救急外来で
バーチャルケアの普及が進む理由

救急外来（ED）は医療の最前線です。しかし、今日の救急外来は、特に地方において医師不足とリソースの制約により、タイムリーで質の高い医療を提供することが困難となっています。バーチャルケアは、医療システムのリソースを有効活用し、医療へのアクセスの向上、患者およびスタッフの満足度の向上に寄与するライフラインとなっています。

米国の人口高齢化と患者の重症度が増すにつれ、救急外来への需要はますます高まっています。現在、救急外来には年間 1 億 5,500 万人以上の患者が訪れていて、慢性疾患の複雑化と医療アクセス格差の拡大により、その数は増加し続けています。

救急外来におけるバーチャルケアの活用事例

これに対応して、大手の医療機関では、入院患者向けのバーチャルケアを救急外来の業務に統合し、スタッフのキャパシティを増強し、ケアの質を損なうことなく患者フローを改善しています。その方法は以下の通りです：

1. テレトリアージによる待ち時間と患者離脱の削減

遠隔トリアージにより、遠隔地の臨床医は、患者が病院で直接診察を受ける前に評価を開始し、検査を指示し、治療計画を開始することができます。この早期介入により、患者の待ち時間が短縮され、意思決定が迅速化されます。

救急外来の待ち時間が長くなると、患者の患者離脱率が急激に上昇します。「遠隔トリアージは、患者の未受診離脱を防ぐのに役立ちます。離脱が 1 件発生するごとに、医療システムでは約

1,000 ドルの損失が生じます。」と、 EmOpti 社の CEO であるエド・バーセル医師は報告しています。「年間来院数が 10 万人の救急外来で離脱率が 2%になると、年間 200 万ドルの収益損失につながります。」 バーチャルケアは、臨床評価を迅速化することで、こうしたリスクを軽減します。

2. 共有仮想リソースによるアクセス拡大とピーク時対応

バーチャルケアにより、遠隔地の臨床医 1 名が、利用率の低い複数の救急外来や関連施設をサポートできるようになり、需要に応じて柔軟に対応できるカバレッジモデルが実現できます。例えば、複数の姉妹キャンパスをまとめて支える集中遠隔緊急対応体制や、医療サービスが不足している地域への支援拡大などが考えられます。

患者が急増する際には、遠隔の医療提供者がオーバーフロー対応に協力することで、よりコストの高い現地の救急外来リソースを、最も緊急性の高い患者の対応に集中させることができます。

3. 患者ボーディング支援によるリスク軽減とコスト削減

「ボーディング」とは、救急外来での診察後から入院ベッドの割当までの待機時間を指し、近年問題が深刻化しています。研究によれば、このボーディング時間が長引くと入院期間（LOS）の延長や死亡率の上昇と関連することが示されています。バーチャルナースやバーチャルオブザーバーが、ボーディング中の患者のケアや監視を行うことで、救急外来看護師が新たな来院患者への対応に専念できるようになります。ボーディング時間の短縮は、患者離脱率をおよそ 32%低減することにもつながります。

4. バーチャル回診とオンライン相談による専門医アクセスの強化と診療体験の向上

必要に応じて、バーチャル回診により専門医が現場に赴くことなく救急外来患者の診療に参加できるようになります。例えば、遠隔脳卒中診療の相談では、地方の救急外来にいる患者が数分以内に神経学専門医とつながることができ、時間が勝負の症例で劇的な成果改善が期待されます。

これにより、ケアプランが迅速化され、処理効率スループットが向上し、患者体験や転帰に影響を及ぼす遅延が軽減されます。また、医療提供者の負担や離職率の低減にも寄与します。

バーチャルナーシングによる救急外来のスループット向上への影響

入院病棟における退院ワークフローを改善することで、患者ベッドの空きが早まり、救急外来患者のボーディング時間が短縮されます。バーチャルナーシングプログラムは、退院計画やワークフローの加速を通じて、救急外来の効率性に直接的な効果をもたらします。

バーチャルナーシングのワークフロー（例えば、バーチャルによる退院調整や入院時の受付業務）は、救急医療スタッフを常駐させるよりもコストを大幅に抑えることができ、医療機関はコストが高いリソースをより緊急性の高いケースに再配分できます。そして、その経済的メリットは明らかです。バーチャルケアプログラムを導入した病院では、コスト削減、スループットの向上、スタッフ満足度の上昇が報告されています。

さらに、救急外来での遠隔医療を活用している病院では、転院率の低下、患者の転帰の改善、医療提供者の満足度向上が確認されており、特に支援が不足している地域での効果が顕著です。

救急外来におけるバーチャルケアのビジネスケース

バーチャルケアは単なる場しのぎではなく、今日の救急外来が直面する多くの課題に対する持続可能な解決策です。主なメリットは以下のとおりです：

- 患者満足度の向上と臨床結果の改善
- ワークフローの生産性の向上とスループットの向上
- 医療提供者の満足度の向上と燃え尽き症候群の軽減

これらの効果によってコスト削減、低い離職率、利益率の強化が可能となり、バーチャルケアは質と運営の卓越性双方への賢明な投資といえます。

変化する医療環境の中で、バーチャルケアは高まる需要に対応し、多忙なチームを支援し、最も必要とされている場所でより良い成果を提供する強力な手段となります。