**Дистанционное консультирование в работе Станции скорой медицинской помощи**

**Цель**: уменьшение количества необоснованных вызовов скорой помощи на территории Ивановской области по средствам внедрения дистанционного медицинского консультирования

**Актуальность**: анализ работы в 4ю волну COVID19 (октябрь 2021) показал, что в 5-7% от общего количества вызовов (или до 20% от количества неотложных вызовов), бригады скорой помощи, выезжающие на адрес, оказывают только консультативные услуги, без оказания медицинской помощи. Что соответственно снижает доступность в медпомощи для тех, кто действительно в ней нуждается, и, кроме того, использование сил и средств выездных бригад для оказания консультации является экономически нецелесообразным.

**Описание**:

В соответствии с Приказом МЗ РФ №388н от 20.06.2013 «Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи», в структуре Оперативного отдела Станции скорой медицинской помощи рекомендуется предусматривать дистанционно-консультативный пост, в обязанности которого входит сортировка обоснованности вызовов. Данным приказом не предусмотрены штатные нормативы и четкие функциональные обязанности дистанционно-консультативного поста. В связи с недостаточной кадровой укомплектованностью квалифицированным врачебным персоналом для проведения более качественной сортировки и «отсечения» непрофильных вызов заключено соглашение с телемедицинским сервисом Доктор рядом. На консультацию врачам терапевтам и педиатрам телемедицинского центра направляется часть неотложных вызовов, которые не представляют угрозу для жизни пациента, что определено по результатам опроса фельдшером по приему вызова в соответствии с установленными алгоритмами. Утвержденными поводами для переключения на дистанционную консультацию врача являются: головная боль, повышение температуры тела, расстройство желудочно-кишечного тракта, сыпь, человеку плохо в сознании, отеки и др. При этом, вызов диспетчером принимается с пометкой «отсроченный» на 60 мин. За этот период времени врач телемедицинского центра связывается с пациентом, проводит дистанционную консультацию, по итогам которой, пациент может принять решение об отказе в выезде бригады (для отказа пациента переключают на линию 03), или врач принимает решение о необходимости ускорения вызова (доктор самостоятельно связывается с 03 и ускоряет выезд бригады), или, если дополнительных решений не принято по итогу консультирования, вызов автоматически снимается из категории «отложенных» и на адрес отправляется ближайшая освободившаяся бригада.

**Новизна**:

Пациент получает полноценную консультацию по проблеме с квалифицированным врачом, а не просто «опрос по утвержденным алгоритмам»

Решение об отказе в выезде пациент принимает самостоятельно, в зависимости от того решена ли его проблема

Вызов можно ускорить по результатам консультирования, что в некоторых ситуациях, позволяет спасти жизнь.

**Результаты**: около 30 % пациентов, обратившихся с поводами, утвержденными перечнем для передачи на дистанционное консультирование отказываются от выезда бригады (или 52 % от согласившихся проконсультироваться, или 5-7% от общего количества вызовов в сутки), при этом в 3% случаев происходит ускорение выезда бригады, что в некоторых случаях, позволяет спасти человеку жизнь.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Среднее за сутки | Нарастающий итог |
| Количество неотложных вызов, с утвержденными поводами для передачи на дистанционное консультирование | 1609 | 6890 (100% от утвержденных поводов для дистанционного консультирования) |
| Количество предложений перевести на консультацию | 153 | 6292 (91%) |
| Количество пациентов, согласившихся на консультацию | 97 | 3983 (57%) |
| Количество отказов от вызова СМП после проведения консультации | 51 | 2083 (30% от утв.поводов или 52% от согласившихся на консультацию) |
| Количество ускорений вызова после консультации | 5 | 215 (3%) |

**Экономика**:

Переменные расходы на 1 выезд бригады на СМП г.Иваново составляют 460,1 руб., при этом стоимость услуги дистанционного консультирования 250 руб., с учетом отказа в сутки в среднем от 50 вызовов, ежемесячная экономия составляет 315 150 рублей.

**Качество:**

В результате проведения оценки качества оказания медицинской помощи, процент повторных вызовов от пациентов, отказавшихся от выезда бригады не превышает аналогичный показатель для всех повторных обращений, кроме того, по результатам анализа обращений в амбулаторно-поликлиническое звено не выявлено дополнительной нагрузки на данное подразделение

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Скорая медицинская помощь | | Поликлиники | |
| 24 ч. | 72 ч. | 24 ч. | 72 ч. |
| Повторные обращения за МП после дистанционного консультирования | 11% | 2% | 0,9% | 0,5% |

**Финансирование**:

На данный момент проект работает в качестве пилотного, вопрос финансирования не решен. В соответствии с Приказом 965н, при проведении телемедицинской консультации пациент должен пройти регистрацию в ЕСИА, при этом более чем у 70% обратившихся за СМП, нет подтвержденной учетной записи на госуслугах.