

پلنت
مرکز نوآفرینی بیمه و مالی
Insurtech & Fintech Hub

سلامت از راه دور: تحول آفرین بعدی در حوزه خدمات درمانی

دپارتمان ترویج اینشورتک
مرکز نوآفرینی بیمه و مالی پلنت

تهیه‌کننده:
ژیلا رفیعی



زمستان ۱۴۰۲

فهرست مطالب:

- ۳..... خلاصه مدیریتی
- ۳..... مزایای سلامت از راه دور
- ۴..... مروری بر سلامت از راه دور
- ۴..... تفاوت بین سلامت از راه دور و پزشکی از راه دور
- ۵..... چرا استفاده از سلامت از راه دور در حال افزایش است؟
- چالش‌ها و استراتژی‌های کاهش اثرات مخرب
- ۶..... برای استفاده از سلامت از راه دور
- ۶..... تمرکز بازار امروزه بر سلامت از راه دور
- ۷..... کجا و چگونه می‌توان سلامت از راه دور را به بهترین نحو پیاده‌سازی کرد
- ۷..... نمونه‌هایی از اپلیکیشن‌های سلامت از راه دور

خلاصه مدیریت

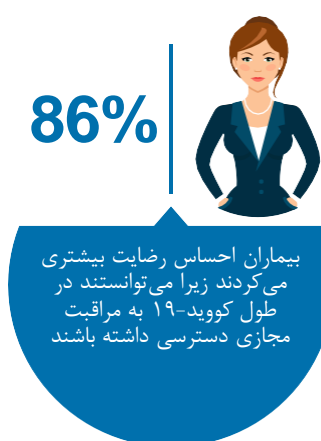
شروع همه‌گیری کووید-۱۹ توانست در صنعت خدمات درمانی یک جهش کوانتومی ایجاد کند و آن را از نقطه‌ای که در یک سال گذشته بود، به سرعت دور نماید. ناگزیر در این «شرایط جدید»، نوآوری‌هایی که فکر می‌کردیم توسعه آن‌ها سه تا پنج سال طول می‌کشد، ظرف چند ماه به صورت پویا به بازار آورده شده‌اند.

سلامت از راه دور یکی از حوزه‌های روبه‌رشدی است که صنعت همیشه می‌خواسته روی آن تمرکز کند، اما به‌طور جدی به آن نپرداخته است. بیشترین تمرکز بر روی فعالیت‌های ویدئویی/تلفنی که فعالیت‌هایی بسیار تراکنشی هستند، بوده و در واقع ما به فعالیت‌های جدیدتر نپرداخته‌ایم.

فرصت‌هایی که سلامت از راه دور ارائه می‌دهد شامل حوزه‌هایی مانند سلامت خانگی، آزمایش‌ها و تعامل پیشگیرانه هستند که امروزه به‌کار گرفته می‌شوند. سفر ما در این فضا به تازگی آغاز شده است و باید منتظر چیزهای بیشتری باشیم. این گزارش در مورد اینکه پس از گذراندن اصول اولیه در حوزه سلامت از راه دور به کجا می‌توانیم برویم، صحبت می‌کند.

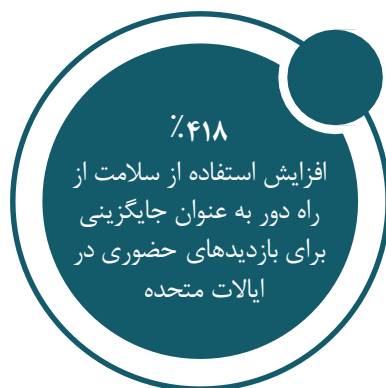
سلامت از راه دور به بهبود تجربه اعضا کمک می‌کند

برای گزینه‌هایی چون شرایط انتخابی و نیازهای مراقبتی، سلامت از راه دور به بیماران و اعضا این فرصت را می‌دهد تا به صورت دیجیتالی با بیمه‌گران و ارائه‌دهندگان خدمات درگیر شوند، از جمله ارائه شرح حال به ارائه‌دهندگان از طریق تلفن همراه، قرار ملاقات‌هایی با زمان کمتر و دسترسی به پرونده سلامت الکترونیکی از طریق اپلیکیشن‌های سلامت از راه دور.



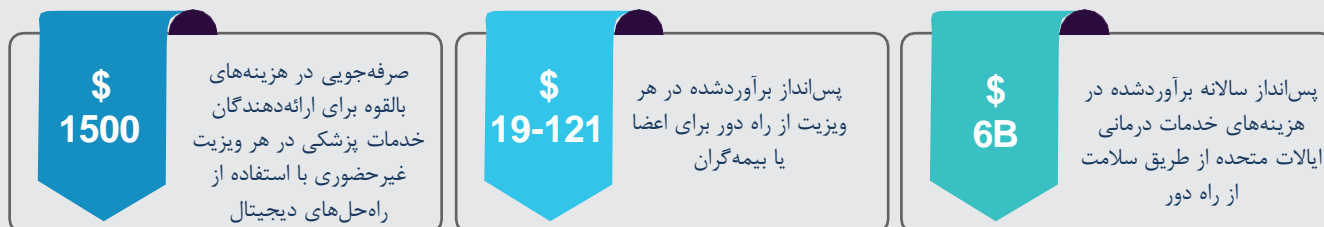
سلامت از راه دور به گسترش دسترسی به خدمات درمانی کمک می‌کند

به‌ویژه برای کسانی که در مناطق روستایی و در زمان‌هایی مانند شیوع کووید-۱۹ زندگی می‌کنند. مردم می‌توانند از مزایای بسیار مراقبت‌های پزشکی از طریق تعامل دیجیتالی برخوردار شوند.



سلامت از راه دور به کاهش هزینه‌های درمانی کمک می‌کند

خدمات پزشکی از راه دور می‌تواند به کاهش هزینه‌های کلی خدمات درمانی کمک کند و به متخصصان پزشکی این امکان را می‌دهد که با کاهش ویزیت‌های حضوری کارهای بیشتری انجام دهند.



مروری بر سلامت از راه دور

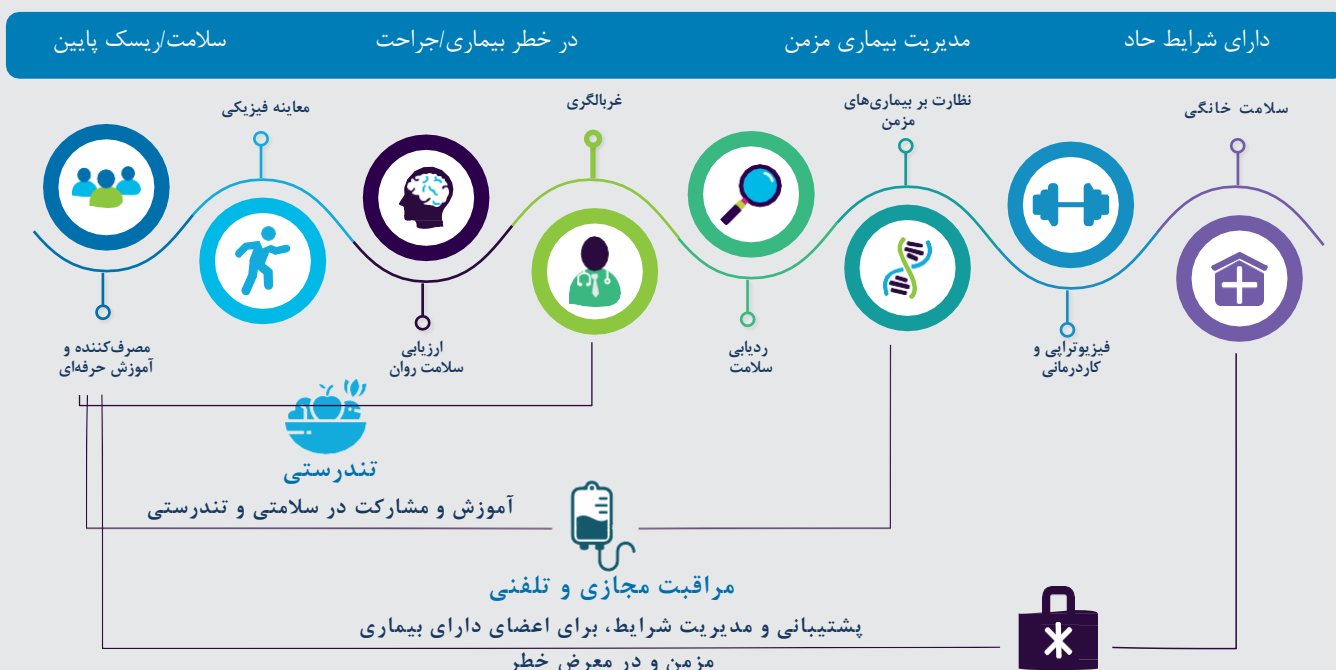
سلامت از راه دور و پزشکی از راه دور

سلامت از راه دور و پزشکی از راه دور اغلب به جای یکدیگر استفاده می‌شوند، اما آن‌ها همیشه به یک معنا نیستند. پزشکی از راه دور یک زیرگروه در سلامت از راه دور است که به طور خاص به خدمات بالینی که از راه دور انجام می‌شود اشاره دارد. سلامت از راه دور یک اصطلاح گسترده‌تر است که به استفاده از ارتباطات راه دور و فناوری‌های ارتباط دیجیتال برای پشتیبانی از هرگونه خدمات مرتبط با سلامت، از جمله خدمات غیربالینی اشاره دارد. این امر امکان تماس از راه دور بیمار و پزشک، خدمات پزشکی، مشاوره، درمان، نظارت، آموزش تامین‌کننده و بیمار، مراقبت از خود و موارد دیگر را فراهم می‌کند. سلامت از راه دور علاوه بر اینکه یک راه‌حل تاکتیکی است، بلکه مدلی جامع‌تر و مشتری‌محورتر در خدمات درمانی را نیز امکان‌پذیر می‌کند.

وضعیت سلامت اعضا

نقش بیشتر بیمه‌گران

نقش بیشتر تامین‌کنندگان



مدل مراقبت یکپارچه

مراقبت‌های پیچیده، از جمله تعامل از راه دور و ویزیت حضوری

چرا استفاده از سلامت از راه دور در حال افزایش است؟



در طول کووید-۱۹ نیازهای مراقبت از راه دور و بر حسب تقاضا افزایش یافته است

- مراجعه به پزشک برحسب تقاضا در حال حاضر مهم‌تر از همیشه است، اما بسیاری از افراد از قادر به مراجعه حضوری نیستند.

- مراقبت از راه دور نیز برای ایمن نگه داشتن متخصصان پزشکی از بیماران آلوده ضروری است

- مصرف‌کنندگان بیشتر از کانال‌ها و دستگاه‌های دیجیتال برای تعامل با خدمات درمانی استفاده می‌کنند.
- اعضا از طریق حسگرها و اپلیکیشن‌ها داده‌های مربوط به سلامت خود را به اشتراک می‌گذارند
- قابلیت‌های دیجیتال برای جذب مصرف‌کنندگان، به ویژه پس از شیوع کووید-۱۹ برای سازمان‌ها اجباری شده است.



پذیرش گسترده فرایندهای دیجیتال توسط اعضا



تغییرات قانون و مقررات

- قانون‌گذاران از زمان شیوع کووید-۱۹ محدودیت‌های سلامت از راه دور را کاهش داده‌اند و تقریباً ۸۰ سرویس‌های جدید را مجاز می‌دانند.

- فناوری‌های جدید ارائه خدمات سلامت از راه دور قابل اتکا را امکان‌پذیر می‌کند

- نوآوری‌هایی مانند مراقبت دیجیتال با پشتیبان 5G، پوشیدنی‌ها و ردیاب‌های سلامت، فناوری اطلاعات سلامت و واقعیت افزوده می‌تواند سلامت از راه دور را موثرتر و قابل اعتمادتر کند.



نوآوری‌های فناوری



چالش‌ها و استراتژی‌های کاهش اثرات مخرب برای استفاده از سلامت از راه دور

اگرچه امروزه سلامت از راه دور می‌تواند به کاهش بسیاری از موانع خدمات درمانی کمک کند، اما با موانع متعددی برای پذیرش و استفاده از آن مواجه شده است. در زیر، برخی از چالش‌های رایجی فهرست شده‌اند که سازمان‌ها را از کاربرد سلامت از راه دور باز می‌دارد. همچنین استراتژی‌های کاهش اثرات مخرب مربوطه برای رفع این موانع شناسایی شده‌اند.

	موانع	استراتژی‌های کاهش اثرات مخرب
امنیتی	<ul style="list-style-type: none"> • بسیاری از آمریکایی‌ها به اینترنت پرسرعت یا خدمات سلامت از راه دور، به ویژه در مناطق کم‌درآمد و روستایی، دسترسی ندارند. • بسیاری نیز استفاده از ابزارهای سلامت از راه دور را دشوار می‌دانند. 	<ul style="list-style-type: none"> • خدماتی را ارائه دهید که وابستگی به چت ویدیویی را کاهش می‌دهد. • برای اطمینان از اینکه اعضا تجربه مراقبت از راه دور خود را به حداکثر می‌رسانند، مطالب آموزشی و آموزش‌های سلامت از راه دور را منتشر کنید.
هزینه	<ul style="list-style-type: none"> • ثابت شده است که برخی از ابزارهای سلامت از راه دور برای اجرا بسیار پرهزینه هستند و مزایای بسیاری از ابزارها نیز اثبات نشده است. 	<ul style="list-style-type: none"> • صرفه‌جویی در هزینه‌های به دست آمده از طریق سلامت از راه دور را برای تأمین مالی جهت ایجاد تحول از طریق فناوری‌های هدفمندی که موفقیت مالی اثبات شده دارند، صرف کنید.
انطباق با مقررات	<ul style="list-style-type: none"> • علیرغم انعطاف‌پذیری‌های اخیر، مقررات همچنان مانعی برای پذیرش سلامت از راه دور ایجاد می‌کند، به‌عنوان مثال، پوشش بیمه‌ای سلامت روان، الزامات اخذ مجوز برای پزشکان در هر مرحله از فعالیت و سیاست‌های بازپرداخت. 	<ul style="list-style-type: none"> • انطباق با مقررات دولتی را به عنوان یک اولویت استراتژیک در راستای ارائه و توسعه قابلیت‌های خود در نظر بگیرید. • به مذاکره کردن برای ثبت ملی مجوزهای سلامت از راه دور ادامه دهید.
امنیت	<ul style="list-style-type: none"> • ادغام فناوری‌های ارتباط از راه دور با اطلاعات بالینی، ممکن است سیستم‌های پزشکی را در معرض آسیب‌پذیری‌های جدید قرار دهد. 	<ul style="list-style-type: none"> • امنیت سایبری را به عنوان یک اولویت در استراتژی پذیرش سلامت از راه دور خود بگنجانید.
عرضه و تقاضا	<ul style="list-style-type: none"> • افزایش سریع تقاضا از ظرفیت و دانش پزشکان فراتر رفته است. • سازگاری کارکنان از طریق بازآموزی و همین‌طور فناوری اطلاعات جدید نیاز به زمان و هزینه دارد. 	<ul style="list-style-type: none"> • درک و مدیریت نیازهای اعضا برای جلوگیری از عرضه‌ی ناکافی فناوری • اهمیت ایجاد یک تیم اختصاصی از متخصصان مراقبت از راه دور برای خدمات سلامت از راه دور و انتصاب مدیریت برنامه برای تسهیل گذار به سلامت از راه دور تأکید.

تمرکز بازار امروزه بر سلامت از راه دور است

امروزه بیشتر تمرکز بر سلامت از راه دور حول قابلیت‌های ارتباطات ویدیویی است. بیش از ۹۰ درصد از سازمان‌های خدمات درمانی که راه‌حل‌های سلامت از راه دور را در طول کووید-۱۹ به کار گرفتند، تصمیم دارند با فروشندگان کنفرانس ویدیویی مانند Doxy.me و Zoom و ترد شراکت شوند. ویژگی‌های از راه دور بیشترین رشد را در چند سال گذشته در میان تمام خدمات سلامت از راه دور داشته است. با این حال، ما معتقدیم که سازمان‌ها باید روی سایر روش‌های سلامت از راه دور نیز تمرکز کنند، مانند:

- نظارت از راه دور بیمار برای کنترل سلامتی یا شرایط مزمن وی از طریق دستگاه‌های پزشکی، پوشیدنی‌ها یا مانیتورهای خانگی
- فناوری «ذخیره و ارسال» که در آن پیام‌ها، تصاویر یا داده‌ها به طور ایمن جمع‌آوری و به اشتراک گذاشته می‌شوند
- Health Mobile برای دریافت آموزش و ارتباطات عمومی، پیگیری سلامت، به کنترل بهتر شرایط مزمن یا پیگیری اهداف تناسب اندام کمک می‌کند.

کجا و چگونه می توان سلامت از راه دور را به بهترین نحو پیاده سازی کرد

سلامت از راه دور به عنوان یک مدل نوظهور خدمات مراقبتی می تواند راه حل های ابتکاری متنوعی را به کار بگیرد. در زیر مرتبط ترین راه حل هایی که سلامت از راه دور می تواند برای رفع نیازهای اعضا و بیمه گران سلامت ارائه دهد، آمده است:

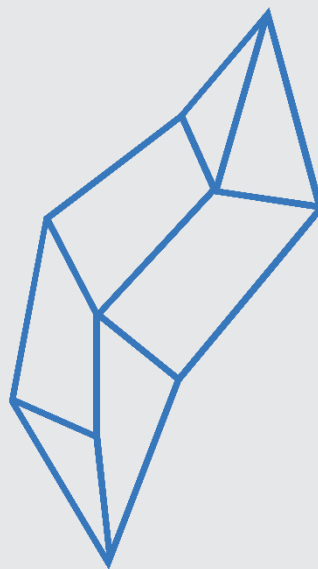


نمونه هایی از اپلیکیشن های سلامت از راه دور

امروزه بسیاری از بیمه گران و ارائه دهندگان خدمات سلامت از راه دور از طریق مشارکت ترکیبی با اشخاص ثالث، توسعه داخلی و سرمایه گذاری های سلامت از راه دور به کارگیری این فناوری را برای اعضا امکان پذیر کرده اند.



Capgemini 



پلنت

مرکز نوآفرینی بیمه و مالی
Insurtech & Fintech Hub

www.plannet.ir

این گزارش، ترجمه **Telehealth: A journey to becoming the next disrupter in healthcare** از موسسه Capgemini است.