарий для резервирования:**

Зарезервировать время приёма

**Документы**

7750420830000573

СНИЛС

Найти пациента

Создать ПЭМК

**Выберите пациента для записи на приём:**

1. [Филатов Петр Анатольевич](#), ДР: 19-9-1975, СНИЛС: , ОМС: 7750420830000573

Непосредственно в момент записи пациента на приём специалист имеет возможность зарегистрировать нового пациента.

Фамилия	<input type="text"/>	Имя	<input type="text"/>	Отчество	<input type="text" value="Блаженкович"/>
Дата рождения	<input type="text" value="03.04.1980"/>	29 лет	Третье	Пол	Мужчина
	<input type="text" value="Прикреплён"/>		Городской		Местный
Номер амб. карты	<input type="text"/>	Номер случая	<input type="text"/>	Создан	<input type="text"/>
Повод обращения	<input type="text" value="Выборите значение"/>	Направившее учреждение	<input type="text"/>		
Имя случая	<input type="text" value="Медицинский отдел участка 1"/>	Лечащий врач	<input type="text"/>		
Адрес	<input type="text"/>	Дополнение	<input type="text"/>		
Дом	<input type="text"/>	Кв.	<input type="text"/>	Суффикс	<input type="text"/>
Фактический адрес	<input type="text"/>				
Телефон	<input type="text"/>	Родственники	<input type="text"/>		
Телефон родственников	<input type="text"/>				
Финансирование	<input type="text" value="Бюджет"/>			<input checked="" type="checkbox"/> Определить	
Удостоверение личности	<input type="text" value="Паспорт гражданина РФ"/>	Серия	<input type="text"/>	№	<input type="text"/>
Кем выдан	<input type="text"/>	Выдан	<input type="text"/>		
Полис ОМС серия	<input type="text" value="№"/>	Действ. до	<input type="text"/>	Выдан	<input type="text"/>
Кем выдан	<input type="text"/>			<input checked="" type="checkbox"/> Проверить полис	
Справка МСЭ серия	<input type="text" value="№"/>	Действ. до	<input type="text"/>	Выдан	<input type="text"/>

Для пациента может быть настроен мониторинг по отдельным параметрам.

#### Мониторинг нескольких параметров одновременно

Фильтр: все результаты

Добавить График

Дата	Время	Наименование	День Недели	Кол-во параметров		
27.10.2017	14:22	Давление-температура	ПТ	3		
27.10.2017	14:12	Давление-температура	ПТ	3		
09.10.2017	10:34	Облегк	ПН	1		
03.08.2017	15:29	АД/ЧСС	ЧТ	2		
03.08.2017	15:20	АД/ЧСС	ЧТ	2		
30.06.2017	15:06	АД / ЧСС / Темпер	ПТ	3		
30.06.2017	15:05	АД / ЧСС / Темпер	ПТ	3		
30.06.2017	15:00	АД/ЧСС/Темп/Рост/Вес	ПТ	5		

Также может быть доступен мониторинг по нескольким параметрам одновременно.

#### Мониторинг

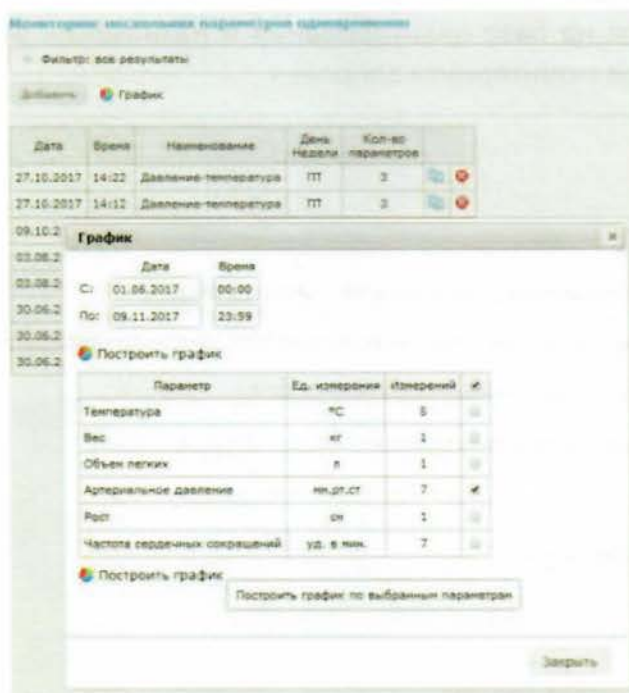
##### Мои параметры

Параметр	Измерений	
Объем легких	1	
Вес	1	
Рост	1	
Температура	5	
Артериальное давление	7	
Частота сердечных сокращений	7	

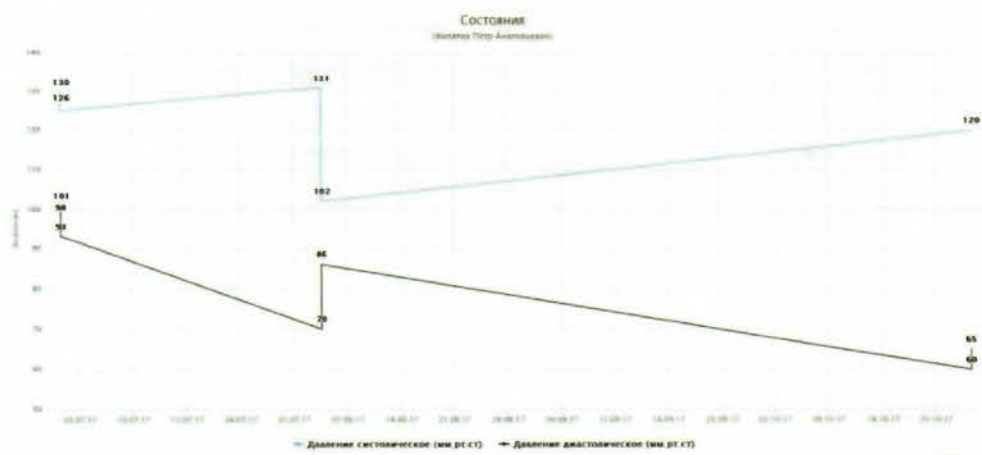
##### Полный перечень параметров

- ГТО
- Дыхательная система
- Зрительная система
- Кровь
- Маркеры и гормоны
- Мышечная система
- Общие параметры
- Сердечно-сосудистая система
- Фитнес

График изменения выбранных показателей в заданном периоде формируется по динамическому набору данных мониторинга.



Возможно настраиваемое визуальное представление собранной информации.



В Кабинете пациенту могут быть предложены различные инструментальные методы мониторинга жизненно важных параметров на базе анкетирования и назначения регулярного сбора параметров мониторинга здоровья.

### Опросы

Опрос на определение риска туберкулеза  Пройти опрос

Шестиминутный тест для определения ХРОНИЧЕСКОЙ СЕРДЕЧНОЙ НЕДОСТАТОЧНОСТИ  Пройти опрос

Оценка риска тромбозов по шкале CHA2DS2-VASc  Пройти опрос

Оценка риска кровотечения по шкале HAS-BLED  Пройти опрос

### Пройденные опросы

12.02.2019	Алкоголь и курение
12.02.2019	Алкоголь и курение
12.02.2019	Оценка важности и уверенности
12.02.2019	Оценка потребления поваренной соли
12.02.2019	Физическая активность
22.02.2019	Оценка функционального состояния

Анализ состояния здоровья и ввод первичной информации осуществляется с использованием интерфейса «Функциональные системы и разделы учёта показателей здоровья».

© ООО "Портал РАМН", 2016 – 2019. Все права защищены  
Свидетельство о регистрации №2016662462 от 11 ноября 2016 г.  
Копирование материалов без ссылки на источник запрещено.

**Партнеры**

- Медиайф
- Портал РАМН

**Дополнительно**

- О защите персональных данных
- Согласие на обработку



Регистрация перенесённых и актуальных для пациента заболеваний позволяет сформировать «Анамнез заболеваний» пациента и выписки из истории болезни.

### Медицинский отдел участок 1

Полная история болезни №

## Петр

Мужчина, 29 лет (дата рождения 03.04.1989).  
Адрес: г. Москва.  
Не работает.  
взят на учёт: 12.02.2019.  
Наблюдающее учреждение .

#### Основные измерения

Вес 74 кг, рост 173 см.  
Индекс массы тела: 24,7. Нормальный вес.  
ЧСС 50 (12.02.2019)  
АД систолическое 99 (12.02.2019)  
АД диастолическое 40 (12.02.2019)

Группа крови не определена.

Социально-бытовых проблем нет.

Лечащих врачей нет.

Анамнез не собран. Статус не описан.

Нет диагноза.

Задачи госпитализации не определены.

Факторов риска нет.

Отягощающих факторов нет.

Непереносимости лекарств нет.

Лекарственная резистентность микрофлоры отсутствует.

Консультации не назначались.

Лабораторного обследования не было.

Лечение не назначено.

Операций не было.

Проблем с медикаментами нет.


По результатам комплексного обследования формируется индивидуальный перечень биомедицинских мероприятий.

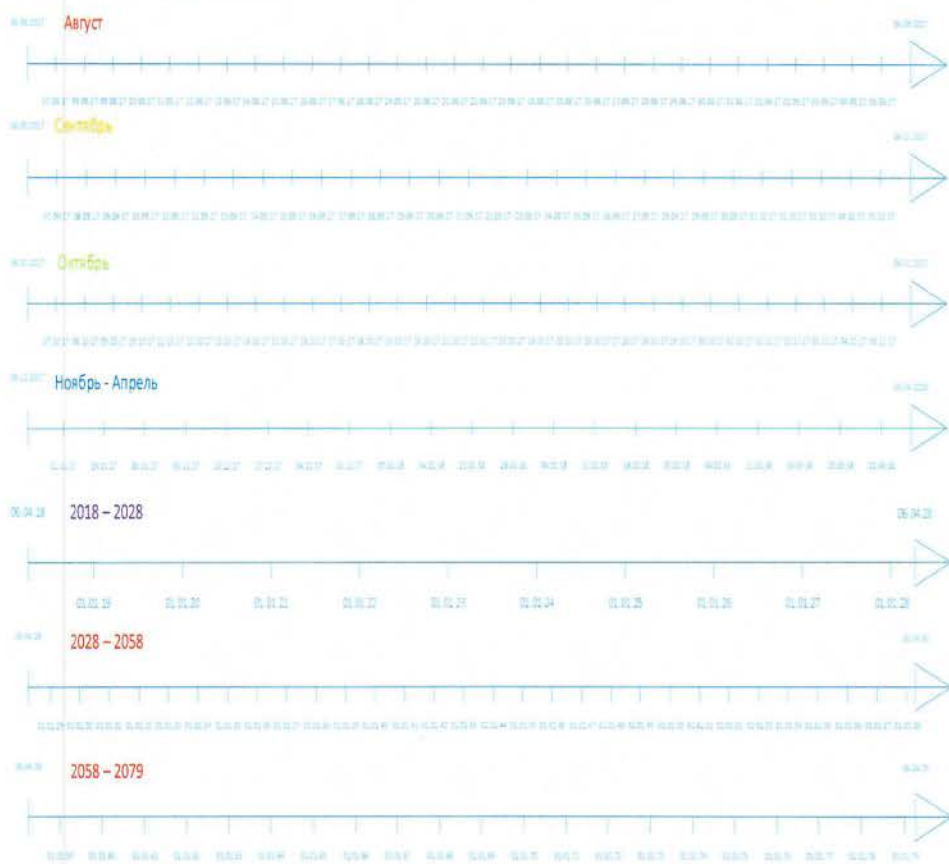


Далее формируется План биомедицинских мероприятий, следуя которому пациент получает системное представление по управлению задачами сохранения своего потенциала здоровья.

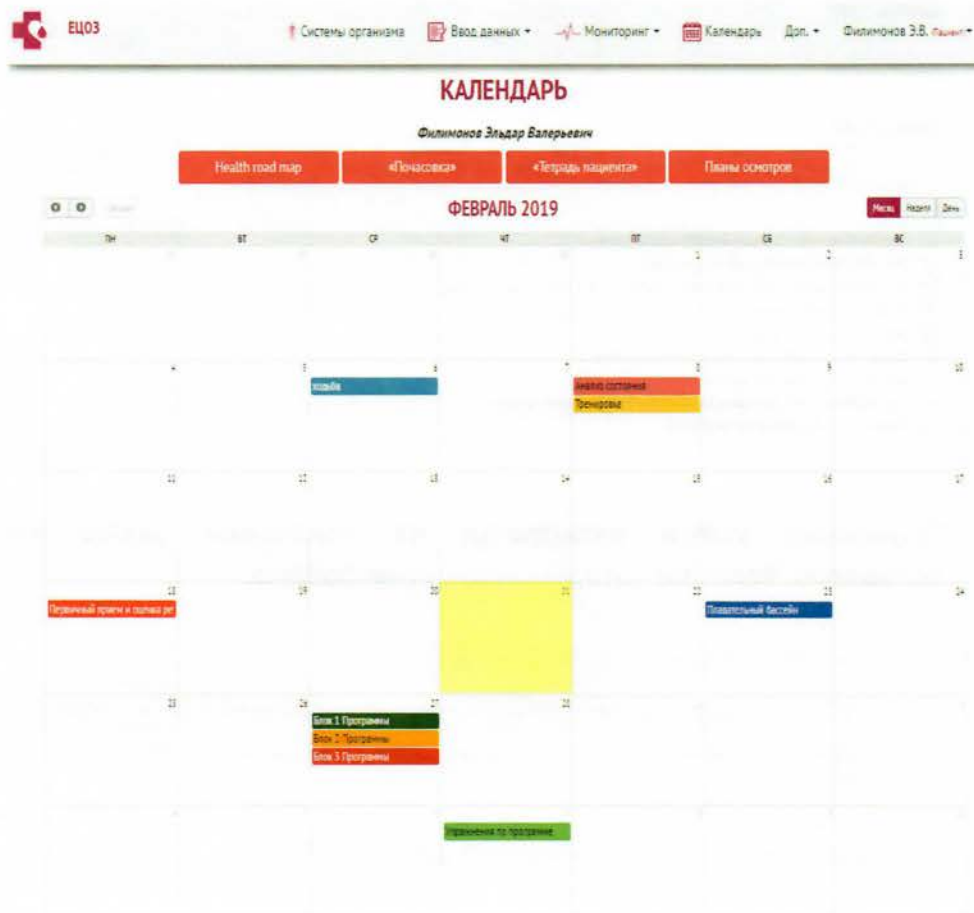
**Календарь индивидуального плана биомедицинских мероприятий**  
ФИО и возраст \_\_\_\_\_  
Прожито \_\_\_\_\_ дней (с зачатия)  
Должен бы прожить \_\_\_\_\_ дней  
Скорее всего проживёт \_\_\_\_\_ дней  
Можно исправить до \_\_\_\_\_ дней

**Health road map**

**#ПЕРСОНАЛЬНЫЙ  
МЕДИЦИНСКИЙ  
МЕНЕДЖЕР** 



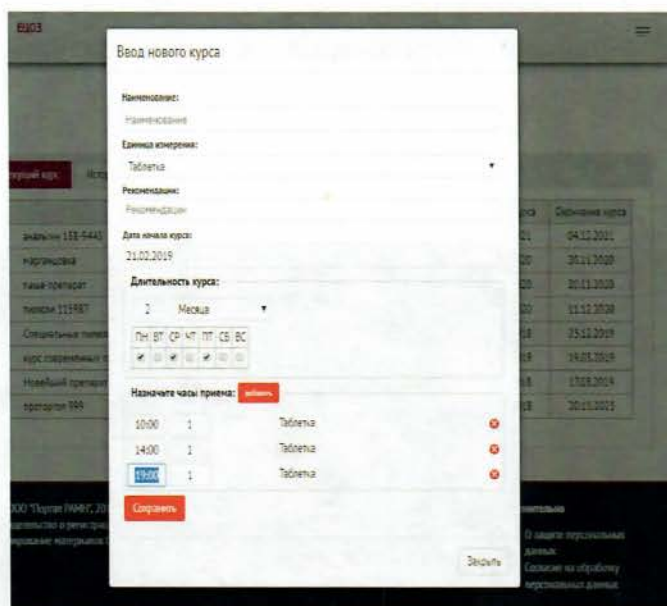
На основании Плана биомедицинских мероприятий, врач (либо система автоматически) формирует календарь биомедицинских мероприятий пациента на месяц/неделю/день.





Внесённые медицинские записи позволяют формировать архив медицинских документов из различных источников.

По итогам обследования производятся лекарственные и диетологические назначения.



Рациональность назначений анализируется по итогам отметок со стороны Пациента о ходе выполнения мероприятий.

ID пациента	Дата измерения	Шаги	Расстояние	Ступени	Шаги Быстр	Квал Акт	Квал Общ	Гржир	МТл	Пржир	Время	САД	ДАД	ЧСС
06	07.02.2019									67.0				
07	08.11.2018										15:16	140	96	
07	09.01.2019										16:45	130	96	
07	06.02.2019										14:29	160	100	
07	11.02.2019										15:12	160	80	
07	13.02.2019								80.0		16:25	117	80	
07	16.02.2019										15:32	127	80	
											15:46	160	80	
08	14.12.2018										14:34	110	80	
08	01.01.2019										14:36	118	80	
08	07.01.2019										09:25			63
08	11.01.2019										09:25			60
											09:25			66
08	16.01.2019	6000									09:23	90	80	
08	23.01.2019								57.0		09:25			72
08	30.01.2019										09:22	120	80	
08	31.01.2019	6000												
08	01.02.2019	9000							56.0		09:22	100	59	
											09:23			66

Методы лечения и профилактики обсуждаются с близкими пациента. Дополнительно может осуществляться визуализация индивидуальных патологических процессов на анатомической модели пациента (цифровом двойнике).

В разделе ИНФОРМАЦИЯ специалист (врач) может ознакомиться с перечнем услуг ОМС по г. Москва и стандартами медицинской помощи. Информация данного раздела регулярно актуализируется.



### **Перспективы развития**

#### **«Единого цифрового окна здоровья» пациента и врача:**

- Разработка системы создания и ведения индивидуальных шаблонов медицинских документов.
- Создание чата и видео конференций «врач – пациент».
- Расширение набора используемых информационных ресурсов.
- Подключение профильных обучающих модулей.
- Подключение функционала выбора, заказа и приобретения лекарственных средств и изделий медицинского назначения.
- Подключение на модульном принципе систем поддержки принятия врачебных решений.
- Внедрение системы самостоятельной диагностики пациентов с возможностью последующего выбора врача нужного профиля.
- Расширение возможностей контроля соблюдения врачебных назначений и рекомендаций (компетентности пациента и его близких).
- Подключение новостных и научно-популярных информационных ресурсов для пациентов.

В Кабинете пациенту могут быть предложены различные инструментальные методы мониторинга жизненно важных параметров.



## 6.5. Описание продукта

### НАЗВАНИЕ

**Услуга пациенту со стороны личного врача и информационной системы** на основе искусственного интеллекта по формированию и исполнению пожизненного плана укрепления здоровья путём реализации принципов 4P-медицины.

### РАСШИРЕННОЕ НАЗВАНИЕ

**Услуга пациенту и его близким со стороны врача (как основной части врачебно-цифровой системы или человеко-машинного комплекса)**

- на основе принципов 4P-медицины,
- с применением программного средства с искусственным интеллектом,
- с роботизированной системой навигации (через смартфон врача и пациента),
- по жизненному пути пациента (по плану укрепления здоровья),
- для повышения человеческого капитала пациента и его близких (управляемый биохакинг).

### ОПИСАНИЕ

Дизайн услуги личного врача-тьютора на основании программного комплекса с искусственным интеллектом (ботами) - образец организации первичной медико-санитарной помощи в рамках новой модели охраны здоровья (**предиктивной персонализированной медицины**) предполагает медицинскую помощь пациенту и информационную поддержку лечащему врачу в совместном управлении здоровьем физического лица на протяжении жизненного пути (индивидуального биосоциального цикла):

- для оценки и коррекции стартового уровня здоровья по 12-ти морфофункциональным системам,
- для прогноза биологического состояния в течение жизненной (образовательной, профессиональной) траектории, путём формирования и обеспечения

исполнения HealthMap - дорожной карты онлайн- и офлайн-укрепления здоровья для достижения целевых показателей жизни (образовательной или профессиональной траектории),

- для выбора медицинской организации и врача при необходимости дополнительной диагностики, лечения, реабилитации, вторичной или третичной профилактики в рамках **«реактивной» медицины,**
- и контроля качества биомедицинских услуг среди многочисленных провайдеров,
- путём выполнения функций медицинского «лоцмана» и «адвоката» лечащим врачом-тьютором с навыками клинического физиолога, семейного психолога и IT-медика в рамках **«предиктивной» медицины.**

#### **ДЕЙСТВИЯ ПАЦИЕНТА И ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА-ТЮТОРА**

**1.** Заказчик как юридическое (B2B) или физическое (B2C) лицо заключает договор с ООО «МедИнЛайф» на оценку и мониторинг показателей здоровья с применением искусственного интеллекта, инструментов mHealth и навигации с использованием новейших коммуникационных инструментов (в том числе ботов через смартфон) в течение жизненного пути (образовательной траектории, профессиональной карьеры и биосоциальному циклу в целом).

**2.** Лечащий врач, другие медики и специалисты собирают информацию о состоянии физического, психического и социального благополучия (здоровья) пациента, проводят дополнительные или актуальные исследования состояния всех 12-ти морфофункциональных систем (Checkup разной глубины и направленности) для выявления «слабых мест» для:

- мониторинга показателей состояния здоровья с применением устройств мобильной медицины для оценки наиболее важных в данной ситуации параметров;
- составления индивидуального плана биомедицинских мероприятий пациента (HealthMap).

3. Устройства мобильной медицины (медицинские гаджеты, разрешённые для применения в РФ) могут быть приобретены или арендованы по каталогу на сайте «МедИнЛайф».
4. Медицинская информация от устройств мобильной медицины пациента поступает через мониторинговый центр какой-либо медицинской организации (например, 64-й больницы), через контакт-центр в «Единое цифровое окно здоровья» пациента в корпоративной информационной системе «МедИнЛайф» следующими способами:
  - в автоматическом режиме (в том числе от IoT - интернета вещей, IoMT- интернета медицинского оборудования);
  - ручным вводом в «Едином цифровом окне здоровья» пациента,
  - либо личным врачом (персональным менеджером здоровья).
5. Анализ данных проводится:
  - в автоматическом режиме программным комплексом с помощью алгоритмов;
  - личным врачом как персональным менеджером здоровья;
  - врачами специалистами, в том числе в других медицинских организациях.
6. Система информирует (email, SMS , социальные сети и проч. каналы коммуникации) личного врача и пациента о результатах аналитики, об отклонениях параметров, а также напоминает пациенту и врачу о грядущих мероприятиях по плану в соответствии с HealthMap.

#### ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ

Стоимость продукта рассчитывается по формуле:

$C = П + М * n$ , где -

**C** - стоимость продукта;

**П** - стоимость приёма личного врача для составления HealthMap,

дополнительных обследований и консультаций, подбора устройств мобильной медицины;

**н** - количество месяцев, на которое заключается договор с физическим или юридическим лицом;

**М** - месячная оплата сопровождения;

#### **оплата**

Гибкая модель оплаты может быть вариабельна:

- приём, на котором составлен план HealthMap и назначены мобильные устройства, оплачивается при заключении договора и/или в день проведения приёма;
- до трёх месяцев оплачивается разовый платёж по договору годового обслуживания, дальнейшая оплата производится ежеквартально;
- оплата по принципу абонентской платы;
- комбинированные формы оплаты;
- другое.

#### **лицензирование**

Работа ООО «МедИнЛайф» выстраивается в соответствии с российским законодательством.

Легитимность применения IT-программ и устройств мобильной медицины, возможности их использования в России, качество результатов тестирования соответствуют нормативно-правовой базе РФ.

## **6.6. Комплексные услуги**

### **Программа «Сердечно-сосудистая система»**

#### **Первое посещение**

**Прием (осмотр, консультация) кардиолога, первичный доврачебный приём с проведением комплекса обследований:**

- определение антропометрических данных на аппарате КМД (рост, вес, индекс массы тела, калипер, динамометрия),

- биоимпедансометрия (определение процентного соотношения воды, мышечной и жировой ткани) на аппарате "Медасс",
- исследование ригидности артерий на аппарате "VaSera",
- регистрация электрокардиограммы,
- холтеровское мониторирование сердечного ритма (ХМ-ЭКГ) и артериального давления (АД).

**Лабораторные исследования:**

- Общий анализ крови, ферритин, ТТГ, свободный Т3 и свободный Т4, кортизол суточный в слюне, триглицериды, холестерин общий, ЛПВП (альфа-холестерин), ЛПНП (бета-холестерин), индекс атерогенности, липопротеин альфа, глюкоза, гликированный гемоглобин, лактат, инсулин, Na, K, Mg, Ca, хлор, ДГЭА, тестостерон, АЛТ, АСТ, мочевины, креатинин, мочевиная кислота, билирубин, общий белок\*
- "ЭЛИ-Кардио-Тест-12" (лаборатория "Иммункулус")
- генетический тест "Здоровье и долголетие" (лаборатория "Genotek")

**Второе посещение (примерно через 1 месяц)**

**Консультация по коррекции факторов риска развития неинфекционных заболеваний с комплексом инструментальных исследований.**

**Прием (осмотр, консультация) кардиолога, повторный**

На основе полученных данных врач-тьютор(персональный менеджер здоровья) определит прогноз здоровья, сформирует индивидуальный план лечебно-диагностических и реабилитационных мероприятий, порекомендует наиболее эффективные методы профилактики:

- проведение пробы Штанге.
- проведение пробы Генчи.

**Проведение теста интервальной гипоксии-гипероксигенации на аппарате "Селджим-Рус".**

### **Третье посещение (примерно через 2 месяца)**

**Консультация по коррекции факторов риска развития неинфекционных заболеваний с комплексом инструментальных исследований**

**Прием (осмотр, консультация) кардиолога, повторный**

Определение прогноза здоровья, коррекция индивидуального плана лечебно-диагностических и реабилитационных мероприятий, порекомендует наиболее эффективные методы профилактики.

---

*\*Стоимость услуги может меняться в зависимости от необходимости проведения лабораторных исследований*

## **Программа сопровождения "Метаболический синдром"**

### **Первое посещение**

**Приём (осмотр, консультация) терапевта, первичный**

**Доврачебный приём с проведением комплекса обследований:**

- определение антропометрических данных на аппарате КМД (рост, вес, индекс массы тела, калипер, динамометрия),
- биоимпедансометрия (определение процентного соотношения воды, мышечной и жировой ткани) на аппарате "Медасс",
- исследование ригидности артерий на аппарате "VaSera",
- проведение пробы Штанге,
- проведение пробы Генчи.

**Прием (осмотр, консультация) диетолога, первичный**

**Лабораторные исследования:**

- СРБ, глюкоза, общий белок, триглицериды, ЛПНП, АЛТ, АСТ, ЩФ, КФК, Мочевина, Мочевая кислота, ферритин, витамин ДЗ, ОАК\*
- "ЭЛИ-Висцеро-Тест-24" (лаборатория "Иммункулус")
- генетический тест "Диета и фитнес" (лаборатория Genotek)

**Персональное сопровождение врача-диетолога с коррекцией программы питания** (три онлайн консультации в течение одного месяца), возможно дистанционное обсуждение результатов лабораторных исследований, генетического теста "Диета и фитнес", добавление необходимых коррекционных мероприятий в индивидуальную диету и рекомендованную физическую нагрузку.

**Второе посещение (через 1 месяц)**

**Прием (осмотр, консультация) терапевта, повторный**

после пройденного полностью курса ИГГТ 15 сеансов; оценка эффективности проводимого комплекса терапевтических мероприятий: индивидуально подобранной диеты, изменения образа жизни, адекватности физической нагрузки, назначенной нутритивной поддержки, результативности ИГГТ.

**Назначение комплекса лабораторных исследований в динамике:**

- СРБ, глюкоза, общий белок, триглицериды, ЛПНП, АЛТ, АСТ, ЩФ, КФК, Мочевина, Мочевая кислота, ферритин, витамин ДЗ, ОАК (лаборатория ДНКом/Хромолаб)\*

**Третье посещение (через 2 месяца)**

**Прием (осмотр, консультация) терапевта, повторный:**

- определение антропометрических данных на аппарате КМД (рост, вес, ИМТ, сила мышц),
- исследование ригидности артерий на аппарате "VaSera",
- биоимпедансометрия (определение процентного соотношения воды, мышечной и жировой ткани) на аппарате "Медасс".

**Проведение курса интервальной гипоксии-гипероксигенации на аппарате "Селджим-Рус" числом 15**

---

*\*Стоимость услуги может меняться в зависимости от необходимости проведения лабораторных исследований*

## **Программа сопровождения "Биохакинг мозга"**

### **Первое посещение**

**Приём (осмотр, консультация) врача-невролога**

**Приём (осмотр, консультация) врача-диетолога**

**Доврачебный прием с проведением комплекса обследований:**

- определение антропометрических данных на аппарате КМД (рост, вес, индекс массы тела, калипер, динамометрия),
- исследование ригидности артерий на аппарате "VaSera",
- биоимпедансометрия (определение процентного соотношения воды, мышечной и жировой ткани) на аппарате "Медасс".

### **Лабораторные исследования**

- ферритин, кортизол суточный в слюне, лактат, инсулин, гликированный гемоглобин, натрий, калий, магний, ДГЭА, тестостерон, витамин Д3, витамин В12, ТТГ, Т3 свободный, Т4 свободный\*

**Второе посещение (по результатам лабораторных исследований)**

**Приём (осмотр, консультация) врача-невролога повторный**

- проведение пробы Штанге
- проведение пробы Генчи

**Проведение теста интервальной гипоксии-гипероксигенации на аппарате "Селджим-Рус"**

**Проведение курса интервальной гипоксии-гипероксигенации на аппарате "Селджим-Рус" числом 10**

**Третье посещение (после прохождения курса гипоксии-гипероксигенации включает в себя оценку эффективности проведённой терапии)**

**Приём (осмотр, консультация) врача-невролога повторный**

---

*\*Стоимость услуги может меняться в зависимости от необходимости проведения лабораторных исследований*



## **Комплекс "Диагностика системных аутоиммунных ревматоидных заболеваний"**

### **Первое посещение**

**Приём (осмотр, консультация) кардиолога, первичный**

**Доврачебный прием с проведением комплекса обследований:**

- определение антропометрических данных на аппарате КМД (рост, вес, индекс массы тела, калипер, динамометрия),
- биоимпедансметрия (определение процентного соотношения воды, мышечной и жировой ткани) на аппарате "Медасс",
- исследование ригидности артерий на аппарате "VaSera",
- регистрация электрокардиограммы.

### **Лабораторные исследования**

- общий анализ крови, АСЛО, антинуклеарный фактор HEp-2 , экстрагируемые ядерные антитела скрининг (ENA-screen), антитела к двуспиральной (нативной) ДНК, АЦЦП), антитела к кардиолипину IgG, IgM, антитела к  $\beta$ 2-гликопротеину I IgG, IgM, волчаночный антикоагулянт, антитела к цитоплазматическим нейтрофилов (ANCA), скрининг (методом ИФА), С-реактивный белок, ревматоидный фактор, компонент системы комплемента С3, С4, криоглобулины\_ HLA-B27\*
- "ЭЛИ-Кардио-Тест-12"(лаборатория "Иммункулус")
- генетический тест "Здоровье и долголетие" (лаборатория "Genotek")

### **Второе посещение**

**Прием (осмотр, консультация) врача-кардиолога повторный**

**Консультация по коррекции факторов риска развития неинфекционных заболеваний с комплексом инструментальных исследований**

### **Третье посещение**

#### **Консультация по коррекции факторов риска развития неинфекционных заболеваний с комплексом инструментальных исследований**

*\*Стоимость услуги может меняться в зависимости от необходимости проведения лабораторных исследований*

### **Комплекс "Здоровая щитовидная железа"**

**Прием (осмотр, консультация) врача-эндокринолога**

**Прием (осмотр, консультация) врача-диетолога**

#### **Доврачебный прием с проведением комплекса обследований:**

- определение антропометрических данных на аппарате КМД (рост, вес, индекс массы тела, калипер, динамометрия),
- биоимпедансометрия (определение процентного соотношения воды, мышечной и жировой ткани) на аппарате "Медасс",
- проведение электрокардиографических исследований (ЭКГ) с расшифровкой,
- исследование ригидности артерий на аппарате "VaSera".

#### **Лабораторные исследования**

- ферритин, кортизол суточный в слюне, лактат, инсулин, гликированный гемоглобин, натрий, калий, магний, цинк, ДГЭА, тестостерон общий, витамин Д3, витамин В12, ТТГ, Т3 свободный, Т4 свободный, антитела к рецептору ТТГ (антирТТГ), антитела к тиреопероксидазе (антиТПО), антитела к тиреоглобулину (антиТГ), тиреоглобулин, АКТГ, кальцитонин, паратиреоидный гормон - интактный, соматотропный гормон\*

### **Второе посещение (через 1 месяц)**

#### **Прием (осмотр, консультация) врача-эндокринолога повторный**

- проведение пробы Штанге,
- проведение пробы Генчи.

**Проведение теста интервальной гипоксии-гипероксигенации на аппарате "Селджим-Рус"**

**Проведение курса интервальной гипоксии-гипероксигенации на аппарате "Селджим-Рус" числом 10**

### **Третье посещение (через 2 месяца)**

#### **Прием (осмотр, консультация) врача-эндокринолога повторный**

После прохождения курса гипоксии-гипероксигенации, включает в себя оценку эффективности проведенной терапии)

---

*\*Стоимость услуги может меняться в зависимости от необходимости проведения лабораторных исследований*

## **Комплекс "Хроническая усталость"**

### **Первое посещение**

**Приём (осмотр, консультация) врача-невролога**

**Приём (осмотр, консультация) врача-диетолога**

#### **Доврачебный приём с проведением комплекса обследований:**

- определение антропометрических данных на аппарате КМД (рост, вес, индекс массы тела, калипер, динамометрия),
- биоимпедансометрия (определение процентного соотношения воды, мышечной и жировой ткани) на аппарате "Медасс",
- проведение электрокардиографических исследований (ЭКГ) с расшифровкой,
- проведение пробы Штанге.

### **Лабораторные исследования**

- ферритин, кортизол суточный в слюне, лактат, инсулин, гликированный гемоглобин, натрий, калий, магний, цинк, ДГЭА, тестостерон, витамин Д3, витамин В12, ТТГ, Т3 свободный, Т4 свободный, органические кислоты в моче\*

### **Второе посещение через 1 месяц приём (осмотр, консультация) врача-невролога повторный**

- проведение пробы Штанге,
- проведение пробы Генчи.

**Проведение теста интервальной гипоксии-гипероксигенации на аппарате "Селджим-Рус"**

**Проведение курса интервальной гипоксии-гипероксигенации на аппарате "Селджим-Рус" числом 15**

### **Третье посещение через 2 месяца приём (осмотр, консультация) врача-невролога повторный**

После прохождения курса гипоксии-гипероксигенации включает в себя оценку эффективности проведенной терапии.

---

*\*Стоимость услуги может меняться в зависимости от необходимости проведения лабораторных исследований*

## **Комплекс "Фитнес и спорт"**

### **Первое посещение Профилактический приём терапевта**

#### **Доврачебный приём с проведением комплекса обследований:**

- определение антропометрических данных на аппарате КМД (рост, вес, индекс массы тела, калипер, динамометрия),
- проведение электрокардиографических исследований (ЭКГ),

- биоимпедансометрия (определение процентного соотношения воды, мышечной и жировой ткани) на аппарате "Медасс".

#### **Лабораторные исследования**

- общий анализ крови (без лейкоцитарной формулы), СРБ, триглицериды, холестерин общий, холестерин-ЛПВП, ЛПНП, ЛПОНП, аполиipoproteин A1, аполиipoproteин B, липопротеин (a), глюкоза (в крови), инсулин, 25-ОН витамин D, определение селена, меди и цинка в крови\*
- "ЭЛИ-Н-Тест-12" (лаборатория "Иммункулус")
- генетический тест MyWellness (лаборатория MyGenetics)

**Второе посещение через 2-3 дня (по результатам лабораторных исследований)**

**Консультация врача-терапевта с подбором персональной диеты и курса гипокси-гиперокси тренировок**

**Проведение курса интервальной гипокси-гипероксигенации на аппарате "Селджим-Рус" числом 10**

**Третье посещение через 10 циклов тренировок**

**Прием врача-терапевта, повторный**

**Проведение курса интервальной гипокси-гипероксигенации на аппарате "Селджим-Рус" числом 5**

**Четвёртое посещение после 15 циклов тренировок**

**Профилактический прием врача-терапевта**

- определение антропометрических данных на аппарате КМД (рост, вес, ИМТ, сила мышц)

---

*\*Стоимость услуги может меняться в зависимости от необходимости проведения лабораторных исследований*

## **6.7. Корпоративные профессиональные требования к должности «Офисный врач - персональный менеджер здоровья»**

### **1. Общие положения**

**1.1.** На должность офисного врача (персонального менеджера здоровья) кабинета офисного врача - персонального менеджера здоровья (Кабинета) назначается лицо, имеющее высшее медицинское образование и (или) специализацию по профилю «Врач общей практики (семейный врач)».

**1.2.** Офисный врач Кабинета подчиняется непосредственно старшему врачу Кабинета.

**1.3.** Офисный врач (как врач-тьютор или персональный менеджер здоровья) Кабинета относится к категории специалистов, назначается на должность приказом генерального директора «МедИнЛайф» на основании личного заявления.

**1.4.** Офисный врач Кабинета освобождается от должности приказом генерального директора «МедИнЛайф» на основании личного заявления об увольнении и в других установленных действующим законодательством случаях.

**1.5.** Офисный врач (персональный менеджер здоровья) Кабинета должен знать:

- основные нормативно-правовые акты в области здравоохранения;
- методические материалы по управленческому учету и основы статистического анализа в лечебном учреждении;
- принципы проведения экспертизы качества оказания медицинской помощи;
- правила формирования и учета объемов оказанной медицинской помощи;
- основы действующих моделей прогноза, профилактики, диагностики, лечения и реабилитации заболеваний, в зависимости от текущего состояния здоровья, возраста, пола, особенностей образа жизни пациента, его близких и иных существенных факторов;

- правила оказания экстренной, неотложной и плановой амбулаторной медицинской помощи взрослому и детскому населению по профилю «терапия»;

- принципы применения медико-генетических исследований и психологического анализа;

- основные технические характеристики медицинских приборов, применяемых в медицинской организации;

- актуальные возможности применения информационных технологий и телемедицины (мобильной медицины);

- правила внутреннего трудового распорядка;

- правила и нормы охраны труда и техники безопасности,

- нормативы корпоративной этики.

**1.6.** В своей деятельности офисный врач (персональный менеджер здоровья) Кабинета руководствуется:

- нормативно-правовыми актами в области здравоохранения, Приказами МЗ РФ;

- программными средствами учета медицинских услуг, используемыми в «МедИнЛайф»;

- корпоративными нормативными актами «МедИнЛайф»;

- настоящей должностной инструкцией

- здравым смыслом, собственным врачебным опытом и стремлением в интересах персоны оказать максимально эффективную медицинскую помощь (медицинскую услугу) в сложившихся условиях.

## **II. Обязанности**

**2.1.** Офисный врач Кабинета обязан:

**2.1.1.** Осуществлять комплексный консультативный амбулаторный приём пациентов (офисных сотрудников) с учётом воздействия неблагоприятных факторов воздействия рабочей среды (гиподинамия, электро-магнитное излучение компьютеров, шум, излучение экрана и проч.) с проведением сравнительного анализа состояния органов, с учетом патологий, впервые выявленных, заподозренных или отражённых в «Едином цифровом окне здоровья», на примерах 3D-визуализации нормы и патологии по 12-ти морфофункциональным системам (с использованием приборов АМСАТ, Глобус, БИКОМ, Термограф и др.) и соответствующим заполнением медицинской документации;

**2.1.2.** Отражать информацию, полученную при раскрытии анамнеза жизни и анамнеза заболеваний, а также в ходе обследования персоны в «Едином цифровом окне здоровья» пациента.

**2.1.3.** По окончании приёма предоставлять работнику информацию в электронном виде (в т.ч. в виде записи в «Едином цифровом окне здоровья») и на бумажных носителях (по запросу).

**2.1.4.** Формировать индивидуальный план биомедицинских мероприятий (План здоровья), нацеленных на сохранение и укрепление здоровья персоны, включающий рекомендации по:

- анализам, исследованиям, результатам оценки функционального состояния в соответствии с полом, возрастом, профессией, образом жизни работника, текущим состоянием здоровья и экологической нагрузкой, следуя рекомендациям Министерства здравоохранения РФ и международным стандартам,

- пошаговой корректировке образа жизни, диеты, физической, интеллектуальной, эмоциональной и производственной нагрузки,

- компенсационным мерам в случае, если значимые особенности образа жизни и иные факторы не позволяют эффективно выполнить корректировку (например, нет возможности изменить режим сна или питания и т.п.),

- приёму и наблюдению у врачей-специалистов,

- приёму и прохождению соответствующих программ у специалистов по профессиональной ориентации, профессиональному развитию и обучению, личностному росту,

- приёму у психотерапевта (психолога),

- прочее по необходимости.

**2.1.5.** Организовать контроль реализации индивидуального плана биомедицинских мероприятий (совместно с ассистентом, лечащими врачами других медицинских организаций, родственниками, близкими) с применением инструментов мобильной медицины;

**2.1.6.** Направлять пациента (персону) на дополнительное обследование и лечение (при необходимости) и помогать в выборе лечебной организации для получения медицинской услуги в соответствии с источником финансирования (государственный или негосударственный);



- 2.1.7.** Консультировать персону о возможных источниках финансирования выполнения индивидуального плана здоровья – привлечении государственных (ОМС), корпоративных (средств работодателя, страховых компаний (ДМС) и некоммерческих организаций), личных и других средств оплаты биомедицинских мероприятий;
- 2.1.8.** Осуществлять взаимодействие с врачами страховых компаний (или страховыми представителями) по программам ОМС и ДМС с целью оптимизации процесса получения необходимой медицинской помощи в амбулаторных или стационарных условиях;
- 2.1.9.** Составлять поэтапный план профилактических и реабилитационных мероприятий;
- 2.1.10.** Организовывать дистанционное наблюдение с применением различных сертифицированных в России инструментов мобильной медицины (mHealth) за показателями состояния здоровья лиц, в том числе, с хроническими заболеваниями, детей и возрастных пациентов;
- 2.1.11.** Информировать пациентов через специальные службы и инструменты сайта «МедИнЛайф», через инструменты персонального уведомления о необходимости и возможности выявления факторов риска, оценки степени риска развития хронических неинфекционных заболеваний, их медикаментозной и немедикаментозной коррекции и профилактики;
- 2.1.12.** Консультировать по вопросам ведения здорового образа жизни, включая вопросы рационального питания, увеличения двигательной активности, предупреждения потребления психоактивных веществ, в том числе алкоголя, табака, наркотических веществ;
- 2.1.13.** Осуществлять психологическую помощь;
- 2.1.14.** Осуществлять психологическую коррекцию депрессивного состояния пациента в преодолении конфликтных ситуаций на работе, кризиса в семейных отношениях, кризиса идентичности, самоидентификации, самореализации и других кризисных ситуациях – в случаях, когда участие специалиста-психотерапевта (психолога) нецелесообразно;
- 2.1.15.** Отвечать в установленном порядке на запросы, поступающие от персоны по линии пациент-врач;

- 2.1.16.** Уметь использовать способы формализации, структуризации и кодирования различных типов медицинских данных для разработки структуры и реализации баз данных;
- 2.1.17.** Уметь внедрять и эксплуатировать информационные системы в сфере здравоохранения, связанные с организацией и оказанием медицинской помощи;
- 2.1.18.** Применять современные информационные и коммуникационные технологии для обработки медико-биологических данных в клинической практике;
- 2.1.19.** Обеспечивать методическую помощь по сохранению информации в базе данных программного комплекса о фактически оказанных медицинских услугах, их учету соответствующими источниками финансирования;
- 2.1.20.** Осуществлять контроль соответствия объемов оказанных медицинских услуг и правильности оформления документов;
- 2.1.21.** Составлять и оформлять надлежащим образом выписку из медицинской карты персоны по запросу;
- 2.1.22.** Выполнять работы по подготовке и формированию базы данных, содержащих медико-экономическую информацию, вносить предложения (об изменениях в справочную и нормативную информацию, используемую при обработке данных) о внесении изменений в систему хранения и использования справочной и нормативно-правовой информации, которая применяется при обработке данных работника;
- 2.1.23.** Участвовать в разработке нормативной, методической и финансовой документации при подготовке (формирования) аналитических отчетов, необходимых выполнения текущих задач;
- 2.1.24.** Соблюдать правила внутреннего трудового распорядка, охраны труда, техники безопасности, противопожарной защиты и корпоративной этики;
- 2.1.25.** Соблюдать режим конфиденциальности по отношению к информации, связанной с врачебной тайной и полученной при исполнении служебных обязанностей.

### **III. Права**

**3.1.** Офисный врач (персональный менеджер здоровья) кабинета семейной телемедицины имеет право:

**3.1.1.** Требовать от руководства создания необходимых условий для выполнения служебных обязанностей.

**3.1.2.** Знакомиться с проектами решений руководства, касающимися его деятельности.

**3.1.3.** Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей инструкцией.

**3.1.4.** Получать от руководителей структурных подразделений, специалистов информацию и документы, необходимые для эффективного выполнения своих должностных обязанностей.

**3.1.5.** В пределах своей компетенции сообщать своему непосредственному руководителю о выявленных в процессе деятельности недостатках и вносить предложения по их устранению.

### **IV. Ответственность**

**4.1.** Офисный врач (персональный менеджер здоровья) Кабинета несет ответственность:

**4.1.1.** За ненадлежащее выполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, невыполнение приказов и распоряжений руководства, за нарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности.

**4.1.2.** За нарушение правил внутреннего распорядка, правил охраны труда, техники безопасности, противопожарной защиты и корпоративной этики.

## **6.8. Корпоративные профессиональные требования к должности «Медицинский консьерж (помощник врача)»**

### **I. Общие положения**

**1.1.** На должность медицинского консьержа (помощника врача) кабинета семейной телемедицины назначается лицо, имеющее среднее медицинское образование.

**1.2.** Медицинский консьерж (помощник врача) назначается на должность приказом генерального директора «МедИнЛайф» на основании личного заявления.

**1.3.** Медицинский консьерж (помощник врача) освобождается от должности приказом генерального директора «МедИнЛайф» на основании личного заявления или в ином установленном действующим законодательством случае.

**1.4.** Медицинский консьерж (помощник врача) непосредственно подчиняется личному врачу-тьютору (персональному менеджеру здоровья) и старшему врачу.

**1.5.** Медицинский консьерж (помощник врача) должен знать:

- правила оказания первой доврачебной помощи;
- правила работы с первичной медицинской документацией;
- владеть навыками работы на компьютере: осуществление ввода и сохранения информации на электронных и бумажных носителях;
- условия применения информационных технологий и телемедицины (мобильной медицины);
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила и нормы охраны труда и техники безопасности;
- правила корпоративной этики;
- уметь пользоваться медицинскими приборами, используемыми в медицинской организации;

**1.6.** В своей деятельности медицинский консьерж (помощник врача) руководствуется:

- действующим законодательством Российской Федерации;
- нормативно-правовыми документами в области здравоохранения, Приказами МЗ РФ;
- программными средствами учета медицинских услуг, используемыми в «МедИнЛайф»;
- корпоративными нормативными актами «МедИнЛайф»;
- правилами внутреннего трудового распорядка;
- правилами и нормами охраны труда, производственной санитарии и противопожарной безопасности;
- правилами корпоративной этики;
- здравым смыслом собственным медицинским опытом и стремлением в интересах персоны оказать максимально эффективную медицинскую помощь (медицинскую услугу) в сложившихся условиях;
- настоящей должностной инструкцией.

## **II. Основные задачи**

**2.1.** Основные задачи медицинского консьержа (помощника врача):

**2.1.1.** Регистрация, персонифицированный учет и обеспечение хранения данных об оказанных медицинских услугах пациентам в электронном виде (базе данных программного комплекса, электронном офисе здоровья) и на бумажных носителях;

**2.1.2.** Содействие в проведении обследования пациентов с помощью медицинских приборов, используемых в Кабинетах;

**2.1.3.** Осуществление эффективного взаимодействия между врачом, пациентом, контакт-центром и медицинскими организациями в соответствии с персональным планом лечебно-диагностических мероприятий.

### III. Обязанности

**3.1. Медицинский консьерж (помощник врача) обязан:**

**3.1.1.** Вести автоматизированную регистрацию пациентов, обратившихся за медицинской помощью;

**3.1.2.** Осуществлять персонифицированный учет медицинских услуг, оказанных пациентам в кабинете семейной телемедицины;

**3.1.3.** Проводить подготовку кабинета к приему пациентов (соблюдение санитарных норм, проверка работы техники, медицинской аппаратуры, наличие канцелярских принадлежностей);

**3.1.4.** Не допускать разглашения сведений, составляющих врачебную тайну, полученных при исполнении служебных обязанностей;

**3.1.5.** Сохранять первичную медицинскую документацию (амбулаторные карты, результаты лабораторного и инструментального обследования) в электронном виде и на бумажных носителях;

**3.1.6.** Вносить информацию о медицинских услугах, полученную в МедИнЛайф и других медицинских организациях, в «Единое цифровое окно здоровья» пациента;

**3.1.7.** Обучать пациента способам самостоятельного внесения информации в «Единое цифровое окно здоровья»;

**3.1.8.** Осуществлять предварительную запись пациента на консультативные приемы и инструментальные исследования в «МедИнЛайф» и другие медицинские организации и обеспечивать передачу необходимых сведений в контакт-центр для своевременного информирования (напоминания) пациенту (персоне) о датах и времени проведения лечебно-диагностических процедур;

**3.1.9.** Получать из контакт-центра информацию о своевременном выполнении персоной запланированных медико-биологических мероприятий (в соответствии с индивидуальным Планом здоровья) либо о невыполнении таковых, согласовывать с врачом дальнейшие действия по сопровождению персоны и передавать в контакт-центр уточненные сведения;

- 3.1.10.** Получать из контакт-центра запросы физических лиц по линии взаимодействия пациент-врач, отвечать на запросы, находящиеся в компетенции помощника врача, а запросы, находящиеся в компетенции врача, передавать врачу;
- 3.1.11.** Своевременно передавать в контакт-центр информацию, которую следует довести до персоны.
- 3.1.12.** Предоставлять пациентам, обратившимся «МедИнЛайф», справочную информацию о возможности получения медицинских услуг в счет средств ОМС, ДМС и о налоговых льготах при оплате медицинских услуг в счет личных средств;
- 3.1.13.** Осуществлять организационную и методическую помощь при проведении видеоконсультаций (видеоконференций);
- 3.1.14.** Выдавать по запросу пациентов медицинские документы с результатами обследования в «МедИнЛайф» на бумажных и цифровых носителях;
- 3.1.15.** Обеспечить получение оформленной надлежащим образом выписки из медицинской карты по запросу физических и юридических лиц.
- 3.1.16.** Выполнять должностные обязанности в рамках деятельности Кабинета на любом участке в случае производственной необходимости;
- 3.1.17.** Незамедлительно ставить в известность руководство «МедИнЛайф» о возникших проблемах, препятствующих выполнению своих обязанностей;
- 3.1.18.** Соблюдать правила внутреннего трудового распорядка;
- 3.1.19.** Соблюдать правила охраны труда и техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.
- 3.1.20.** Выполнять правила корпоративной культуры.

#### **IV. Права**

- 4.1.** Медицинский консьерж (помощник врача) имеет право:
- 4.1.1.** Получать информацию, необходимую для выполнения своих должностных обязанностей;

**4.1.2.** Вносить предложения руководству «МедИнЛайф» по улучшению организации и условий своего труда.

## **V. Ответственность**

**5.1.** Медицинский консьерж (помощник врача) несет ответственность:

**5.1.1.** За ненадлежащее выполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, невыполнение приказов и корпоративных нормативных актов «МедИнЛайф», за нарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности.

**5.1.2.** За нарушение правил внутреннего распорядка, правил охраны труда, техники безопасности, противопожарной защиты и корпоративной культуры.



## **6.9. Корпоративные профессиональные требования к должности «Администратор»**

### **I. Общие положения**

**1.1.** На должность администратора Кабинета назначается лицо, имеющее полное среднее или среднее специальное образование.

**1.2.** Администратор назначается на должность приказом генерального директора «МедИнЛайф» на основании личного заявления.

**1.3.** Администратор освобождается от должности приказом генерального директора «МедИнЛайф» на основании личного заявления об увольнении и в других установленных действующим законодательством случаях.

**1.4.** Администратор непосредственно подчиняется старшему врачу.

**1.5.** Администратор должен знать:

- условия применения информационных технологий и телемедицины (мобильной медицины);

- владеть навыками работы на компьютере: осуществление ввода и сохранения информации на электронных и бумажных носителях;

- правила работы с документацией;

- условия использования приборов (в том числе медицинских), применяемых в учреждении;

- правила внутреннего трудового распорядка;

- правила и нормы охраны труда и техники безопасности.

**1.6.** В своей деятельности руководствуется:

- действующим законодательством Российской Федерации;

- нормативно-правовыми актами в области здравоохранения, Приказами МЗ РФ;

- программными средствами учета медицинских услуг, используемыми в «МедИнЛайф»;

- локальными нормативными актами «МедИнЛайф»;

- правилами внутреннего трудового распорядка;

- правилами и нормами охраны труда, производственной санитарии, противопожарной безопасности и корпоративной культуры;

- настоящей должностной инструкцией.

## **II. Основные задачи**

**2.1. Основные задачи администратора:**

**2.1.1.** Формирование пакета документов при заключении договоров на оказание медицинской помощи (медицинских услуг);

**2.1.2.** Регистрация, персонифицированный учет пациентов и обеспечение хранения полученных данных в электронном виде (базе данных программного комплекса, «Едином цифровом окне здоровья») и на бумажных носителях;

**2.1.3.** Формирование электронного расписания консультативных приемов врачей и осуществление связи с контакт-центром, техническим и административным персоналом учреждения.

**2.1.4.** Осуществление приема, учета, выдачи и хранения денежных средств, а также аппаратуры, в том числе медицинской с оформлением финансовой документации строгой отчетности соответствующего образца;

## **III. Обязанности**

**3.1. Администратор обязан:**

**3.1.1.** Вносить в базу данных информацию о пациентах, обратившихся за медицинской помощью в «МедИнЛайф», предварительно получив и оформив Согласие пациента на обработку персональных данных и медицинское вмешательство;

**3.1.2.** Осуществлять персонифицированный учет медицинских услуг, оказанных пациентам в Кабинете «МедИнЛайф»;

**3.1.3.** Не допускать разглашения сведений, составляющих врачебную тайну, которые стали известны при исполнении служебных обязанностей;

**3.1.4.** Формировать пакет бухгалтерских документов при обращении пациентов для получения платной медицинской помощи (Договоры и Акты об оказанных услугах);

**3.1.5.** Предоставлять справочную информацию пациентам о возможности получения медицинских услуг в счет средств ОМС, ДМС

и о налоговых льготах при оплате медицинских услуг за счёт личных средств;

**3.1.6.** Выдавать по запросу пациентов документы (в том числе кассовые), подтверждающие факт оплаты медицинских услуг;

**3.1.7.** Обеспечивать информацией о возможных вариантах предварительной записи на консультативные приемы и инструментальные исследования в МедИнЛайф или другие ЛПУ (используя возможности контакт центра, мобильную связь и т.д.);

**3.1.8.** Формировать электронное расписание приемов врачей и осуществлять актуализацию рабочих графиков сотрудников в соответствии со штатной численностью и режимом работы медицинского персонала;

**3.1.9.** Формировать «Табель учета рабочего времени» медицинского персонала в электронном виде и на бумажных носителях;

**3.1.10.** Осуществлять организационную помощь при проведении видео-консультаций (видеоконференций);

**3.1.11.** Осуществлять приём, учёт, выдачу и хранение денежных средств, полученных от физических лиц за оказание платной медицинской помощи и от продажи медицинской техники (мобильных устройств) с помощью контрольно-кассовых машин современного образца в рамках Договора о полной материальной ответственности;

**3.1.12.** Вести финансовую документацию (журнал кассира-операциониста, приходно- и расходно-кассовые ордера, на бумажных носителях утверждённого образца и в программе 1С бухгалтерия (кассового модуля);

**3.1.13.** Предоставлять пациентам (персонам, пользователям) информацию о приобретаемом (или получаемом в аренду) оборудовании медицинского мониторинга здоровья, его стоимости и условиях эксплуатации;

**3.1.14.** Вести отдельный учёт денежных средств, полученных от физических лиц за оказание платной медицинской помощи (не содержит НДС) и средств, полученных от продажи медицинской техники (содержит НДС) в электронном виде с помощью программы, установленной в контуре кассы, и на бумажных носителях;

**3.1.15.** Выполнять должностные обязанности в рамках деятельности

кабинета на любом участке в случае производственной необходимости;

**3.1.16.** Незамедлительно ставить в известность руководство «МедИнЛайф» о возникших проблемах, препятствующих выполнению сотрудниками своих обязанностей;

**3.1.17.** Соблюдать правила внутреннего трудового распорядка;

**3.1.18.** Соблюдать правила охраны труда и техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и корпоративной этики.

#### **IV. Права**

**4.1.** Администратор имеет право:

**4.1.1.** Получать информацию, необходимую для выполнения своих должностных обязанностей;

**4.1.2.** Вносить предложения руководству «МедИнЛайф» по улучшению организации и условий труда.

#### **V. Ответственность**

**5.1.** Администратор несет ответственность:

**5.1.1.** За ненадлежащее выполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, невыполнение приказов и локальных нормативных актов МедИнЛайф, за нарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности.

**5.1.2.** За нарушение правил внутреннего распорядка, правил охраны труда, техники безопасности, противопожарной защиты и корпоративной этики.

## 7. Перечень услуг в рамках Программы в соответствии с Номенклатурой медицинских услуг (Приказ Минздрава РФ от 13.10.2017 N 804Н)

01.070.002	Прием (осмотр, консультация) врача по медицинской профилактике первичный
B01.070.003	Прием (осмотр, консультация) врача по медицинской профилактике повторный
B03.047.002	Комплекс исследований в центре здоровья для оценки наиболее вероятных факторов риска, функциональных и адаптивных резервов организма с учетом возрастных особенностей
B03.070.001	Психологическое (психотерапевтическое) консультирование по коррекции факторов риска развития неинфекционных заболеваний первичное
B03.070.002	Психологическое (психотерапевтическое) консультирование по коррекции факторов риска развития неинфекционных заболеваний повторное
B03.070.003	Комплекс клинико-психологических исследований для оценки факторов риска, и адаптивных ресурсов психики пациента
B04.026.002	Профилактический прием (осмотр, консультация) врача общей практики (семейного врача)
B04.047.002	Профилактический прием (осмотр, консультация) врача-терапевта
B04.070.001	Школа психологической профилактики для пациентов и родственников
B04.070.002	Индивидуальное краткое профилактическое консультирование по коррекции факторов риска развития неинфекционных заболеваний

B04.070.003	Индивидуальное углубленное профилактическое консультирование по коррекции факторов риска развития неинфекционных заболеваний первичное
B04.070.004	Индивидуальное углубленное профилактическое консультирование по коррекции факторов риска развития неинфекционных заболеваний повторное
B04.070.008	Школа психологической реабилитации для пациентов и родственников
B05.004.001	Услуги по медицинской реабилитации пациента с заболеванием органов пищеварения
B05.015.002	Услуги по медицинской реабилитации пациента с заболеваниями сердечно-сосудистой системы
B05.023.002	Услуги по медицинской реабилитации пациента с заболеваниями нервной системы
B05.023.002.001	Услуги по медицинской реабилитации пациента с заболеваниями центральной нервной системы
B05.023.002.002	Услуги по медицинской реабилитации пациента с заболеваниями периферической нервной системы
B05.037.001	Услуги по медицинской реабилитации пациента с заболеванием дыхательной системы
B05.040.001	Услуги по медицинской реабилитации пациента с системными поражениями соединительной ткани, воспалительными артропатиями, спондилопатиями
B05.050.004	Услуги по медицинской реабилитации пациента с заболеванием опорно-двигательной системы

B05.053.001	Услуги по медицинской реабилитации пациента с заболеванием мочевыделительной системы
B05.058.001	Услуги по медицинской реабилитации пациента с заболеваниями эндокринных желез
B05.069.003	Услуги по медицинской реабилитации пациента с расстройствами питания, нарушениями обмена веществ
B05.069.004	Разработка индивидуальной программы психологической реабилитации
B05.069.008	Школа для пациентов с избыточной массой тела и ожирением

**Наименование отдельных услуг в составе комплексных услуг:**

A01.30.026	Опрос (анкетирование) на выявление неинфекционных заболеваний и факторов риска их развития
A01.09.001	Сбор анамнеза и жалоб при заболеваниях легких и бронхов
A01.10.001	Сбор анамнеза и жалоб при патологии сердца и перикарда
A01.12.001	Сбор анамнеза и жалоб при сосудистой патологии
A01.13.001	Сбор анамнеза и жалоб при микроциркуляторной патологии
A01.14.001	Сбор анамнеза и жалоб при заболеваниях печени и желчевыводящих путей

A01.15.001	Сбор анамнеза и жалоб при заболеваниях поджелудочной железы
A01.16.001	Сбор анамнеза и жалоб при заболеваниях пищевода, желудка, двенадцатиперстной кишки
A01.17.001	Сбор анамнеза и жалоб при заболеваниях тонкой кишки
A01.18.001	Сбор анамнеза и жалоб при заболеваниях толстой кишки
A01.19.001	Сбор анамнеза и жалоб при патологии сигмовидной и прямой кишки
A01.22.001	Сбор анамнеза и жалоб в эндокринологии
A01.23.001	Сбор анамнеза и жалоб при патологии центральной нервной системы и головного мозга
A01.24.001	Сбор анамнеза и жалоб при патологии периферической нервной системы
A01.28.001	Сбор анамнеза и жалоб при патологии почек и мочевыделительной системы
A01.29.008	Сбор психологического анамнеза и жалоб
A01.30.009	Сбор анамнеза и жалоб терапевтический
A17.01.002	Воздействие на точки акупунктуры другими физическими факторами
A13.29.006	Клинико-психологическое консультирование
A13.29.006.001	Индивидуальное клинико-психологическое консультирование



A13.29.020	Клинико-психологический тренинг
A23.30.051	Составление меню диетического питания
A23.30.054	Мониторинг структуры потребления пищевых веществ и энергии
A23.30.055	Оценка риска развития алиментарно-зависимых заболеваний
A23.30.056	Оценка фактического питания с использованием метода 24-часового (суточного) воспроизведения питания
A25.01.002	Назначение диетического питания при заболеваниях кожи, подкожно-жировой клетчатки, придатков кожи
A25.02.002	Назначение диетического питания при заболеваниях мышечной системы
A25.02.003	Назначение лечебно-оздоровительного режима при заболеваниях мышечной системы
A25.03.002	Назначение диетического питания при заболеваниях костной системы
A25.03.003	Назначение лечебно-оздоровительного режима при заболеваниях костной системы
A25.04.002	Назначение диетического питания при заболеваниях суставов
A25.04.003	Назначение лечебно-оздоровительного режима при заболеваниях суставов
A25.05.002	Назначение диетического питания при заболеваниях системы органов кроветворения и крови

A25.05.003	Назначение лечебно-оздоровительного режима при заболеваниях системы крови
A25.06.002	Назначение диетического питания при заболеваниях иммунной системы
A25.06.003	Назначение лечебно-оздоровительного режима при заболеваниях иммунной системы
A25.08.002	Назначение диетического питания при заболеваниях верхних дыхательных путей
A25.08.003	Назначение лечебно-оздоровительного режима при заболеваниях верхних дыхательных путей
A25.09.002	Назначение диетического питания при заболеваниях нижних дыхательных путей и легочной ткани
A25.09.003	Назначение лечебно-оздоровительного режима при заболеваниях нижних дыхательных путей и легочной ткани
A25.10.002	Назначение диетического питания при заболеваниях сердца и перикарда
A25.10.003	Назначение лечебно-оздоровительного режима при заболеваниях сердца и перикарда
A25.11.002	Назначение диетического питания при заболеваниях средостения
A25.11.003	Назначение лечебно-оздоровительного режима при заболеваниях средостения
A25.12.002	Назначение диетического питания при заболеваниях крупных кровеносных сосудов

A25.12.003	Назначение лечебно-оздоровительного режима при заболеваниях крупных кровеносных сосудов
A25.13.002	Назначение диетического питания при заболеваниях системы микроциркуляции
A25.13.003	Назначение лечебно-оздоровительного режима при заболеваниях системы микроциркуляции
A25.14.002	Назначение диетического питания при заболеваниях печени и желчевыводящих путей
A25.14.003	Назначение лечебно-оздоровительного режима при заболеваниях печени и желчевыводящих путей
A25.15.002	Назначение диетического питания при заболеваниях поджелудочной железы
A25.15.003	Назначение лечебно-оздоровительного режима при заболеваниях поджелудочной железы
A25.16.002	Назначение диетического питания при заболеваниях пищевода, желудка, двенадцатиперстной кишки
A25.16.003	Назначение лечебно-оздоровительного режима при заболеваниях пищевода, желудка, двенадцатиперстной кишки
A25.17.002	Назначение диетического питания при заболеваниях тонкой кишки
A25.17.003	Назначение лечебно-оздоровительного режима при заболеваниях тонкой кишки

A25.18.002	Назначение диетического питания при заболеваниях толстой кишки
A25.18.003	Назначение лечебно-оздоровительного режима при заболеваниях толстой кишки
A25.19.002	Назначение диетического питания при заболеваниях сигмовидной и прямой кишки
A25.19.003	Назначение лечебно-оздоровительного режима при заболеваниях сигмовидной и прямой кишки
A25.22.002	Назначение диетического питания при заболеваниях желёз внутренней секреции
A25.22.003	Назначение лечебно-оздоровительного режима при заболеваниях желёз внутренней секреции
A25.23.002	Назначение диетического питания при заболеваниях центральной нервной системы и головного мозга
A25.23.003	Назначение лечебно-оздоровительного режима при заболеваниях центральной нервной системы и головного мозга
A25.24.002	Назначение диетического питания при заболеваниях периферической нервной системы
A25.24.003	Назначение лечебно-оздоровительного режима при заболеваниях периферической нервной системы
A25.28.002	Назначение диетического питания при заболеваниях почек и мочевыделительного тракта

A25.28.003	Назначение лечебно-оздоровительного режима при заболеваниях почек и мочевыделительного тракта
A25.29.002	Назначение диетического питания при заболеваниях психической сферы
A25.29.003	Назначение лечебно-оздоровительного режима при заболеваниях психической сферы
A25.30.002	Назначение диетического питания при неуточнённых заболеваниях
A25.30.003	Назначение лечебно-оздоровительного режима при неуточнённых заболеваниях
A25.30.030	Назначение диетического питания при профессиональных заболеваниях
A25.30.031	Назначение лечебно-оздоровительного режима при профессиональных заболеваниях

Кузнецов П.  
Единое цифровое окно здоровья  
Руководство личного врача-тьютора  
персонального менеджера здоровья

#### ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ



**КУЗНЕЦОВ ПЕТР**  
доктор медицинских наук,  
профессор кафедры управления  
и экономики здравоохранения  
НИУ ВШЭ, pkuznetsov@hse.ru

**ООО «Эдитус»**  
125190, г. Москва, Ленинградский просп.,  
д. 80, корп. 16, эт. 3, пом. II, ком. 7  
8 (800) 775-30-87  
[www.editus.ru](http://www.editus.ru)  
Отпечатано в типографии ООО Фирма «П-Центр»  
129515, г. Москва, ул. Академика Королёва, 13  
бумага офсетная, 128 стр., тираж 1000

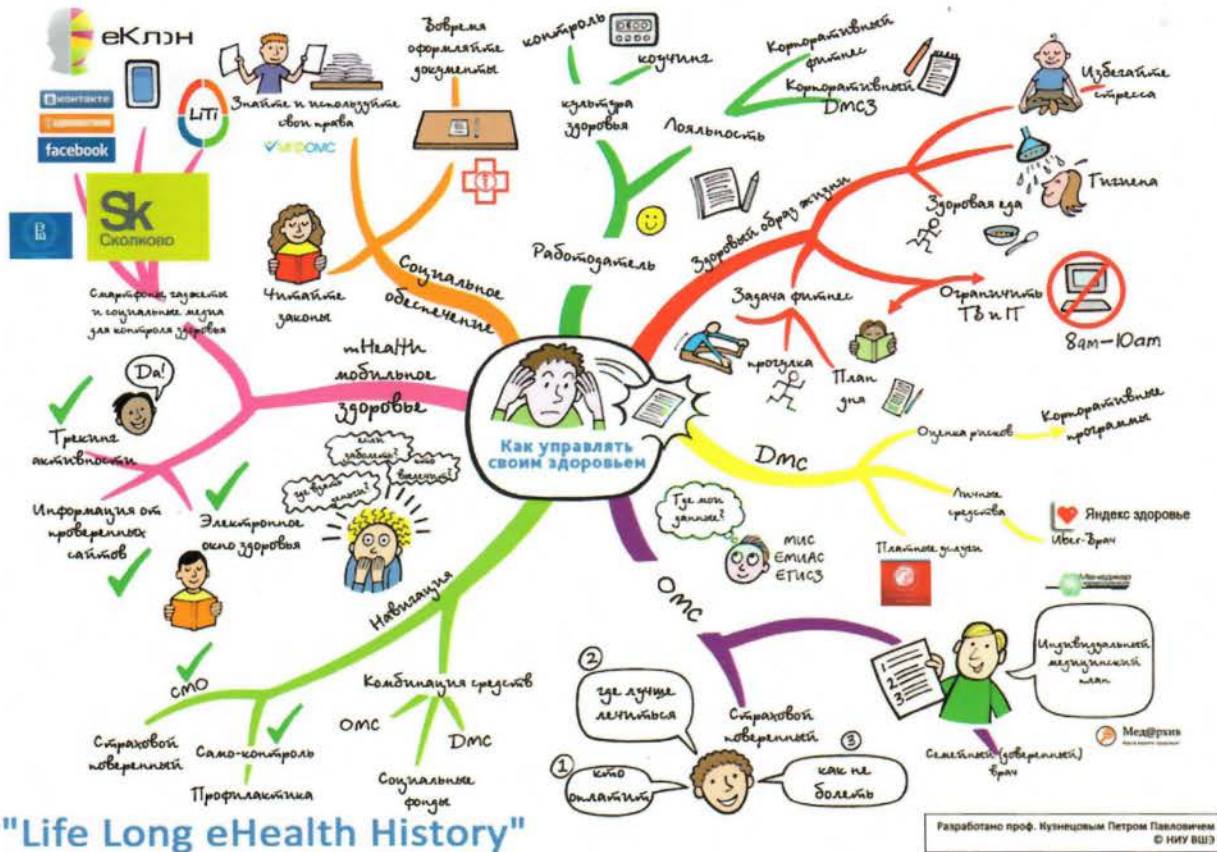
ISBN 978-5-00149-049-4



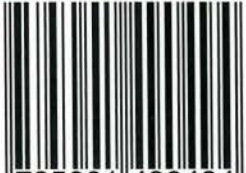
9 785001 490494 >



# Единое цифровое окно здоровья



ISBN 978-5-00149-049-4



9 785001 490494 >



# МЕДИНЛАЙФ