

Олександр ЯКИМЕЦЬ

здобувач освітньо-професійної програми

«Менеджмент закладів охорони здоров'я»

Науковий керівник: д-р мед. наук, професор, професор кафедри

менеджменту, публічного управління та персоналу

Західноукраїнського національного університету

Григорій КОРИЦЬКИЙ

ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ

У сучасній моделі охорони здоров'я цифрові технології стають інфраструктурною основою для організації якісних, доступних і безпечних медичних послуг. Перехід до електронного документообігу, дистанційної комунікації з пацієнтами, телемедицини, мобільних сервісів та аналітичних платформ – це не лише тренд, а реальна потреба в умовах глобальної цифрової трансформації, пандемічних викликів і воєнного стану. Використання цифрових технологій дозволяє підвищити ефективність обслуговування, мінімізувати паперові бар'єри, розширити доступ до медичних послуг і забезпечити персоналізований підхід до пацієнта.

Цифрові технології змінюють не лише спосіб організації роботи медичних закладів, а й формат взаємодії між пацієнтом і системою охорони здоров'я. Серед ключових напрямів цифровізації, що визначають сучасну практику надання медичних послуг, виокремлюються:

1. Електронне медичне обслуговування (eHealth) – перехід до ведення електронних медичних карток, електронних направлень і рецептів, що забезпечує безперервність лікувального процесу, зменшує ризик помилок і підвищує оперативність доступу до медичної інформації.

2. Телемедицина – можливість дистанційного консультування, спостереження за хронічними станами, обміну клінічною інформацією між фахівцями. Це особливо актуально в умовах

віддаленості пацієнтів, воєнних дій чи пандемій.

3. Мобільні технології – мобільні застосунки для запису на прийом, отримання результатів аналізів, спілкування з лікарем, моніторингу показників здоров'я. Вони підвищують зручність, залученість і самоконтроль пацієнтів.

4. Пацієнтські портали та особисті кабінети – забезпечують доступ до індивідуальної інформації, результатів обстежень, плану лікування, історії записів і рахунків, що формує довіру та прозорість.

5. Цифрові сервіси управління якістю послуг – системи збору відгуків, онлайн-опитування, аналітика задоволеності пацієнтів, що дозволяє вчасно реагувати на недоліки й вдосконалювати сервіс.

6. Інтеграція з Національною службою здоров'я України (НСЗУ) – електронна звітність, облік послуг, спрощення фінансування й підвищення прозорості розрахунків.

Ці напрями створюють нову цифрову екосистему медичного сервісу, де пацієнт отримує не просто лікування, а цифрово організований шлях до здоров'я.

Застосування цифрових рішень у наданні медичних послуг охоплює різні рівні діяльності закладу – від реєстрації пацієнта до аналітичного оцінювання результатів роботи. Серед найбільш ефективних цифрових інструментів, які активно впроваджуються в українських закладів охорони здоров'я, можна виокремити:

1. Електронна медична інформаційна система (МІС) забезпечує облік візитів, ведення електронних медичних записів, внутрішню координацію підрозділів та автоматизовану звітність.

2. ЕСОЗ (електронна система охорони здоров'я) інтегрує дані про пацієнтів, електронні направлення, рецепти; забезпечує взаємодію з НСЗУ, прозоре фінансування та підзвітність.

3. CRM-системи оптимізують взаємодію з пацієнтами, дозволяють персоналізувати сервіс, надсилати нагадування, аналізувати історії звернень і покращувати лояльність.

4. Телемедичні платформи дають змогу проводити онлайн-консультації, здійснювати дистанційний моніторинг стану здоров'я

пацієнтів та обмінюватися медичною інформацією між фахівцями.

5. Мобільні застосунки для пацієнтів сприяють самостійній взаємодії пацієнта з системою: запис на прийом, перегляд результатів, повідомлення про зміни або нові рекомендації.

6. Аналітичні системи (ВІ-платформи) надають керівництву інструменти для візуалізації даних, моніторингу ключових показників, прогнозування навантаження та ресурсного планування.

Попри очевидні переваги цифровізації медичних послуг, її практичне впровадження супроводжується низкою організаційних, технічних і кадрових труднощів. Для забезпечення стійкості цифрових інновацій в охороні здоров'я важливо враховувати такі виклики та необхідні умови:

1. Недостатній рівень цифрової грамотності медичного персоналу. Бракує навичок роботи з інформаційними системами, що уповільнює впровадження нових рішень та потребує системного навчання.

2. Обмежені фінансові ресурси закладів охорони здоров'я. Цифровізація потребує інвестицій у технічне оснащення, ліцензійне програмне забезпечення та обслуговування інфраструктури.

3. Інфраструктурні розриви між регіонами. Нерівномірний доступ до якісного інтернету, відсутність технічної підтримки й оновленого обладнання у сільських чи прифронтових ЗОЗ.

4. Опір персоналу та організаційна інерція. У деяких колективах домінує традиційна модель роботи, що потребує зміни управлінської культури та активного лідерства.

5. Проблеми інформаційної безпеки та конфіденційності. Цифрові рішення вимагають дотримання високих стандартів кіберзахисту, захисту персональних даних і безпечного обміну інформацією.

6. Відсутність стандартизованих алгоритмів і протоколів. Нестача єдиних цифрових стандартів на рівні галузі ускладнює інтеграцію систем і співпрацю між різними медичними установами.

Для забезпечення ефективності цифрової трансформації

необхідно поєднати ресурсну підтримку, кадрове навчання, управлінську волю та нормативну модернізацію, що створить підґрунтя для стійкого впровадження цифрових технологій у медичну практику.

Отже, цифрові технології є ключовим ресурсом модернізації сфери охорони здоров'я та визначальним чинником підвищення ефективності, доступності й якості медичних послуг. Їх впровадження трансформує традиційні управлінські та клінічні процеси, забезпечуючи нові можливості для персоніфікації обслуговування, аналітичного супроводу рішень і розширення пацієнтського досвіду. Водночас стійкість цифрової трансформації залежить від здатності медичних закладів інтегрувати ці інструменти в організаційну структуру, інвестувати в розвиток персоналу та забезпечити технологічну й нормативну підтримку. Комплексний підхід до цифровізації дозволить закладам охорони здоров'я успішно функціонувати в умовах змін та відповідати сучасним викликам системи охорони здоров'я.

Список використаних джерел:

1. Модернізація менеджменту та публічного управління в системі охорони здоров'я: кол. монографія за науковою ред. Шкільняка М. М., Желюк Т. А. Тернопіль, Крок. 2020. 560 с. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/38546/1/Mon_uz_oz_t.pdf
2. Організація діяльності в сфері охорони здоров'я: навч. посібник за ред. Шкільняка М. М., Желюк Т. А., Тернопіль, Крок. 2021. 438 с. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/handle/316497/48106>
3. Шкільняк М., Желюк Т., Дудкіна О., Жуковська А., Попович Т. Управління закладами охорони здоров'я: виклики та перспективи (аналітичні рекомендації за результатами круглого столу (Тернопіль – Збараж, Збаразький замок, 9 вересня 2021 року.) *Вісник економіки*. 2021. № 4. С. 225-233. <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/45703/1/%D0%A8%D0%BA%D1%96%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8F%D0%BA.PDF>