



оригинальная статья

<https://elibrary.ru/crzbre>

Важность коммуникативной составляющей в профессиональной деятельности врача телемедицины

Выстропова Ольга Станиславовна

Волгоградский государственный медицинский университет, Россия, Волгоград
eLibrary Author SPIN: 7653-4251
<https://orcid.org/0000-0002-4926-9516>
oberega@yandex.ru

Басс Екатерина Викторовна

Волгоградский государственный университет, Россия, Волгоград
eLibrary Author SPIN: 2298-9240
<https://orcid.org/0000-0003-1803-4607>

Аннотация: Телемедицина – это новое, неотъемлемое направление медицины, современное средство для предоставления доступного, высококачественного ухода и общения с пациентами. Поэтому манера общения телеврача при онлайн-консультации так же важна, как и личное общение *врача – пациента* у постели больного. Телеврач – это квалифицированный специалист, умеющий оказывать помощь пациентам удаленно, пользуясь современными компьютерными и телекоммуникационными технологиями. Телемедицина особенно полезна для людей, проживающих в удаленных или сельских районах, где доступ к медицинским услугам ограничен. Цель – обозначить роль коммуникативной составляющей эффективного взаимодействия в процессе оказания медицинских услуг удаленно посредством телекоммуникационных технологий. Материал – онлайн-услуги врача телемедицины, среди которых: сервис телемедицинских консультаций в государственных медицинских организациях *Гостелемед*, сервис телемедицинских консультаций в многопрофильной медицинской клинике «Чудо доктор» и зарубежная мобильная медицинская платформа *Capsa Healthcare*. Для решения задач были применены такие методы исследования, как анализ и обобщение данных, их классификация, а также терминологический анализ словарных дефиниций. Авторами рассмотрены основные принципы эффективной коммуникации в системе телемедицины и обозначены положения и средства вербального и невербального общения в процессе онлайн-консультаций, являющиеся условием эффективной коммуникации телеврача и пациента. Сделан вывод, что в целом телемедицина является эффективным инструментом, который может значительно повысить стандарты и доступность медицинского обслуживания, особенно в условиях пандемий или кризисных ситуаций, а эффективная коммуникация будет способствовать позитивным отношениям между пациентом и специалистами, оказывающими медицинские услуги, поможет улучшить качество обслуживания пациентов.

Ключевые слова: телемедицина, телездравоохранение, телеврач, сетевой врач, дистанционная консультация, удаленный уход, коммуникативные навыки, эффективная коммуникация

Цитирование: Выстропова О. С., Басс Е. В. Важность коммуникативной составляющей в профессиональной деятельности врача телемедицины. *Виртуальная коммуникация и социальные сети*. 2024. Т. 3. № 2. С. 145–152. <https://doi.org/10.21603/2782-4799-2024-3-2-145-152>

Поступила в редакцию 03.04.2024. Принята после рецензирования 17.05.2024. Принята в печать 20.05.2024.

full article

Communicative Component as Part of Professional Activity of Telehealth Physicians

Olga S. Vystropova

Volgograd State Medical University, Russia, Volgograd
eLibrary Author SPIN: 7653-4251
<https://orcid.org/0000-0002-4926-9516>
oberega@yandex.ru

Ekaterina V. Bass

Volgograd State University, Russia, Volgograd
eLibrary Author SPIN: 2298-9240
<https://orcid.org/0000-0003-1803-4607>

Abstract: Telehealth is a modern branch of medicine that provides affordable and high-quality healthcare. The doctor-patient communication during an online consultation is just as important as personal bedside communication. A telehealth doctor is a qualified specialist who is able to provide remote assistance to patients using a computer and telecommunication software. Telehealth is especially important to patients in remote or rural areas with limited access to medical service. The article describes the role of the communicative component in effective telehealth interaction. The authors studied various online telehealth services, i.e., the *Gosteled* telehealth consultation service provided by state medical organizations, the *Miracle Doctor* multidisciplinary medical clinic, and the *Capsa Healthcare* mobile medical platform. The authors used the methods of data analysis, generalization, and classification, as well as terminological analysis of dictionary definitions, to study the basic principles of effective telehealth communication. They identified the provisions and means of effective verbal and non-verbal communication during online consultations. Telehealth proved to be an effective tool that improves the standards and accessibility of medical care, especially during pandemics or crisis. Effective telehealth communication promotes positive relations between patients and specialists.

Keywords: telemedicine, telehealth, telephysician, network doctor, remote consultation, remote care, communication skills, effective communication

Citation: Vystropova O. S., Bass E. V. Communicative Component as Part of Professional Activity of Telehealth Physicians. *Virtual Communication and Social Networks*, 2024, 3(2): 145–152. (In Russ.) <https://doi.org/10.21603/2782-4799-2024-3-2-145-152>

Received 3 Apr 2024. Accepted after review 17 May 2024. Accepted for publication 20 May 2024.

Введение

Система телездравоохранения – это способ оказания медицинской помощи удаленно. Эта система, также называемая телемедициной, использует телекоммуникационные технологии для предоставления медицинских услуг на расстоянии. У пациента есть возможность связаться с медицинским работником, обычно сертифицированным сетевым врачом, по телефону, видео или посредством интернет-конференций. Телездравоохранение включает дистанционные консультации и наблюдение за пациентами, у которых есть серьезные и длительные

заболевания. Врачи, медсестры и другие медицинские работники могут использовать эту систему для наблюдения за пациентами, которым требуется неотложная или постоянная помощь. Существует множество типов телемедицинских решений для удаленного ухода за пациентами, в том числе: телементальное здоровье, виртуальный уход, виртуальный обход (англ. *virtual rounding*), телемедицина при инсульте (англ. *stroke telemedicine* или *telestroke*), наблюдение за пациентом и дистанционная хирургия¹.

¹ Capsa Healthcare Acquires Tryten Technologies. URL: <https://tryten.com/> (accessed 26 Jan 2024). Мобильная платформа компании-производителя телемедицинских тележек *Capsa Healthcare*.

Цель работы – обозначить роль коммуникативной составляющей эффективного взаимодействия в процессе оказания медицинских услуг удаленно посредством телекоммуникационных технологий. Задачи исследования: 1) обозначить основные правила, которым должен следовать телеврач, чтобы лучше взаимодействовать с пациентом; 2) рассмотреть причины эффективной коммуникации врача с пациентом в процессе оказания медицинской помощи; 3) рассмотреть вербальные и невербальные средства, являющиеся условием эффективной коммуникации телеврача и пациента.

Аналізу применения телемедицинских технологий и внедрения телемедицины посвящено достаточно много работ на сегодняшний день [Абраамян 2018; Гурылева, Нежметдинова 2022; Колесниченко 2017; Лавров, Орлова 2017; Лагутин и др. 2023; Новикова, Червяков 2023; Grushevskaya et al. 2018]. Профессиональные компетенции специалиста, в частности коммуникативные навыки врача и телеврача, являются центральным объектом изучения во многих трудах современных ученых [Агаюлова и др. 2012; Аксенова, Введенский 2021; Алексеева 2017; Ахнина 2015; Бобрик 2018; Жура 2008; Зингерман и др. 2017; Леонтович 2019; Лешина, Детинко 2022; Творогова 2021; Тортунова 2019; Федотова 2009].

Телеврач (сетевой врач) – это квалифицированный специалист, умеющий оказывать помощь пациентам удаленно, пользуясь современными компьютерными и телекоммуникационными технологиями. В обязанности врача телемедицины входит:

- консультирование пациентов и коллег в режиме видеосвязи;
- получение данных с различных датчиков и приборов, установленных на теле пациента, их расшифровка и интерпретация;
- выдача рекомендаций, постановка диагнозов, назначение лечения дистанционно;
- получение и анализ документации с информацией о результатах медицинских обследований пациентов, проведенных в клиниках местного уровня.

Преимущество телемедицины заключается в следующих аспектах:

1. *Снижение количества врачебных ошибок.* Возможность видеть пациента в режиме реального времени и получать дополнительную информацию через видеоконференции помогает врачам сделать более точные диагнозы и предотвратить потенциальные ошибки.

2. *Экономия времени.* Благодаря техническим нововведениям, к которым, например, относятся «оснащение учреждений здравоохранения каналами связи, позволяющими установить дистанционное взаимодействие врач – пациент» [Колесниченко 2017: 147], пациентам больше не нужно тратить время на поездку до медицинского учреждения и на ожидание в очереди. Пациенты могут получить консультацию врача прямо из дома или офиса, что дает им возможность сэкономить время и удобно организовать свою жизнь.

3. *Повышение эффективности медицинских учреждений.* Телемедицина позволяет увеличить доступность медицинской помощи, расширить географическое покрытие и улучшить использование ресурсов. Это помогает снизить нагрузку на стационарные учреждения и сосредоточиться на более сложных клинических случаях. Эффективность работы медицинского учреждения отражается в доступности медицинской помощи для пациентов. Следовательно, «пациенты, прибегающие к использованию дистанционных технологий, лучше видят и понимают взаимосвязь между своими ежедневными привычками – рационом, режимом сна, приверженности назначенному лечению и т.д. и состоянием собственного здоровья» [Шадеркин, Шадеркина 2020: 41].

4. *Обслуживание отдаленных территорий.* Телемедицина особенно полезна для людей, проживающих в удаленных или сельских районах, где доступ к медицинским услугам ограничен. Они могут получить качественную медицинскую помощь без необходимости долгих поездок и дополнительных затрат.

Таким образом, телемедицина играет важную роль в повышении эффективности и доступности медицинской помощи, особенно для тех, кто находится в отдаленных и сложных условиях.

Методы и материалы

В процессе исследования применялись такие методы, как анализ, обобщение данных, их классификация, а также терминологический анализ. Материалом послужили онлайн-услуги врача телемедицины, среди которых: сервис телемедицинских консультаций в государственных медицинских организациях *Гостелемед*, сервис телемедицинских консультаций в многопрофильной медицинской клинике «Чудо доктор» и зарубежная мобильная медицинская платформа *Capsa Healthcare*.

Результаты

Эффективное общение с пациентами очень важно в телемедицине. Очевидно, что телемедицина – современный инструмент для предоставления доступного, высококачественного ухода и общения с пациентами, поэтому манера общения телеврача при онлайн-консультациях так же важна, как и личное общение *врача – пациента* у постели больного в связи с тем, что онлайн-консультации² компенсируют недостаток визуальных подсказок, способствуют установлению позитивных отношений между пациентом и поставщиком медицинских услуг, улучшают качество обслуживания пациентов, повышают результаты, удовлетворенность и вовлеченность пациентов. Например, на сайте многопрофильной клиники «Чудо доктор» дается подробное описание того, каким образом проводится дистанционный прием: *Используем безопасный канал связи. Ваши персональные данные не передаются третьим лицам. Гарантируем вам 100-процентную конфиденциальность. Рекомендуем подготовить результаты анализов, исследований заранее. Вы можете отправить их за несколько часов до назначенного онлайн-приема на почту info@doct.ru. Укажите в письме свое Ф. И. О., а также специалиста, дату и время записи.* Для эффективного общения с пациентами в системе телемедицины сетевому врачу необходимо придерживаться следующих принципов:

1. *Обсуждение актуальных вопросов с пациентом.* Задавать соответствующие вопросы – один из лучших способов показать, что телеврач слушает пациента. Поскольку телеврач не может осмотреть пациента лично, обязательно должны быть заданы подробные вопросы о симптомах его заболевания, окружении и истории болезни.

2. *Использование простого языка и избегание профессиональной медицинской терминологии.* Пациенты часто испытывают беспокойство при посещении врача, а виртуальные встречи могут усилить это чувство. Для достижения эффективного вербального общения врачу телемедицины рекомендуется правильно подбирать слова и формулировки, чтобы в дальнейшем выстраивать позитивные отношения со своим пациентом. Пациенты в процессе онлайн-консультаций тоже могут неохотно выражать свои сомнения или непонимание того, что телеврач говорит. Поэтому сетевому врачу

следует использовать простой язык и избегать узкоспециализированной медицинской лексики в процессе коммуникации с пациентом, а также предлагать объяснение результатов анализов, выводы и планируемый план лечения простым и понятным языком, произносить соответствующие фразы, одобрительные слова и междометия во время разговора с пациентом, подтверждающие участие телеврача в коммуникации.

3. *Поддержание зрительного контакта и проявление участия к пациенту в процессе консультации.* Во время видеоконференций пациент сможет быстрее почувствовать, что телеврач не слушает или не проявляет интереса, т.к. в дистанционном общении отсутствуют визуальные подсказки. Для достижения эффективного невербального общения телеврачу важно поддерживать зрительный контакт с пациентом на протяжении всей консультации: при проведении телемедицинского сеанса телеврачу лучше не смотреть в объектив камеры или за пределы экрана. Пациенты не могут видеть, на что смотрит телеврач, что может вызвать замешательство, беспокойство и даже фрустрацию. Как правило, зрительный контакт показывает, что телеврач активно слушает, заинтересован и уважает то, что говорит пациент. Если врачу необходимо отвести взгляд, то нужно заранее сообщить об этом пациенту и постараться отвести взгляд на короткое время. В процессе онлайн-консультации телеврачу требуется проявлять участие к пациенту и показать, что он вовлечен в диалог с пациентом – одобрительно кивать, пока пациент говорит.

Телемедицина – это новое, неотъемлемое направление медицины, которое развивается и в будущем предоставит много новых возможностей, способствующих улучшению положения как врача, так и пациента. Сетевой врач должен всеми известными способами доказать пациенту, что он не одинок со своими проблемами, и телеврач готов принять участие в их решении.

Телемедицина является важным инструментом в области здравоохранения и имеет потенциал улучшить доступ к медицинским услугам, особенно для удаленных или малообслуживаемых областей. Телемедицина позволяет проводить консультации, диагностику и лечение пациентов на расстоянии, используя сети связи и технологии видеосвязи.

² Многопрофильная медицинская клиника «Чудо Доктор». URL: <https://doct.ru/onlayn-konsultatsiya-vracha/telemedicina/> (дата обращения: 07.03.2024).

Так, на зарубежной мобильной медицинской платформе *Capsa Healthcare* в качестве современного медицинского девайса для проведения видеоконсультаций предлагаются специальные телемедицинские тележки, которые могут использоваться для виртуального посещения пациентов, удаленного обхода пациентов, общения со специалистами за пределами клиники или для организации конференц-зала в дороге. Указанный девайс обеспечивает сетевому врачу общение с пациентом на протяжении всего курса лечения³.

Телемедицина дает преимущества, такие как удобство, экономию времени и денег, а также улучшение координации медицинского ухода. В рамках удобного сервиса телемедицинских консультаций в государственных медицинских организациях *Гостелемед* пациент имеет возможность удаленно получить электронный рецепт: *Без очного посещения медицинской организации, по ранее установленным диагнозам, во время которых возможна выписка электронных рецептов*⁴.

Однако есть некоторые ограничения и проблемы, связанные с конфиденциальностью данных, качеством связи, возможностями физического обследования и ограниченным доступом к технологиям. Более того, не все заболевания могут быть диагностированы удаленно, и пациентам с данными заболеваниями не может быть предоставлена сетевым врачом соответствующая онлайн-терапия.

Заключение

В целом телемедицина является эффективным инструментом, который может значительно повысить стандарты и доступность медицинского обслуживания, особенно в условиях пандемий или кризисных ситуаций. Эффективное общение с пациентами очень важно для телемедицины в силу следующих причин:

1. Эффективная коммуникация компенсирует недостаток визуальных подсказок. Но стоит отметить, что в процессе телемедицинского сеанса невербальное общение затруднено по сравнению с личным общением. Сетевому врачу может быть трудно обнаружить жесты или выражение лица пациентов, которые указывают на неодобрение или непонимание. К тому же есть вероятность того, что возникнут технологические задержки в передаче,

что может негативно повлиять на коммуникацию. Поэтому развитие межличностных и коммуникативных навыков жизненно важно для профилактики этих потенциальных проблем.

2. Эффективная коммуникация способствует позитивным отношениям между пациентом и поставщиком медицинских услуг. Так как успешное медицинское обслуживание предполагает сотрудничество между поставщиком медицинских услуг, персоналом, предоставляющим уход, и пациентом, эффективное общение может укрепить отношения между пациентом и поставщиком медицинских услуг. Доверие может быть сложнее установить виртуально, а эффективное общение поможет преодолеть этот барьер. Пациент почувствует более тесное взаимодействие с медицинским персоналом во время дистанционного ухода, когда врач общается открыто и умело, обучает и подбадривает, а также активно демонстрирует свое сочувствие. Эффективное общение посредством телемедицины позволяет пациентам получить удобную высококачественную медицинскую помощь удаленно, а еще внушает чувство уверенности в том, что лечащий их врач искренне заботится об их проблемах даже в процессе видеосвязи.

3. Эффективная коммуникация улучшает качество обслуживания пациентов. Современные пациенты быстро превращаются в потребителей медицинских услуг, а это означает, что они требуют высококачественной медицинской помощи от своих поставщиков. Интеграция таких технологий, как телемедицина, в практику врача – это доступный способ удовлетворить эти требования, но неэффективная коммуникация телеврача с его пациентом может стать препятствием для предоставления медицинских услуг и проведения курса терапии. Когда врач эффективно общается, помня об отсутствии визуальных сигналов и возможных технологических проблемах, пациенты обеспечиваются плавным и оптимизированным медицинским обслуживанием. Отмечается, что постоянный поток высококачественной помощи и общения значительно улучшает состояние и процесс лечения особенно тех пациентов, которые поначалу могут не решаться адаптироваться к виртуальной помощи.

³ Telehealth Cart. *Capsa Healthcare*. URL: <https://tryten.com/solutions/virtual-care/telehealth-cart/> (accessed 25 Mar 2024).

⁴ Гостелемед – сервис телемедицинских консультаций в государственных медицинских организациях. URL: <https://gostelemed.ru/gosuslugi/> (дата обращения: 25.03.2024).

4. Эффективная коммуникация повышает результаты, удовлетворенность и вовлеченность пациентов. Когда пациенты чувствуют, что их ценят и слышат, и они становятся свидетелями того, как улучшаются результаты их здоровья благодаря виртуальной помощи, их удовлетворенность возрастает. Довольные пациенты становятся заинтересованными пациентами, что заставляет их активно заниматься своим здоровьем, принимать предлагаемое их сетевым врачом лечение и следовать его рекомендациям, что приводит к улучшению результатов лечения пациентов.

Перспективы изучения телемедицины включают в себя возможность расширения применения технологий удаленной медицинской помощи, улучшения качества обслуживания и повышения доступности для пациентов. Подчеркнем, что «внедрение единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения (ЕГИСЗ) позволит упростить обмен медицинской информацией и процедуру оформления оказания телемедицинских услуг» [Сиротина и др. 2022]. В целом исследования в области телемедицины направлены на повышение качества и доступности здравоохранения, оптимизацию ресурсов и улучшение здоровья и благополучия пациентов.

Конфликт интересов: Авторы заявили об отсутствии потенциальных конфликтов интересов в отношении исследования, авторства и / или публикации данной статьи.

Conflict of interests: The authors declared no potential conflict of interests regarding the research, authorship, and / or publication of this article.

Критерии авторства: О. С. Выстроповой осуществлен критический анализ существующих исследований по изучаемой проблематике, рассмотрены основные положения эффективной коммуникации в профессиональной деятельности врача телемедицины и обозначены средства вербального и невербального общения в процессе онлайн-консультаций, являющиеся обязательным условием эффективной коммуникации телеврача и пациента. Е. В. Басс – сбор и первичный анализ фактического материала.

Contribution: O. S. Vystropova reviewed relevant literature, considered the main provisions of effective communication in the professional activity of a telehealth doctor, and identified the means of verbal and non-verbal communication during online consultations as a prerequisite for effective communication between a telehealth doctor and a patient. E. V. Bass conducted the collection and primary analysis of factual material.

Литература / References

- Абрамян С. А. Распределенная система передачи данных на базе мобильных устройств в сфере телемедицины: дис. ... канд. тех. наук. СПб., 2018. 267 с. [Abraamyan S. A. *Distributed data transmission system based on mobile devices in the field of telemedicine*. Cand. Tech. Sci. Diss. St. Petersburg, 2018, 267. (In Russ.)] <https://www.elibrary.ru/orgevf>
- Агагюлова С. И., Галичкина Е. Н., Горошко Е. И., Ильясова С. В., Каллистратидис Е. В., Карабань Н. А., Карасик В. И., Качанова А. А., Колокольцева Т. Н., Кочетова Л. А., Красавский Н. А., Кудрявцева А. А., Лутовинова О. В., Митягина В. А., Рязжков М. С., Черкасова И. С., Шарифуллин Б. Я., Шестак Л. А., Штукарева Е. Б. Интернет-коммуникация как новая речевая формация. М.: ФЛИНТА, 2012. 328 с. [Agagyulova S. I., Galichkina E. N., Goroshko E. I., Ilyasova S. V., Kallistratidis E. V., Karaban N. A., Karasik V. I., Kachanova A. A., Kolokoltseva T. N., Kochetova L. A., Krasavsky N. A., Kudryavtseva A. A., Lutovinova O. V., Mityagina V. A., Ryazhkov M. S., Cherkasova I. S., Sharifullin B. Ya., Shestak L. A., Shtukareva E. B. *Internet communication as a new speech formation*. Moscow: FLINTA, 2012, 328. (In Russ.)] <https://www.elibrary.ru/sdrnkn>
- Аксенова Е. И., Введенский А. И. Профессиональные компетенции врача в телемедицине. *Вестник Авиценны*. 2021. Т. 23. № 4. С. 500–509. [Aksyonova E. I., Vvedenskiy A. I. Doctor's professional competences in telemedicine. *Avicenna Bulletin*, 2021, 23(4): 500–509. (In Russ.)] <https://doi.org/10.25005/2074-0581-2021-23-4-500-509>
- Алексеева А. А. Речевые тактики в медицинских онлайн-консультациях (на материале сайта health.mail.ru). *Вестник Новосибирского государственного университета. Серия: История, филология*. 2017. Т. 16. № 9. С. 112–120. [Alekseeva A. A. Speech tactics in online medical advice (based on health.mail.ru). *Vestnik NSU. Series: History and Philology*, 2017, 16(9): 112–120. (In Russ.)] <https://doi.org/10.25205/1818-7919-2017-16-9-112-120>
- Ахнина К. В. Коммуникативно-речевые особенности сетевого медицинского дискурса. *Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Русский и иностранные языки и методика их преподавания*. 2015.

- № 3. С. 7–12. [Akhnina K. V. Communicative peculiarities of internet medical discourse. *Bulletin of Peoples' friendship university of Russia. Series: Russian and foreign languages. Methods of its teaching*, 2015, (3): 7–12. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/uklfkd>
- Бобрик А. А. Цифровая культура взаимодействия «врач – пациент»: применение законодательства о телемедицине. *Философское образование*. 2018. № 1. С. 109–114. [Bobrik A. A. Digital culture of doctor-patient interaction: Application of legislation on telemedicine. *Philosophy of Education*, 2018, (1): 109–114. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/ynwdjb>
- Гурылева М. Э., Нежметдинова Ф. Т. Телемедицина: преимущества и риски. *Медицинская этика*. 2022. Т. 10. № 1. С. 4–9. [Guryleva M. E., Nezhmetdinova F. T. Telemedicine: Advantages and risks. *Medical Ethics*, 2022, 10(1): 4–9. (In Russ.)] <https://doi.org/10.24075/medet.2022.039>
- Жура В. В. Дискурсивная компетенция врача в устном медицинском общении. Волгоград: ВолГМУ, 2008. 373 с. [Zhura V. V. *Discursive competence of a doctor in oral medical communication*. Volgograd: VolSMU, 2008, 373. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/qlrdur>
- Зингерман Б. В., Шкловский-Корди Н. Е., Воробьев А. И. О телемедицине «пациент – врач». *Врач и информационные технологии*. 2017. № 1. С. 61–79. [Zingerman B. V., ShklovskyKordi N. E., Vorobiev A. I. About telemedicine "patient to doctor". *Medical doctor and information technology*, 2017, (1): 61–79. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/xxjbtj>
- Колесниченко М. Б. Социальные аспекты внедрения телемедицины. *Современное общество: вопросы теории, методологии, методы социальных исследований*. 2017. Т. 1. С. 146–151. [Kolesnichenko M. B. Social aspects of introduction of telemedicine. *Modern society: Questions of theory, methodology, methods of social research*, 2017, 1: 146–151. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/zugaxz>
- Лавров М. С., Орлова О. А. Роль инновационных технологий в медицине будущего. *Проблемы экономики и информатизации образования: XIV Междунар. науч.-практ. конф.* (Тула, 20–21 апреля 2017 г.) Тула: Частная образовательная организация высшего образования – ассоциация «ТУЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ (ТИЭИ)», 2017. С. 82–88. [Lavrov M. S., Orlova O. A. The role of innovative technologies in the medicine of the future. *Problems of economics and informatization of education: Proc. XIV Intern. Sci.-Prac. Conf.*, Tula, 20–21 Apr 2017. Tula: Chastnaia obrazovatelnaia organizatsiia vysshego obrazovaniia – assotsiatsiia "TULSKII UNIVERSITET (TIEI)", 2017, 82–88. (In Russ.)] <https://www.elibrary.ru/zbdokl>
- Лагутин М. Д., Чигрина В. П., Самофалов Д. А., Тюфилин Д. С., Кильник А. И., Кобякова О. С., Деев И. А. Анализ применения телемедицинских технологий в Российской Федерации в 2019–2022 гг. *Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины*. 2023. Т. 31. № 2. С. 264–269. [Lagutin M. D., Chigrina V. P., Samofalov D. A., Tyufilin D. S., Kilnik A. I., Kobyakova O. S., Deev I. A. The analysis of application of telemedicine technologies in the Russian Federation in 2019–2022. *Problems of Social Hygiene, Public Health and History of Medicine*, 2023, 31(2): 264–269. (In Russ.)] <https://doi.org/10.32687/0869-866X-2023-31-2-264-269>
- Леонтович О. А. Позитивная личность: коммуникативные особенности и поведенческие характеристики. *Известия Волгоградского государственного педагогического университета*. 2019. № 1. С. 178–184. [Leontovich O. A. Positive communicator: Key features and typical behavior. *Ivzestia of the Volgograd State Pedagogical University*, 2019, (1): 178–184. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/yxxlhn>
- Лешина О. Д., Детинко Ю. И. Медицинский интернет-форум как особая среда реализации рекомендуемой стратегии врача. *Мир науки, культуры, образования*. 2022. № 1. С. 271–274. [Leshina O. D., Detinko Yu. I. Online medical forum as a specific field for implementing a recommendation strategy. *The world of science, culture and education*, 2022, (1): 271–274. (In Russ.)] <https://doi.org/10.24412/1991-5497-2022-192-271-274>
- Новикова И. И., Червяков М. В. Зарубежный опыт регулирования услуг телемедицины. *Экономика и бизнес: теория и практика*. 2023. № 9. С. 156–159. [Novikova I. I., Chervyakov M. V. Foreign experience in regulating telemedicine services. *Economy and business: Theory and practice*, 2023, (9): 156–159. (In Russ.)] <https://doi.org/10.24412/2411-0450-2023-9-156-159>
- Сиротина А. С., Кобякова О. С., Деев И. А., Бойков В. А., Барановская С. В., Шибалков И. П., Дмитриев С. В. Удаленный мониторинг состояния здоровья. Аналитический обзор. *Социальные аспекты здоровья населения*. 2022. Т. 68. № 2. [Siroтина A. S., Kobyakova O. S., Deev I. A., Boykov V. A., Baranovskaya S. V., Shibalkov I. P., Dmitriev S. V. Remote health monitoring: Global and domestic experience. *Social aspects of population health*, 2022, 68(2). (In Russ.)] <https://doi.org/10.21045/2071-5021-2021-68-2-1>

- Творогова Н. Д. Коммуникативная составляющая профессиональной деятельности медицинского работника. Часть 2. *Медицинская психология в России*. 2021. Т. 13. № 4. [Tvorogova N. D. The communicative component of the professional activity of a medical worker. Part 2. *Meditinskaiia psikhologiiia v Rossii*, 2021, 13(4). (In Russ.)] <https://doi.org/10.24412/2219-8245-2021-4-2>
- Тортунова И. А. Роль речевого этикета в коммуникации «врач – пациент». *Лазерная медицина*. 2019. Т. 23. № S3. С. 63. [Tortunova I. A. The role of speech etiquette in doctor – patient communication. *Laser medicine*, 2019, 23(S3): 63. (In Russ.)] <https://www.elibrary.ru/uuaect>
- Федотова А. В. Комплаенс: эффективная коммуникация «врач – пациент». *Эффективная фармакотерапия*. 2009. № 18. С. 16–17. [Fedotova A. V. Compliance: Effective communication "doctor – patient". *Effective pharmacotherapy*, 2009, (18): 16–17. (In Russ.)] <https://www.elibrary.ru/tdrwxz>
- Шадеркин И. А., Шадеркина В. А. Удаленный мониторинг здоровья: мотивация пациентов. *Журнал телемедицины и электронного здравоохранения*. 2020. Т. 6. № 3. С. 36–43. [Shaderkin I. A., Shaderkina V. A. Remote health monitoring: Motivating patients. *Russian journal of telemedicine and e-Health*, 2020, 6(3): 36–43. (In Russ.)] <https://doi.org/10.29188/2542-2413-2020-6-3-37-43>
- Grushevskaya E. S., Karabulatova I. S., Fanyan N. Yu., Zelenskaya V. V., Golubtsov S.A. Linguistic and cultural characteristics of virtual discourse in the modern electronic and digital society. *Interciencia*, 2018, 43(8): 193–207. <https://www.elibrary.ru/ivkziy>
- Zhura V. V., Rudova J. V. *A Workshop on clinical communication: Worldwide best practices*. Moscow: Pero, 2022, 132. <https://www.elibrary.ru/ginutk>