УДК 616-07(98)

Т.А. Асимова, М.В. Мухамадиева, А.А. Фатеева
НУО "Казахстанско-Российский медицинский университет"

ТЕЛЕМЕДИЦИНА, КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Проведен анализ начальной деятельности телемедицинского центра Казахстанско-Российского медицинского университета в рамках повышения доступности и качества психологической помощи семьям, воспитывающим детей-инвалидов.
Кабинеты медико-социальной и психологической помощи, которые организуются при поликлиниках, могут быть одним из оптимальных и рациональных способов организации социальной помощи населению. Однако данный способ не будет эффективным в случае организации медико-социальной и психологической помощи в отдаленных сельских населенных пунктах, где зачастую медицинская организация представлена фельдшерско-акушерскими пунктами,семейно-врачебными амбулаториями. В таких случаях рациональным способом оказания медико-социальной и психологической помощи будет использование и внедрение телемедицинских технологий с привлечением врачей различных специальностей, педагогов и социальных работников, работающих с детьми-инвалидами, также в перспективе создание медико-социальных команд в составе передвижных медицинских комплексов.
Согласно меморандуму между Министерством здравоохранения и социального развития Республики Казахстан, РГКП «Государственный центр по выплате пенсий Министерства здравоохранения и социального развития Республики Казахстан и НУО «Казахстанско-Российский медицинский университет», по оказанию психологической помощи и консультационных услуг лицам, воспитывающим детей - инвалидов посредством Онлайн поддержки, с июня месяца 2015 г.начал работу Колл-центр, который имеет оснащение телемедицинского центра.
Основными объектами исследования были семьи, воспитывающие детей инвалидов. При проведении психологического консультирования выявлялись особенности медико-социальной характеристики населения, прикрепленного к организациям первичной медико-санитарной помощи. Также, определялись основные потребности в психологической, медико-социальной, педагогической и юридической помощи семьям, воспитывающим детей-инвалидов. В процессе проведения научно-исследовательской работы были использованы количественные и качественные методы исследования, метод сбора данных, различные инструменты сбора данных.
Ключевые слова: *семьи, воспитывающие детей-инвалидов, телемедицина, психологическое консультирование.*

Введение:
Телемедицина – совокупность финансовых, организационных, и технологических систем, которые обеспечивают возможность проведения дистанционных консультационно-диагностических медицинских приемов населения[1]. При этом пациент и/или врач, социальный работникполучают дистанционную консультацию другого специалиста, используя современные информационно-коммуникационные технологии.
В настоящее время существуют основные направления применения телемедицинских технологий[2]. К ним относятся:
- Телемедицинская консультация/теленаставничество;
- Телемониторинг (телеметрия) функциональных показателей;
- Телемедицинская лекция/семинар;
- Телемедицинское совещание/консилиум/симпозиум.

Для внедрения телемедицинских инновационных технологий в области онлайн психологического консультирования должны выполняться определенные принципы:
- При такой ориентированной помощи «в центре внимания» стоит пациент, его потребности, желания и проблемы.
- С введением социально-ориентированной, специализированной психологической помощи появляется возможность систематически отслеживать требования семей, воспитывающих детей инвалидов и возможность решения определенных проблем у таких семей.
- Создание системы «Социально-ориентированной, специализированной психологической помощи» будет являться управленческой инновацией на создание системы, которая в целом отличается от методов (процедур) управления уже имеющихся в практики. Инновацию можно рассматривать как процесс со своими особенностями и отличиями от обычного режима управления[3]. Поэтому, целесообразно выделить особенности инновационного процесса, то есть:
-процесс он-лайн психологического консультирования с помощью телемедицинских консультаций ориентирован на конкретные цели организации, то есть имеет адресный характер;
- процесс может иметь высокую неопределенность, то есть быть рискованным;

- высоковероятно возникновение конфликтных ситуаций из-за отказа от привычного, вызывающего уверенность, старого и внедрения нового, непривычного, неизвестного и обладающего высокой долей риска.
- процесс вызывает изменения не только в той системе, в которой внедряют инновации, но во всей организации и ее подсистемах, в которых инновации не внедрялись[4].
Инновационный процессы требуют много затрат не только материальных, но и со стороны человеческих ресурсов, поэтому такие процессы, прежде всего, должны быть оправданы и иметь прогноз для разных возможных результатов таких внедрений[5].

Цель исследования: начальный анализ поступающих заявок в колл-центр, выявление приоритетной направленности вопросов.

Материалы и методы:

Для начальной оценки деятельностиколл-центра Казахстанско-Российского медицинского университета был взят период с июня по декабрь 2015 г.

Объектами исследования выступали семьи, воспитывающие детей-инвалидов, которые обращались с различных регионов и областей Республики Казахстан. Анализировалось количество поступающих заявок, территориальность, содержание запросов. Использовались как количественные, так и качественные методы обработки материалов.

Результаты и обсуждение:

За начальный период работы Call-центра с июня по декабрь 2015 г. всего поступили 150 заявок, из них были обслужены 88 заявки, а остальные 60 - не обслужены из – за отсутствия связи в отдаленных районах или\и проблем с интернетом и 2 – прочее (рисунок 1). Всего поступили 102 вопроса из 88 заявок.

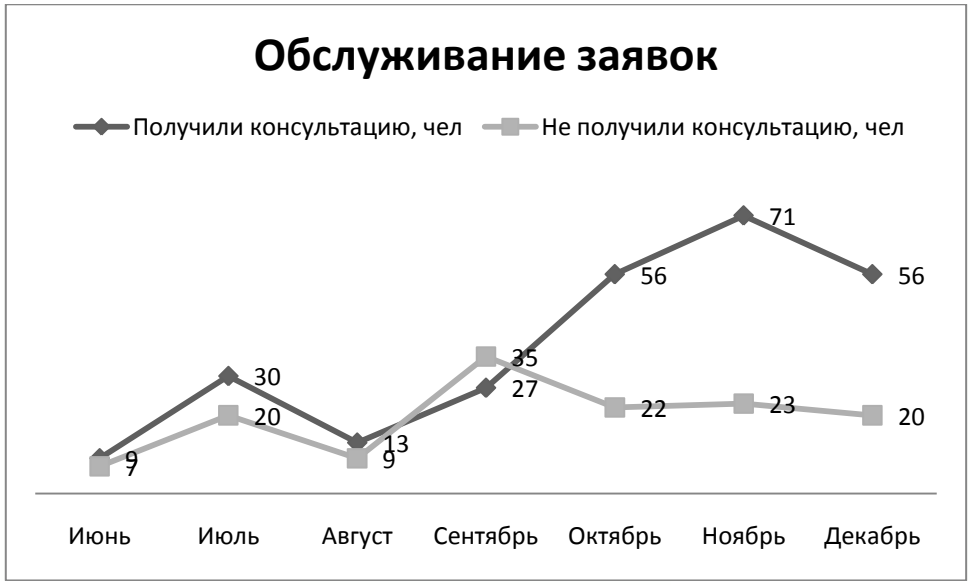

Рисунок 1 – Обслуживание заявок

Тематика обращений разделилась следующим образом: а) психологическая – 33; б) медицинского плана – 38; в) образовательная – 17; г) прочее -4. Таким образом, можно сделать вывод, что приоритетным направлением деятельности колл-центра является психологическая и медицинская помощь семьям, воспитывающим детей инвалидов.

Таблица 1 - Тематика обращений граждан по месяцам, в %

Тематика	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	Всего
Психологические	41,7	25,6	26,3	56,3	42,4	28,6	27,3	34,1
Медицинские	16,7	30,2	31,6	21,9	27,1	28,6	38,2	29,3

Социальные	8,3	7,0	5,3	6,3	1,7	7,1	5,5	5,5
Педагогические	8,3	25,6	21,1	6,3	15,3	14,3	5,5	13,8
Юридические	8,3	9,3	10,5	9,4	10,2	21,4	23,6	15,2

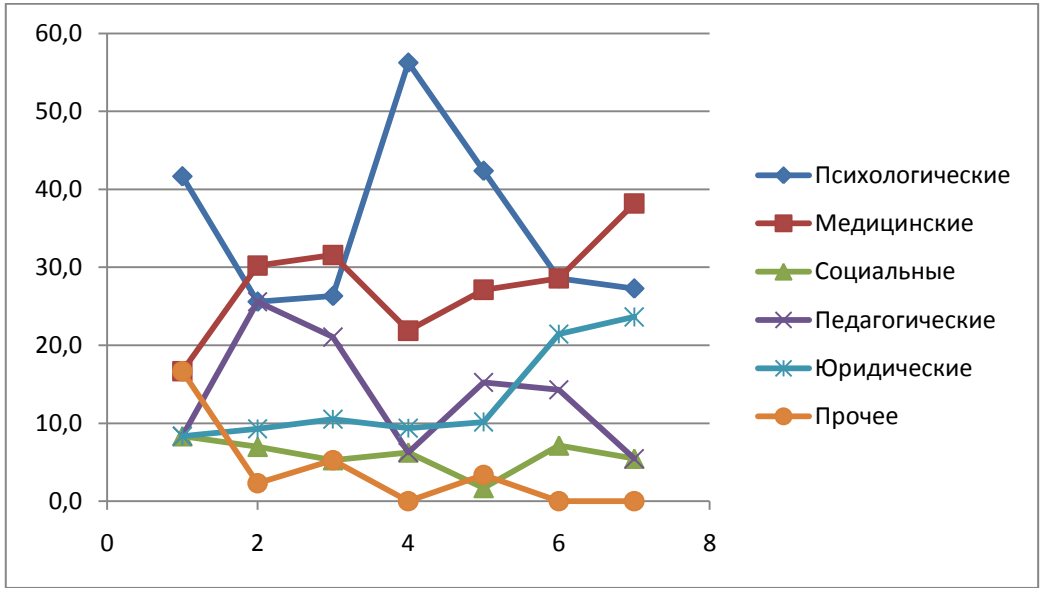

Рисунок 2 – Тематика обращений за весь период

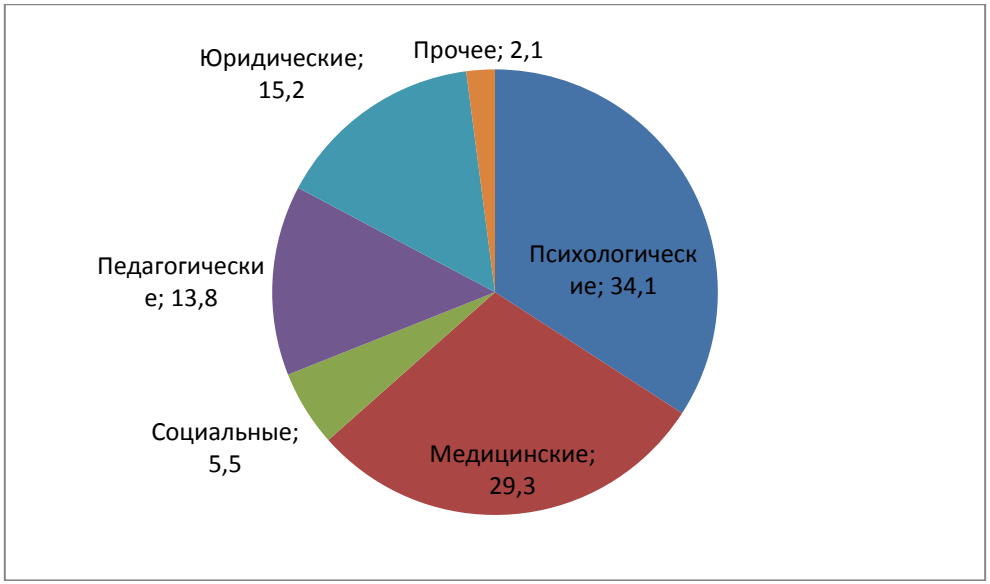

Рисунок 3 – Обращения граждан по тематике в %

Количество вопросов, поступивших из различных областей Республики Казахстан, отражено в таблице 2.

Таблица 2 - Количество вопросов, поступивших из различных областей Республики

Наименование	**июнь**	**июль**	**август**	**сентябрь**	**октябрь**	**Всего**
Всего: общее кол-во заявок, поступивших в университет	16	50	22	62	78	228
Кол-во поступивших на линию звонков.	9	31	13	35	59	147
Кол-во человек., не получивших консуль-тационные услуги	7	19	9	27	19	81
Алматинская область		32	17	16	31	96
Атырауская область				43	42	85
Кызылординская область	1				0	1
Астана		3	1		1	5
ЮКО		3		2	1	6
ВКО	14	10	4			28
Павлодарская область	1					1
Карагандинская область		1			1	2
Костанайская область		1				1
ЗКО				1	1	2

Как видно из представленных выше данных семьям, имеющим детей инвалидов помимо оказания психологической поддержки и консультирования необходима еще и врачебная помощь, которая касается коррекции лечения, правильности назначенной терапии, лечения сопутствующих заболеваний. Также обратившихся за он-лайн психологической помощью интересуют такие вопросы как: обучение детей в специализированных учреждениях, переход на домашнее обучение, возможность обучения детей, имеющих ограниченные возможности в общеобразовательных школах.

Таким образом, образование телемедицинского центра по онлайн консультированию в КРМУ является инновационным проектом в Казахстане. Такой Центр получает широкий отклик у населения страны. Ведь многие родители в такой сложной жизненной ситуации, оказываются неспособными справиться самостоятельно с навалившимся на них грузом проблем. Большинству таких семей требуется помимо психологической, еще и врачебная, образовательная и юридическая помощь. Руководство КРМУ в рамках создания Центра по психологическому онлайн консультированию семей, имеющих детей инвалидов планирует внедрить еще и консультации квалифицированных специалистов в других областях медицины, помимо врачей-психиатров. Также, к работе Центра будут привлекаются юристы для оказания правовой помощи таким семьям. Функционирование такого проекта необходимо для того, чтобы, объединяя усилия большинства специалистов обеспечить качественное медицинское обслуживание в отдаленных населенных пунктах страны, в том числе оказывать квалифицированную психологическую помощь семьям, имеющим детей-инвалидов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1 Бокерия Л.А. Ступаков И.П. и др. Современные информационные ресурсы в здравоохранении // Проблемы стандартизации в медицине. – 2001. - №1. – С. 19-22.

2 Вялков Л.И. Лядов К.В. Тедемедицинекие варианты решения некоторых проблем // Сб. Международной ассамблеи «Новые медицинские технологии». - 1999. - С 78-79.

3 Демуров Т.М. Плиев А.В. Современные информационные технологии в системе здравоохранения. // Мат. н-п. конф. «Реформа здравоохранения на региональном уровне. - М.: 2000. - С. 73-74.

4 Казинов В А. Дистанционное обучение в медицине. Новые возможности образования // Информационные технологии в здравоохранении. - 2001. - №6-7. – С. 30-31.

5 Кобринский Б. А. Принципы мониторинга болезней, приводящих к ограничению жизнедеятельности и социальной дезадаптации // Моск. науч.-практ. конф. "Ампутация, протезирование, реабилитация. Настоящее и будущее". - М.: 2001. - С. 164-167.

Т.А. Асимова, М.В. Мухамадиева, А.А. Фатеева
Қазақ-Ресей медициналық университеті

ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ КӨМЕКТІҢ САПАСЫН ЖӘНЕ ҚОЛЖЕТІМДІЛІГІН АРТТЫРУ ҮШІН ТЕЛЕМЕДИЦИНА ҚҰРАЛЫН ПАЙДАЛАНУ

Түйін: Қазақстан-Ресей медицина университеті телемедициналық орталығында мүгедек балаларды тәрбиелеп отырған отбасыларына психологиялық көмек қолжетімділігі мен сапасын арттыру мақсатында бастапқы қызметін талданды.
Клиникалармен ұйымдастырылған медициналық және әлеуметтік-психологиялық көмек көрсету кабинеттері, әлеуметтік көмек ұйымдастыру үздік және ұтымды тәсілдерінің бірі болуы мүмкін. Алайда, бұл әдіс фельдшерлік-акушерлік пункт көзделген медициналық ұйым жиі бар шалғай аудандарында медициналық және әлеуметтік-психологиялық көмек көрсету, отбасылық дәрігерлік амбулатория жағдайында тиімді болмайды. Мұндай жағдайларда, медициналық және әлеуметтік-психологиялық көмек көрсету ұтымды жолы мүмкіндігі шектеулі балалармен жұмыс істейтін түрлі мамандықтар, мұғалімдер мен әлеуметтік қызметкерлердің дәрігерлер тарта отырып, телемедицина технологияларды пайдалану және енгізу болып табылады, және ұзақ мерзімді перспективада денсаулық сақтау және әлеуметтік топтарды құру жылжымалы медициналық кешендер құрады.
Денсаулық сақтау және Қазақстан Республикасының, Қазақстан-Ресей медицина университеті «РМҚК» Зейнетақы мен Қазақстан Республикасы мен IGM әлеуметтік даму Денсаулық сақтау министрлігінің төлеу жөніндегі мемлекеттік орталығы «әлеуметтік даму министрлігі арасындағы меморандумға сәйкес балалармен адамдарға психологиялық көмек және кеңес беру қызметтерін қамтамасыз ету үшін - желісі бойынша ажыратылады 2015 жылдың маусым айынан бастап телемедицина орталығымен жабдықталған Call-орталығының жұмысы.
Зерттеудің негізгі объектілері мүгедек балаларды тәрбиелейтін отбасылар болды. Психологиялық кеңес беру кезінде алғашқы медициналық-санитарлық ұйымдарға тиесілі халықтың медициналық-әлеуметтік сипаттамалары анықталды. Сондай-ақ мүгедектігі бар балаларды тәрбиелейтін отбасыларға психологиялық, медициналық-әлеуметтік, педагогикалық және құқықтық көмек көрсетудің негізгі қажеттіліктері анықталды. Зерттеу барысында, сандық және сапалық зерттеу әдістері, деректерді жинау, деректер жинау құралдарын түрлі әдісін қолданылған.
Түйінді сөздер: мүгедектігі бар балаларды тәрбиелейтін отбасылар, телемедицина, психологиялық кеңес беру.

T.A. Asimova, M.V. Mukhamadiyeva, A.A. Fateeva
Kazakh-Russian Medical University

TELEMEDICINE, AS A TOOL OF INCREASING AVAILABILITY AND QUALITY OF PSYCHOLOGICAL AID

Resume: The analysis of the initial activities of the telemedicine center of the Kazakh-Russian Medical University in the framework of increasing the accessibility and quality of psychological assistance to families raising children with disabilities is carried out.
The offices of medical, social and psychological assistance that are organized in polyclinics can be one of the optimal and rational ways of organizing social assistance to the population. However, this method will not be effective in the case of the organization of medical and social and psychological assistance in remote rural settlements, where often the medical organization is represented by feldsher-midwife points, family-doctor outpatient clinics. In such cases, the use and introduction of telemedicine technologies involving physicians of various medical specialties, educators and social workers working with disabled children will also be a rational way of providing medical, social and psychological assistance, and in the long term the creation of medical and social teams in mobile medical complexes.
According to the memorandum between the Ministry of Health and Social Development of the Republic of Kazakhstan, the State Center for the Payment of Pensions of the Ministry of Health and Social Development of the Republic of Kazakhstan and the Non-Governmental Organization "Kazakh-Russian Medical University", to provide psychological assistance and counseling services to people raising disabled children through the Internet support, since June 2015, the work of the Call Center, which is equipped with a telemedicine center.
The main objects of the research were families raising children with disabilities. When conducting psychological counseling, the characteristics of the medical and social characteristics of the population attached to primary health care organizations were revealed. Also, the basic needs for psychological, medico-social, pedagogical and legal assistance to families raising children with disabilities were determined. In the process of conducting research work, quantitative and qualitative research methods, a method of data collection, various data collection tools were used.

Keywords: families raising children with disabilities, telemedicine, psychological counseling.