

5.4. Досвід та перспективи застосування цифрових інструментів комунікації системи CRM в клініці репродуктивної медицини «Айвімед»

Терентюк В.Г.,

*кандидат медичних наук, доцент
кафедри менеджменту охорони здоров'я,*

Стрелко Г.В.,

здобувач вищої освіти,

Національний медичний університет імені О.О Богомольця,

Москаленко П.С.,

здобувач вищої освіти,

Національний університет «Києво-Могилянська академія»

Ключові слова: CRM (Customer Relationship Management), менеджмент, інтеграція, ефективність системи, цифровізація, якість медичних послуг.

Пандемія, значно пришвидшила впровадження інформаційних технологій у медичній сфері. Основними напрямками цифровізації охорони здоров'я в іноземних країнах є: онлайн-консультації, розвиток мобільних додатків для здоров'я (m-Health), телемедицина для пацієнтів, створення єдиної бази медичних, управлінських та аналітичних даних, платформи для управління системою охорони здоров'я, зростаючий попит на електронні медичні записи, а також використання результатів клінічних досліджень та Big Data для персоналізованого лікування. При цьому рівень впровадження цифрових технологій відрізняється залежно від фінансування. У країнах Європи та США вони активно застосовуються для діагностики та лікування, тоді як у державах із низьким рівнем доходу їх використовують для збору даних, поширення інформації та забезпечення зв'язку між постачальниками та споживачами медичних послуг. В Україні ухвалено «Концепцію розвитку електронної охорони здоров'я», яка визначає цілі, основні напрями розвитку, поточний стан, існуючі проблеми та шляхи їх вирішення, а також очікувані результати та питання ресурсного забезпечення. Електронна охорона здоров'я (е-здоров'я, eHealth) передбачає створення екосистеми гармонійних та взаємопов'язаних інформаційних процесів між усіма учасниками медичної сфери. Вона базується на економічно ефективному та безпечному використанні інформаційно-комунікаційних технологій для підтримки системи охорони здоров'я. Це охоплює надання медичних послуг, профілактичний моніторинг здоров'я, доступ до медичної літератури та освіти, а також обмін знаннями та проведення наукових досліджень [1].

Українська система охорони здоров'я, як і багато інших у світі, стикається з новими викликами. У цьому контексті особливо актуальним є вивчення досвіду передових країн, який свідчить про зростання дисбалансу у сфері охорони здоров'я та наголошує на необхідності пошуку рішень для зменшення розриву між доступністю медичних послуг і їхньою якістю за допомогою сучасних технологій, методів та інструментів. Серед ключових напрямів, що набувають особливої значущості, виділяють: цифрову трансформацію, розробку моделей фінансування медичних послуг, які відповідають економічним можливостям країни, активізацію діяльності медичних професійних спільнот, залучення приватних інвестицій у розвиток інфраструктури. Пандемія продемонструвала важливість зміцнення системи епідеміологічного нагляду (СЕС), забезпечення біологічної безпеки, раннього попередження, прогнозування та реагування на національні та глобальні ризики, а також розвитку національної фармацевтичної індустрії. В умовах епідемічної ситуації особлива увага приділяється посиленню ролі медичного персоналу як ключового ресурсу для реалізації стратегічних завдань державної політики у сфері охорони здоров'я. Підвищення якості медичного обслуговування та забезпечення безпеки на робочих місцях у медичних закладах, а також під час надзвичайних екологічних ситуацій, є частиною глобальної стратегії ВООЗ у сфері охорони здоров'я і стратегії медичної сфери України. Відтак, захист здоров'я, безпека та добробут працівників медичної сфери є необхідною умовою для забезпечення високої якості медичних послуг та задоволеності пацієнтів [2].

У Європейському Союзі (ЄС) у кожному десятому випадку звернення за медичною допомогою ставлять помилковий діагноз або призначають неправильне лікування. Згідно з даними Комісії ЄС, в Німеччині щороку від лікарських помилок помирають близько 25 тис. німців. Щорічно в країні відмічають до 100 тис. випадків помилок діагностики, неправильного призначення ліків і інших дефектів надання медичної допомоги. Число хворих, постраждалих від лікарських помилок, в Канаді складає 30%, в Австралії – 27%, в Новій Зеландії – 25%, в Німеччині – 23%, у Великій Британії – 22% [3].

Пацієнт, сьогодні є головним користувачем електронних даних про себе. Відповідно до Концепції розбудови електронної системи охорони здоров'я та засадничих документів, які регулюють впровадження електронної системи охорони здоров'я (ЕСОЗ) України пацієнт є певним користувачем електронних медичних даних про види послуг, які надають йому заклади охорони здоров'я. В разі, якщо ЕСОЗ забезпечує доступ до власних медичних даних, то важливим компонентом взаємодії є надання сервісних послуг та оцінка якості надання медичної допомоги.

Ринок медичних послуг стрімко розвивається, актуальною проблемою сучасного суспільства сьогодні є ринок лікування безпліддя в Україні, тому менеджмент такого напрямку медичних послуг є актуальною проблемою для всієї системи. З перших років розвитку ринку лікування безпліддя в Україні, менеджмент медичних центрів приділяв ключове значення пошуку шляхів для ефективної та зручної взаємодії із пацієнтами, покращення комунікації, керування потоками пацієнтів з метою більш рівномірного навантаження в тому числі, лабораторії ембріології. Сьогодні, ринок CRM у сфері охорони здоров'я продемонстрував неабияке зростання, досягнувши оцінки в 11,5 мільярдів доларів США у 2022 році, при цьому експерти прогнозують середньорічний темп зростання (CAGR) на рівні 12,7% в період з 2023 по 2030 рік. Таке зростання в першу чергу зумовлене все більшим впровадженням електронних медичних систем і зростаючою увагою до рішень для взаємодії з пацієнтами. Трансформація особливо помітна у взаємозв'язку постачальників медичних послуг та їх пацієнтів: організації повідомляють, що впровадження CRM (CRM системи – програмні продукти, що використовуються для автоматизації та оптимізації роботи з пацієнтами) на 42% зменшило кількість пропущених візитів пацієнтів і на 35% підвищився рівень задоволеності пацієнтів. Вплив CRM-систем виходить за рамки базового управління пацієнтами. Постачальники медичних послуг повідомили про значне покращення їхньої здатності надавати персоналізовану медичну допомогу, причому 83% організацій відзначили покращення здатності відстежувати взаємодію з пацієнтами в різних точках контакту. Інтеграція CRM-систем з МІС клініки призвела до покращення доступності даних про пацієнтів на 56% та скорочення на 49% адміністративного документообігу а також до скорочення надлишкових адміністративних процесів. Ця цифрова трансформація стала особливо важливою у зв'язку зі зміною моделей надання медичної допомоги, коли попит на рішення для віртуальної медицини зріс на 64% з 2020 року.

Розбудова ефективної сервісної та клінічної взаємодії споживачів медичних послуг, в тому числі репродуктивного спрямування, нерозривно пов'язані із впровадженням спеціалізованих програмних продуктів. Одним із ключових напрямків автоматизації взаємодії із споживачами медичних послуг є впровадження клієнт-орієнтованих систем, які найчастіше мають назву CRM. CRM (Customer Relationship Management) – це система управління взаємовідносинами з клієнтами. Вона допомагає компаніям медичним центрам організувати, автоматизувати та аналізувати взаємодію з клієнтами на всіх етапах: від першого контакту до укладання угоди та після продажного обслуговування. Такі системи, як CRM є важливими для формування

прийнятних відносин між пацієнтом та надавачем медичних послуг, та, одночасно, є джерелом, важливої інформації про потреби пацієнта та ефективність та якість надання послуг медичним центром. CRM в охороні здоров'я значно відрізняється від традиційних CRM-систем в інших галузях, представляючи собою спеціалізовану еволюцію в медичній інформатиці та управлінні обслуговуванням пацієнтів. У той час як звичайні CRM-платформи платформ зосереджені в першу чергу на продажах і маркетингу, CRM-системи для охорони здоров'я спеціально розроблені для управління взаємовідносинами з пацієнтами, покращення координації медичної допомоги та покращення клінічних результатів. Нещодавні систематичні огляди інформаційних систем у сфері охорони здоров'я показали, що впровадження CRM в медичних установах значно покращили результати лікування пацієнтів: дослідження показали, що кількість ускладнень зменшилася на 34%, а профілактика захворювань підвищилася на 34% і на 28% покращився рівень прихильності пацієнтів до профілактичних заходів [3].

CRM-платформи, орієнтовані на охорону здоров'я, продемонстрували неабияку ефективність у підтримці пацієнта в процесі лікування. Інтеграція CRM-систем з існуючою інфраструктурою охорони здоров'я виявилася особливо цінною в управлінні хронічними захворюваннями, де структурований збір та аналіз даних сприяє більш ефективному плануванню та моніторингу лікування. Досліджуючи проблему використання інформаційних технологій у закладах охорони здоров'я, приведемо досвід впровадження та застосування інформаційної системи із застосування CRM в медичному центрі «Айвімед» (м. Київ), де основні функції CRM відображаються: збір і зберігання даних про клієнтів (контакти, історія взаємодій, купівлі), автоматизація продажів (ведення угод, нагадування про контакти), маркетингові кампанії (розсилки, аналіз ефективності реклами), аналітика та звітність (прогнозування продажів, ефективність команди), підтримка клієнтів (обробка запитів, контроль якості обслуговування).

Популярні CRM-системи: Salesforce, HubSpot, Bitrix24, Zoho CRM, Pipedrive. Для більш ефективного надання медичних послуг необхідно було оцінити наступні характеристики: тип ліцензії (після початку повномасштабного вторгнення український бізнес відмовляється від російських ІТ продуктів); інтеграцію (здатність до інтеграції з МІС, телефонією, месенджерами та ін.); зручність (потрібно оцінити здатність вирішувати проблеми саме вашого бізнесу); складність встановлення; підтримка навчання; вартість; технічна підтримка (її наявність, доступність в тому числі на українській мові). Вибір подібної системи повинен ґрунтуватись на позитивних відповідях на більшість

вищезгаданих питань. Вибір CRM системи «Creatio» був обумовлений зручністю, багатофункціональністю, сприятливою ціною пропозицією, а також підтримкою навчання персоналу та подальшою підтримкою функціонування. Creatio (раніше bpm'online) – це CRM-система, яка відрізняється від інших гнучкістю, потужною автоматизацією бізнес-процесів і можливістю кастомізації без програмування.

Основні відмінності даної CRM системи:

1. Low-code/No-code платформа, що дозволяє налаштовувати CRM під свої потреби без глибоких знань програмування. Гнучке моделювання бізнес-процесів через графічний інтерфейс.

2. Поєднання CRM + BPM

Вбудована система управління бізнес-процесами (BPM), що дає змогу автоматизувати складні сценарії роботи з клієнтами, а саме, надсилати нагадування, ставити завдання, отримувати звіти про їх виконання аналізувати велику кількість параметрів.

3. Модульність.

CRM-система складається з трьох основних модулів: маркетинг (автоматизація маркетингових кампаній), продажі (ведення угод, аналітика продажів), сервіси (управління клієнтським сервісом). Можна використовувати окремі модулі або повну екосистему.

4. Гнучка інтеграція

Легко підключається до інших систем (ERP, телефонія, месенджери, електронна пошта).

5. Штучний інтелект і аналітика

Вбудований ІІ для прогнозування продажів і автоматизації рутинних завдань.

Подібна система добре підходить для середнього та великого бізнесу, особливо якщо потрібна гнучка CRM із розширеною автоматизацією. Впровадження CRM-системи в медичному бізнесі допомагає збільшити потік пацієнтів і дохід клініки за рахунок автоматизації процесів, покращення комунікації та ефективнішого маркетингу. Досліджуючи переваги системи у медичному бізнесі можна стверджувати, що система CRM збільшує потік пацієнтів через наступні напрями:

1. Оптимізація запису та управління візитами

Онлайн-запис через сайт, месенджери, мобільний додаток. Автоматичні нагадування про прийом (SMS, email, Viber) приводять до зменшення кількості пропущених візитів. Швидкий пошук вільного часу для прийому приводить до скорочення часу очікування. В розділі ліди (первинне звернення в МЦ) можемо

бачити рух пацієнта від первинного звернення до моменту запису на прийом. В картці кожного ліда отримуємо інформацію звідки звернувся до нас пацієнт, що його цікавить. Кожна стадія (етап роботи з пацієнтом) має свої терміни та задачі, це допомагає операторам вчасно опрацювати кожен лід. Налаштування дозволяють зробити фільтри, як по конкретному оператору так і по всім разом, по певній стадії або по статусам візиту, див. рис.1. Динаміка збільшення кількості звернень пацієнтів після впровадження CRM системи в клініці “Айвімед” в 2024 році



Рис. 1. – Динаміка збільшення кількості звернень пацієнтів після впровадження CRM системи в клініці “Айвімед” в 2024 році

2. Поліпшення якості обслуговування

Інтеграція даної системи з МІС клініки дозволила отримати єдину базу пацієнтів з історією відвідувань, діагнозами, результатами аналізів. Лікар отримує всю інформацію без зайвих питань до пацієнта, що приводить до підвищення довіри та лояльності. Великою перевагою є можливість налаштування відправки нагадувань як лікарям так і пацієнтам, відправки документів, інструкцій, аналізів тощо. Автоматичний контроль зворотного зв'язку (оцінка прийому, скарги) та швидке реагування на проблеми.

3. Автоматизація повторних візитів

CRM сама нагадує пацієнтам про необхідні обстеження (наприклад, щорічний чек-ап, вакцинацію, контрольний прийом після лікування).

Пропозиції додаткових послуг на основі історії звернень (наприклад, знижка на УЗД для пацієнтів, які проходили гінекологічне обстеження).

Програми лояльності: бонуси, акції, знижки для постійних клієнтів.

4. Маркетингові кампанії для залучення нових пацієнтів

Персоналізовані email і SMS-розсилки (наприклад, акції на комплексні обстеження).

Автоматизована реклама (CRM може фіксувати звернення з реклами та запускати нагадування).

Взаємодія з соцмережами (відстеження запитів, відповідь у чатах, реклама для зацікавлених користувачів).

При можливості збільшувати потік пацієнтів CRM збільшує дохід клініки наступним чином:

1. Оптимізація завантаженості лікарів

CRM допомагає рівномірно розподіляти запис пацієнтів. Аналізує години пікових навантажень і слабкі місця (коли є вільні слоти). Заповнення «вікон» у розкладі лікарів автоматичними нагадуваннями пацієнтам. Покращуючи утримання пацієнтів та їх задоволеність, CRM-системи сприяють підвищенню прибутковості. Дослідження вказують на позитивний вплив впровадження CRM на продуктивність організації, лояльність клієнтів, задоволеність та довіру, що веде до покращення фінансових показників, рис. 2. завантаженість первинними візитами лікарів на поточний місяць.



Рис. 2. – Динаміка збільшення кількості звернень пацієнтів після впровадження CRM системи в клініці “Айвімед” в 2024 році

2. Збільшення середнього чека

Автоматичні рекомендації додаткових послуг (наприклад, після аналізів запропонувати консультацію лікаря), пакетні пропозиції: комплексні

обстеження, річні медичні програми. CRM нагадує адміністраторам пропонувати супутні послуги. Автоматизовані нагадування та ефективна комунікація через CRM-системи суттєво знижують кількість пропущених візитів. Дослідження свідчать, що такі заходи можуть зменшити кількість пропущених клінічних прийомів до 28%, покращуючи використання ресурсів та якість обслуговування.

3. Контроль ефективності персоналу

Аналіз роботи лікарів: завантаженість, кількість повторних звернень, задоволеність пацієнтів.

Контроль адміністраторів: скільки дзвінків і записів вони обробляють. Запобігання втратам через неефективні процеси або низьку якість обслуговування. Впровадження CRM-систем призводить до більш ефективного управління клініками. Систематичний огляд показав, що використання CRM покращує взаємини з пацієнтами, комунікацію, задоволеність та залученість, а також підвищує продуктивність, ефективність та якість обслуговування в медичних закладах.

4. Аналітика та прийняття стратегічних рішень

Які послуги найприбутковіші та які приносять найбільше повторних звернень.

На що витрачається найбільше коштів і де можна оптимізувати витрати.

Прогнозування попиту на послуги для планування розширення клініки.

Результати після впровадження CRM:

- +20-30% збільшення кількості прийомів за рахунок ефективного запису та нагадувань.
- +15-40% зростання прибутку завдяки повторним візитам і збільшенню середнього чека.
- -30% зменшення пропущених прийомів.
- +50% покращення контролю роботи персоналу.

Спеціалізований характер CRM в охороні здоров'я також сприяв кращому дотриманню нормативних вимогам, що призвело до скорочення помилок у документації на 42% та покращення якості аудиту на 38%.

Впровадження CRM-систем у сфері охорони здоров'я, зокрема у клініці репродуктивної медицини «Айвімед», продемонструвало значні переваги як для медичних закладів, так і для пацієнтів. Оптимізація комунікації з пацієнтами: CRM-система сприяла покращенню зворотного зв'язку та підвищенню рівня довіри пацієнтів, також інтеграція з медичною інформаційною системою (МІС) дозволила лікарям оперативно отримувати всю необхідну інформацію про пацієнта без дублюючих запитів, при цьому автоматизовані нагадування про прийоми, аналізи та обстеження сприяли зменшенню кількості пропущених

візитів на 30%. Зростання ефективності роботи клініки: CRM-система допомогла рівномірно розподіляти потоки пацієнтів, що покращило навантаження лікарів і скоротило час очікування прийому, також використання аналітичних інструментів дозволило краще прогнозувати попит на послуги та приймати стратегічні рішення щодо розширення клініки. Автоматизація адміністративних процесів зменшила паперовий документообіг на 49%, що підвищило ефективність роботи персоналу. Відповідність сучасним тенденціям цифрової трансформації: Попит на цифрові рішення у сфері охорони здоров'я продовжує зростати, що робить впровадження CRM необхідним кроком для підвищення конкурентоспроможності клінік, також CRM-система Creatio була обрана завдяки її гнучкості, можливості інтеграції з іншими системами та ефективній підтримці користувачів. Використання штучного інтелекту у CRM допомагає прогнозувати поведінку пацієнтів, покращувати комунікацію та автоматизувати рутинні процеси. Саме тому, впровадження CRM у клініці «Айвімед» показало, що сучасні цифрові інструменти є важливими не лише для покращення комунікації з пацієнтами, а й для підвищення ефективності управління клінікою. Автоматизація, персоналізація та оптимізація процесів дозволяють закладам охорони здоров'я зменшувати адміністративне навантаження, покращувати якість обслуговування та збільшувати фінансові показники. CRM у сфері медицини – це не просто тренд, а стратегічна необхідність для сучасних клінік, що прагнуть відповідати високим стандартам якості та сервісу.

Список використаних джерел:

1. Концепції розвитку електронної охорони здоров'я. Розпорядження Кабінету Міністрів України; Концепція від 28.12.2020 № 1671-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1671-2020-%D1%80#Text>
2. Universal health coverage (UHC). URL: <https://surl.li/txisac>
3. Keep health workers safe to keep patients safe: WHO. URL: <https://surl.li/zfshgl>
4. Grand View Research, "Healthcare CRM Market Size, Share & Trends Analysis Report By Functionality, By Deployment Mode (On-premise Model, Cloud/Web-based Model), By End-use, By AI-Powered Healthcare CRM, By Region, And Segment Forecasts, 2024 - 2030." [Online]. Available: <https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/crm-in-healthcare-market>
4. The Transformative Role of CRM Systems in Modern Healthcare: Bridging the ProviderPatient Gap Mohit Mittal IJFMR240634280 Volume 6, Issue 6, November-December 2024

-
5. *Yahia Baashar et al., "Customer relationship management systems (CRMS) in the healthcare environment: A systematic literature review," Comput Stand Interfaces. 2020 Apr 10;71:103442. [Online]. Available: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7194637/>*
 6. *Краєвська В. О., Краєвська О. В. Використання CRM-систем на українському ринку: особливості та перспективи. Проблеми системного підходу в економіці, 2017, 2 (58), с. 89-94.*
 7. *Гаврилюк О. В Розробка CRM-системи для медичного закладу на базі ASP.NET Core із застосуванням мікросервісної архітектури. URL : <https://surl.li/szberq>*
 8. *Гаврилюк О. М., Гаврилюк О. В Підходи до оцінки ефективності CRM-систем. / Управління розвитком складних систем, 2023, випуск 54. URL : <https://surl.li/pjmwwk>*
 9. *Про схвалення Концепції розвитку електронної охорони здоров'я : Розпорядження КМУ від 28.12.2020 № 1671-р URL :<https://surl.li/cc/oezqvl>*
 10. *Sims H, Sanghara H, Hayes D, Wandiembe S, Finch M, Jakobsen H, Tsakanikos E, Okocha CI, Kravariti E. Text message reminders of appointments: a pilot intervention at four community mental health clinics in London. Psychiatr Serv. 2012 Feb 1;63(2):161-8.*
 11. *Yaghoubi M, Asgari H, Javadi M. The impact of the customer relationship management on organizational productivity, customer trust and satisfaction by using the structural equation model: A study in the Iranian hospitals. J Educ Health Promot. 2017 Apr 19; 6:6.*