

УДК 65.011.56

DOI:10.5281/zenodo.11918887

А.В. Чередниченко, асист. (ОНМедУ, Одеса)

В.А. Чередниченко., канд. екон. наук, доц. (НУОП, Одеса)

ЦИФРОВІЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ В СТОМАТОЛОГІЇ

У сучасному світі медичні послуги стали не просто важливою складовою системи охорони здоров'я, але й значущим фактором для розвитку економіки медичної сфери. Стоматологічні послуги, спрямовані на діагностику та лікування захворювань зубів, ротової порожнини та щелепно-лицевої ділянки, мають значення як для якості життя пацієнтів, так і для зміцнення економічного розвитку країни.

Бізнес-процеси є фундаментом діяльності будь-якого підприємства. Міжнародний стандарт ISO 9001 трактує бізнес-процеси як стійку, цілеспрямовану сукупність взаємопов'язаних видів діяльності, яка за визначеною технологією трансформує вхід у вихід [1]. Ефективне управління та оптимізація бізнес-процесів забезпечує реальне поліпшення роботи підприємства за ключовими показниками, такими як витрати, швидкість реакції, якість продукції чи послуг, задоволеність клієнтів. Для досягнення стратегічних цілей організації важливо чітко визначити найбільш вагомі бізнес-процеси, провести їх діагностику та з'ясувати найпроблемніші з них для подальшої оптимізації.

Поняття «бізнес-процес» є досить новим для сфери охорони здоров'я, але водночас дуже актуальним в сучасних умовах. Застосування процесного підходу в управлінні медичними установами передбачає виділення ключових бізнес-процесів, їх документування, аналіз ефективності, реінжиніринг та автоматизацію. Це дозволяє чітко розподілити ресурси, усунути дублювання функцій, зменшити час обслуговування пацієнтів.

В медичних закладах бізнес-процесами є весь спектр лікувально-діагностичних, профілактичних та організаційних заходів. Економіка медичної сфери, як і будь-яка інша галузь, визначається сукупністю послуг, що надаються.

Наприклад, під час клінічного прийому пацієнта лікарем-стоматологом-ортопедом, проводиться опитування та огляд порожнини рота і щелепно-лицевої ділянки в цілому, призначення та дослідження результатів додаткових методів обстеження, постановка попереднього та остаточного діагнозу, планування лікування із залученням інших спеціалістів (стоматологів-терапевтів, стоматологів-хірургів,

ортодонтів) – все це окремі бізнес-процеси, які у сукупності створюють стоматологічну послугу.

В Україні алгоритм надання послуг в медичній галузі можна розмежувати як до початку реформи системи охорони здоров'я та після початку реформи. Відповідно і бізнес-процеси суттєво різняться. До реформи система оплати процесів лікування передбачала державне фінансування на утримання штату, будівель та господарського блоку лікарень. Система фінансування не залежала від результатів лікування, кількості і якості наданих послуг. Кошти розподілялись непрозоро: медичні заклади отримували непропорційне наданим послугам фінансування. При недостатньому фінансуванні не оновлювалось обладнання, якість медичних послуг поступово знижувалась, особливо це стосувалось медичних закладів у маленьких населених пунктах, районних лікарень, сільських лікарень тощо. Крім того високоспеціалізована медична допомога надавалась на рівні обласних лікарень і медичних інститутів. Дещо інша ситуація була в приватних закладах охорони здоров'я, але оплатити вартість медичних послуг могли далеко не всі.

Реформа суттєво змінила функціонування основних бізнес-процесів в медичній сфері та створила наступні переваги: запровадження принципу «гроші ходять за пацієнтом», який дає право вибору лікаря і медзакладу; створення конкурентного середовища серед медустанов, що спонукає змагатися за пацієнта та його кошти, отже стимулює підвищення якості послуг; чітке визначення гарантованого пакету безоплатних послуг в первинній ланці; запровадження електронної системи Ehealth для обміну медичними даними та розвитку телемедицини; стимулювання розвитку сімейної медицини та профілактичного напрямку; посилення відповідальності медзакладів за результати лікування пацієнтів; підвищення заробітних плат медперсоналу та фінансування галузі; скорочення кількості лікарняних ліжок та оптимізація мережі закладів; залучення інвестицій у модернізацію медичної інфраструктури.

Сучасна система надання медичних послуг піддається постійним змінам і вдосконаленням відповідно до потреб суспільства та технологічного розвитку. Зокрема, до основних трендів в медицині, зокрема, у галузі стоматологічних послуг можна віднести: широке залучення цифрових технологій. Телемедицина стала важливим інструментом для здійснення консультацій, проведення діагностики та навіть лікування за допомогою інтернет-технологій.

Використання цифрових технологій у медицині не тільки полегшує доступ до медичних послуг, але й сприяє оптимізації роботи

медичних установ та забезпеченню ефективної комунікації між пацієнтами та медичним персоналом. Розвиток та впровадження цифрових інновацій у медицині є ключовим елементом сучасного світу, спрямованого на поліпшення якості та доступності медичних послуг.

Технологія цифрової візуалізації дозволила діагностиці перейти від стадії, на якій домінує груба морфологія, до фізіологічної, функціональної, метаболічної чи генетичної візуалізації. З переходом від рентгенівських зображень 2D до 3D-та 4D-зображень точність візуалізаційної діагностики значно покращилися. Інтервенційна діагностика та лікування розвиваються у напрямку візуалізації в реальному часі, тривимірного відображення, застосування мінімально інвазивних, неінвазивних та безрадіаційних методів.

Сьогодні низка стоматологічних клінік рекламують роботу за цифровим протоколом і, відповідно, використання усіх здобутків цифрової стоматології в роботі. Цифрова стоматологія – це зручні та ефективні методи, які роблять стоматологічне лікування більш комфортним і безболісним, а результат – максимально прогнозованим.

Цифрова стоматологія – це набір комп'ютерних програм, пристроїв та інструментів, що дозволяють з високою точністю поставити діагноз, отримати необхідні дані, створити оптимальні шляхи вирішення діагностованої патології та попередньо побачити майбутній результат лікування. Важливим моментом такої методики вважаються комфортні умови, які отримує пацієнт у процесі діагностики та безпосереднього лікування, а також максимально точний та довгостроковий результат, отриманий на базі сучасних технологій.

Отже, управління на основі цифровізованих бізнес-процесів є прогресивним підходом, який сприяє підвищенню конкурентоспроможності медичних закладів. Його впровадження вимагає перегляду традиційних схем організації роботи та готовності до змін з боку медичного персоналу. Проте саме процесний підхід забезпечує максимальну орієнтацію системи охорони здоров'я на пацієнта та його потреби.

Інформаційні джерела

1. Національний стандарт України ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015 IDT) «Система управління якістю. Вимоги» URL: https://zakon.isu.net.ua/sites/default/files/normdocs/dstu_iso_9001_2015.pdf