

## В Швейцарии можно лечиться по Интернету | eHealth: l'avenir de la santé en Suisse?

Автор: Ольга Юркина, [Цюрих](#) , 30.08.2011.



Общеввропейская тенденция к виртуальным медицинским консультациям прослеживается и в Швейцарии ([es.europra.eu](http://es.europra.eu))

Сервис виртуальных консультаций, доступный в Цюрихском университетском госпитале с 1999 года, привлекает все больше пациентов. Успех телемедицины в Швейцарии знаменует федеральный законопроект о создании единой электронной базы медицинских данных, которая должна улучшить качество обслуживания.

| Depuis 1999, l'hôpital universitaire de Zurich propose des consultations médicales sur Internet: un service qui attire de plus en plus de patients. Le succès de la télémédecine va être couronné par un projet fédéral «Stratégie Cybersanté Suisse», mis en consultation.  
eHealth: l'avenir de la santé en Suisse?

За получением дополнительной консультации или подтверждением поставленного лечащим врачом диагноза у другого специалиста: с такими просьбами все больше швейцарцев обращается в Цюрихский университетский госпиталь, пока единственный в стране, предлагающий обслуживание по Интернету. Сервис «телемедицины» (eHealth) действует здесь с 1999 года и соблазняет пациентов качественными и быстрыми консультациями. Просьбу, изложенную в специально предусмотренных электронных формулярах, специалисты госпиталя рассматривают

в течение 24 часов, присылая ответ, по желанию пациента, на французском, немецком, итальянском или английском языке. Цена услуги – вполне сносная для швейцарского здравоохранения, всего 75 франков.

«Сервис консультаций по Интернету был создан в 1999 году, но сначала необходимо было набраться опыта в этой сфере», - объясняет в интервью агентству swissinfo доктор Кристиан Брокс, руководительница Центра телемедицины Цюрихского университетского госпиталя с 2005 года. С начала 90-х она работала в частном медицинском институте Базеля, предоставляющем телефонные и виртуальные консультации менеджерам во время командировок. Это первое знакомство с системой виртуальных медицинских услуг открыло доктору Брокс невероятный потенциал этой новой области здравоохранения.

Ее предположение о светлом будущем телемедицины сегодня подтверждают официальные цифры: за десять лет цюрихский центр, единственный в своем роде в немецкой части Швейцарии, получил более 50 000 заявок, даже несмотря на снижение количества просьб с 6000 до 2000 в год в связи с введением таксы в 2008 году (до этого сервис был бесплатным). Все воспользовавшиеся услугой остались довольны обслуживанием, - подтверждают опросы.

По мнению доктора Брокс, успех сервиса объясняется тем, что роль пациента в информационном обществе изменилась благодаря развитию новых технологий коммуникации. Из пассивного слушателя он превратился в активного, информированного собеседника, желающего в диалоге с врачом найти наиболее подходящую и эффективную терапию.

Сегодня все больше пациентов находят необходимые сведения о симптомах и методах лечения по Интернету, но у медали есть неприглядная обратная сторона: часто очень трудно оценить качество и уровень достоверности найденной информации, не говоря уже о том, чтобы найти правильное решение. «Это причина, по которой такой сервис, как наш, оказывается необходимым, чтобы прояснить ситуацию с профессиональной точки зрения и помочь пациенту», - объясняет Кристиан Брокс swissinfo.

В то же время, новые информационные технологии и средства связи скрывают в себе громадный потенциал в сфере здравоохранения: от составления электронного досье пациента до консультаций и диагностики на расстоянии, с целью обеспечить максимально качественное обслуживание по доступным ценам. К формуляру, отправляемому в цюрихский центр телемедицины, можно приложить копии поставленных ранее диагнозов, лабораторных анализов, рентгеновских снимков.

Что конкретно хотят узнать пациенты, обращающиеся в госпиталь по Интернету? «Мы получаем просьбы самого разного рода. Например, описания симптомов с вопросом о возможных причинах заболевания и рекомендуемых способах лечения, а также просьбы уточнить неясный диагноз или лабораторный анализ, или получить дополнительную диагностику», - рассказывает доктор Брокс.

В отдельную группу можно выделить вопросы, «которые никто из нас обычно не хочет задавать прямо лечащему врачу, как, например, проблемы в интимной или сексуальной сфере. Здесь у Интернета есть неоспоримое преимущество». Другой положительный аспект сервиса телемедицины: «У людей, обращающихся к нам, есть возможность спокойно и без спешки сформулировать вопрос. В результате,

поступающие просьбы составлены тщательно, содержат ясные конкретные вопросы, и это большое преимущество, учитывая, что мы не можем обследовать пациента в прямом смысле слова», - поясняет доктор Брокс.

Последнее – главная причина того, что от специалиста, практикующего виртуальные консультации, требуются дополнительные компетенции кроме безупречного знания профессии. Сама Кристиан Брокс, прежде чем заняться телемедициной, долгое время работала в госпиталях и больницах: «Помимо комплексного медицинского образования для подобного занятия необходим солидный практический опыт...»

Тем более, что в отличие от консультации по телефону, письменные ответы специалистов пациенты часто распечатывают, чтобы показать лечащему врачу и другим докторам. Таким образом, необходимо быть особенно внимательным в формулировках и диагностике. К тому же, стандарты виртуальной медицинской консультации постоянно растут, и цюрихские специалисты регулярно проходят курсы повышения квалификации, дабы гарантировать качественное обслуживание. Продолжая, при этом, набираться опыта в лечении практических случаев в цюрихском университетском госпитале. Однако если электронная просьба о постановке диагноза возбуждает подозрения, пациенту советуют обратиться к лечащему врачу или специалисту на месте.

Успех цюрихского эксперимента в области виртуального здравоохранения – вполне закономерный результат внедрения информационных технологий в медицинское обслуживание. Отвечая последним тенденциям, Федеральный совет еще в 2006 году принял новое положение о системе здравоохранения в рамках пересмотра закона о «Стратегии информационного общества в Швейцарии» от 1998 года.

Новый законопроект направлен на развитие «виртуальных методов медобслуживания», в частности, предусматривает вклад в информационные и коммуникационные технологии в системе здравоохранения. 6 сентября 2007 года Конфедерация и кантоны подписали рамочную конвенцию о применении на практике закона о «Стратегии виртуального здравоохранения в Швейцарии», принятом в июне того же года.

Она должна позволить кантонам совместно выработать федеральные стандарты виртуального медобслуживания, разрабатывая региональные проекты. До 2015 года планируется создать единую систему медицинского электронного досье, доступного самому пациенту и врачам, которым он пожелает дать доступ к личным данным. Использование новых технологий позволит быстрее и качественнее обрабатывать сложные случаи и проводить смежные консультации в спорных вопросах.

Второй целью, обозначенной в конвенции, стало создание национального информационного портала здравоохранения, безопасного ресурсного сервера, на котором все пациенты могут получать необходимые консультации, а также активно участвовать в дискуссиях о методах их лечения, советуясь с широким кругом специалистов. В настоящее время оба проекта находятся в стадии разработки и будут выставлены на утверждение Парламента в ближайшее время.

## **[Интернет-консультации в Цюрихском университетском госпитале](#)**

[медицина швейцария](#)

Статьи по теме

[Женевский госпиталь временно перешел в виртуальный мир](#)  
[1200 человек в год становятся жертвами медицинских ошибок](#)  
[Женевский госпиталь наденет на пациентов браслеты](#)  
[Телемедицина в Швейцарии](#)

---

**Source URL:** <https://dev.nashagazeta.ch/news/12202>