

Единая цифровая экосистема клиники

1. Общая концепция проекта

Второй проект предполагает создание единой цифровой экосистемы клиники, объединяющей колл-центр, регистратуру и отдел заботы в одну систему с общей логикой данных и процессов.

Экосистема должна охватывать весь путь пациента от первого обращения до повторных визитов.

2. Текущая проблема

На данный момент каждый отдел работает в собственной системе или процессе. Данные дублируются, теряются или передаются вручную. Пациент сталкивается с фрагментированным сервисом, а руководство не видит полной воронки.

3. Цель экосистемы

Создать единое цифровое пространство, в котором пациент существует как единый объект, а не набор несвязанных записей. Повысить конверсию обращений, доходимость, возврат и управляемость бизнеса.

4. Единая карточка пациента

Экосистема должна иметь единую карточку пациента, в которой отображаются все обращения, звонки, записи, визиты, назначения, этапы лечения и заботы. Карточка должна быть доступна разным отделам в рамках их ролей.

5. Логика передачи пациента между отделами

Переход пациента от колл-центра к регистратуре, затем к лечению и заботе должен происходить автоматически по событиям. Исключается ручная передача информации.

6. Интеграция существующих систем

Экосистема должна уметь интегрироваться с существующими CRM, телефонией, мессенджерами и медицинскими системами. Архитектура должна предусматривать возможность постепенного внедрения без остановки текущей работы клиники.

7. Аналитика всей воронки

Руководство должно видеть полную воронку: обращения, записи, визиты, лечение, возврат, выручку. Аналитика должна быть сквозной и опираться на реальные данные, а не ручные отчёты.

8. Роли и безопасность

Каждый отдел видит только ту часть данных, которая ему необходима. Доступы должны быть гибко настраиваемыми. Данные пациентов должны быть защищены в соответствии с требованиями безопасности.

9. Масштабируемость и развитие

Экосистема должна быть спроектирована с расчётом на рост клиники, открытие филиалов и подключение новых модулей без переработки ядра системы.

10. Ожидания от подрядчика

Подрядчик должен предложить архитектуру экосистемы, модульную структуру, подход к интеграциям и поэтапному внедрению. Важна способность мыслить системно и понимать бизнес-логику медицинского сервиса.

Финансовые условия обсуждаются после первичного общения и анализа предложенного подхода.