

Название кейса

SmartMed

Номинация

Цифровые услуги

Компания, которая реализовала кейс:

МЕДСИ

Руководитель по реализации кейса от компании с должностью:

Пилипчук Александр Александрович, член правления, директор по цифровой трансформации

Исходные данные

Опишите бизнес-процессы или специфику индустрии, которые были ранее (до того, как вы приняли решение их трансформировать):

Классически взаимодействие с клиниками выглядит как звонки в кол-центр/регистратуру для записи, ожидание в регистратурах для того, чтобы узнать в каком кабинете сидит врач, оплата услуг в кассах и обращение очно для получения результатов диагностики или их интерпретация
Приложение изменяет все классическое взаимодействие на более удобное, диджитальное общение с клиникой
Запись, оплата и кабинет доступны в приложении
Вся электронная медицинская карта в приложении
Результаты анализов и заключения врач может интерпритировать по телемедицине

Проблема:

(В чем именно заключалась проблема/сложность существующего процесса/подхода/системы)

Сложность заключалась в консервативном подходе пациентов ко всем процессам общения с клиникой и врачами
Дополнительно было решено ряд проблем по интеграции с медицинской информационной системой для бесшовной и безопасной синхронизации медицинских данных

Кейс:

(Как вы решили проблему, какие инструменты использовали?)

Приложение SmartMed обеспечивает полный цикл обслуживания в клиниках МЕДСИ. Пациенты получают возможности для выбора конкретного медицинского центра и врача, для записи на прием, оплаты, сохранения истории консультаций и проведенных обследований. Через SmartMed реализуются функции телемедицины и сопровождения. Сегодня в приложении доступно более 850

врачей для записи на онлайн-консультации и более 2000 врачей различных специализаций для записи в клиники. Пользователями являются в основном жители Москвы и области (около 82%), а также Перми и Санкт-Петербурга (по 4,5%). Количество скачиваний приложения с 2018 года составило более миллиона.

Основное решение:

SmartMed обеспечивает диджитализацию пациентов и сокращение затрат на использование офлайн-сервисов. В течение 2021 года мы расширили функционал приложения и обеспечили легкую запись на консультации врачей и большинство диагностических услуг. Пациенты могут сразу приходить на прием, минуя необходимость в звонках в контакт-центр, очереди в регистратуру и кассу. Запись и оплата осуществляются через приложение. Также пациенты могут пользоваться услугой онлайн-консультаций с компетентными специалистами МЕДСИ, получать доступ к своей медицинской истории, вызывать врачей на дом для себя и своих детей. Пациентам доступна и витрина услуг (маркетплейс мед.услуг), рост выручки к прошлому году - более чем в 3 раза. Приложение позволяет отслеживать динамику состояния здоровья на основе данных лабораторных анализов, представленных в виде графиков, и обеспечивает доступ к женскому календарю.

Сроки реализации (с / по):

С 2018г приложение развивается постоянно

Результаты до и после:

По сравнению с прошлым годом оно выросло в 1,5 раза. Рост активных пользователей (по сравнению с показателями прошлого года) составил +225%. С момента запуска пользователи получили более 75 000 телемедицинских консультаций врачей МЕДСИ. При этом количество телемедицинских консультаций выросло в 1,5 раза по отношению к прошлому году (2020) и более чем в 4 раза – к 2019 году. Записи на очные приемы в клинику через приложение выросли в 2,5 раза (только 20% пациентов записывались на очные приемы в прошлом году и более 50% пациентов – в этом году)

Ссылка на дополнительный материал с подробностями:
(необязательно)

В чем вы видите уникальность вашего кейса?

(Почему вы считаете, что кейс достоин стать победителем в своей номинации?)

Единственный в РФ цифровой продукт сети клиник (не ИТ компаний), где сочетаются цифровые решения для пациентов, компетенции врачей и медицинская биг дата

Подрядчик (поставщик решения) при наличии:

-

Руководитель по реализации кейса от подрядчика с должностью:

-

