

**CRM-СИСТЕМИ ДЛЯ АДМІНІСТРУВАННЯ
СТОМАТОЛОГІЧНИХ КЛІНІК**
Солдатко Олександр, Козуля Марія
Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут», м. Харків

У сфері приватної охорони здоров'я, особливо в стоматології, ефективність адміністративних процесів відіграє вирішальну роль у забезпеченні якісного обслуговування пацієнтів та ефективності роботи організації. Оскільки очікування пацієнтів змінюються разом із технологічним прогресом, інтеграція систем управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM) стає все більш життєво важливою для оптимізації та покращення якості обслуговування пацієнтів.

Це дослідження присвячене розробці CRM-системи "Client Card", пристосованої до специфічних потреб стоматологічних клінік. Система призначена для управління основними адміністративними завданнями, такими як планування зустрічей, зберігання і пошук записів пацієнтів, відстеження історій хвороб, управління стоматологами-спеціалістами і динамічна обробка прайс-листів. Основна мета – зменшити адміністративне навантаження при одночасному підвищенні доступності та точності даних [1].

Ключові технічні компоненти включають реалізацію реляційної бази даних для структурованого зберігання даних і модуль динамічного планування, який використовує жадібний алгоритм у поєднанні з методом компаратора для ефективного розподілу часових інтервалів без перекриття існуючих призначень. Алгоритмічний підхід має функцію «швидкого бронювання», яка визначає найближчий вільний час, покращуючи швидкість і зручність використання [2].

CRM-додаток пропонує модульну функціональність, масштабованість і логіку, засновану на даних, для підтримки прийняття рішень у реальному часі [3]. Централізуючи інформаційний потік і забезпечуючи швидкий доступ до даних пацієнтів, система сприяє поліпшенню обслуговування пацієнтів і внутрішнього робочого процесу.

Запропоноване рішення демонструє, як кастомізовані CRM-додатки можуть посилити цифрову трансформацію стоматологічних клінік, пропонуючи основу для довгострокового технологічного зростання в секторі охорони здоров'я.

Література:

1. Branko Mihailović, Zoran Lazić, Dragan Mladenović, Goran Tošić, Aleksandar Janković, Miloš Duka. The advantages of speed of computerized management of dental clinic. ACTAFAC MED NAISS 2009, vol. 26, no. 4, pp. 203–209.
2. Schleyer T, Spallek H, Hernández P. A qualitative investigation of the content of dental paper-based and computer-based patient record formats Journal of the American Medical Informatics Association. 2007, vol. 14, no. 4, pp. 515–526. DOI: 10.1197/jamia.M2335.
3. Gillette J, Matthews JD, Frantsve-Hawley J, Weyant RJ. The benefits of evidence-based dentistry for the private dental office. Dental Clinics of North America. 2009, vol. 53, no. 1, pp. 33–45. DOI: 10.1016/j.cden.2008.09.002.