# 医院CRM｜构建以患者为核心的营销及服务管理体系

2018-08-09 15:41[医疗](http://www.sohu.com/tag/68390)

患者是医院生存和发展的基础。随着数字医疗、智慧医疗等现代医疗模式的来袭和医疗体制的改革，医疗机构之间的竞争日趋激烈，单纯的治疗已满足不了患者新需求。越来越多的患者需要迅捷、方便地得到医院的各种各样的医疗服务。不论是公立医院，民营医院，还是中外合资医院，都将面临医疗市场份额有限，抢占市场份额就是抢占患者资源。在各种因素作用下，患者的流动性越来越大，如何建立稳定的病人来源？怎样才能吸引新患者？在未来的一个成熟的医疗市场，患者最终会像对待其它行业一样对医疗产业提出高水平和多样化的服务要求，最终在于我们拥有多少患者资源，怎样深入挖掘和有效管理服务好我们的患者资源。



客户关系管理（Customer Relationship Management，简称CRM）：是一种旨在改变医院与患者关系的新型管理机制，实施于医院的市场营销、服务与技术支持等与患者关系有关的领域。它绝不仅仅是单纯的管理软件和技术，而是融入医院经营理念、业务管理和市场营销、患者服务等内容的以“患者为中心”的一种极为有效的管理方法。因此，医院需要利用CRM来充分认识患者，划分患者类型，建立以患者为中心的数据库，真正为患者提供个性化医疗服务。

对于医院来说，不同类型的患者对医院的价值也是不一样的，医院应该将HIS系统与CRM进行完美对接，通过收集、分析、统计患者基本情况，包括姓名、地址、职业、健康状况、所患疾病、治疗状况、经济条件等，分析病人到医院就诊的次数、频率、每次用药情况、病情变化、医疗消费习惯、个人偏好等，统计病人在接受医疗服务中遇到的问题，他们对医院的意见和建议，建立患者电子病历，对人群进行分类分析，筛选和开发出更有价值的患者群，在此基础上推出一对一的个性化服务，拓展新的市场需求。

VIP健康管理。它是实现医院精准“营销”重要的支撑。医院建立的患者档案包括健康档案（含门诊住院医疗记录和体检记录）和服务档案（含随访、投诉处理、咨询服务等），通过指定专门医生进行全程跟踪服务，如分析并告知健康状况，给出治疗建议及提醒等针对特定人群做健康服务，不仅能给患者带来贴切、个性化的服务，还能给医院带来额外的收益，牢牢吸引患者成为忠实患者。



在互联网信息化高速发展的时代，医院应该通过CRM重新认识和分析患者，转变经营理念，提供以患者为中心的医疗服务，保持现有客户，开发潜在客户，最终实现患者满意最大化和医院收益最大化，实现患者和医院双赢的局面。

蝶科软件是一家长期专注于前沿医疗信息化软件研发的专业服务商，公司在互联网+智慧医院信息化建设的大背景下，应用AI人工智能和大数据云平台，以“智慧医疗、利国利民”为建设己任，持续与时俱进地优化、开发和丰富智慧医疗产品系列，在专业上赢得了全国逾百家合作医疗机构的赞誉！特别在医院CRM系统，医院专科（科研）随访系统，社区家庭医生慢病管理系统信息化方面，拥有自已的核心技术特色优势，通过智能化的随访解决方案，为社区家庭医生和社区患者建立良好的沟通环境。同时应用移动APP，可以帮助患者和家庭医生的时时交互，并且把家庭体检设备的数据同步上传给医生，使家庭医生可以随时掌握患者的健康状况。

**【蝶科软件】专业的医疗软件技术服务商，致力于为医疗服务创造价值**

**www.deeke.com.cn**

