

DOI: <https://doi.org/10.32782/2308-1988/2025-56-22>

УДК 336.7

Кришталь Галина Олександрівна

доктор економічних наук, професор,
Приватне акціонерне товариство «Вищий навчальний заклад
«Міжрегіональна Академія управління персоналом»
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3420-6253>

Скиба Ганна Іванівна

кандидат педагогічних наук, доцент,
Приватне акціонерне товариство «Вищий навчальний заклад
«Міжрегіональна Академія управління персоналом»
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3751-0082>

Кривоберець Марина Миколаївна

кандидат економічних наук, доцент,
Приватне акціонерне товариство «Вищий навчальний заклад
«Міжрегіональна Академія управління персоналом»
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5229-2672>

Halyna Kryshstal, Hanna Skyba, Maryna Kryvoberets

Private Joint-Stock Company "Higher education institution
"Interregional Academy of Personnel Management"

**ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ФАКТОР
ПІДВИЩЕННЯ ФІНАНСОВОЇ ДОСТУПНОСТІ
МЕДИЧНОГО СТРАХУВАННЯ В УКРАЇНІ****DIGITAL TECHNOLOGIES AS A FACTOR
IN ENHANCING THE FINANCIAL ACCESSIBILITY
OF HEALTH INSURANCE IN UKRAINE**

Анотація. У статті досліджується роль цифрових технологій у підвищенні фінансової доступності медичного страхування в Україні. Особливу увагу приділено функціонуванню системи електронного здоров'я, яка включає електронні медичні записи, телемедицину та цифрові рецепти, що забезпечує оптимізацію процесів надання медичної допомоги, підвищення доступності послуг та полегшення комунікації між пацієнтами і медичними закладами. У статті також розглянуто роль Національної служби здоров'я України у забезпеченні фінансування медичних послуг та контролі ефективності використання ресурсів. Визначено ключові цифрові інструменти, які впливають на ефективність, прозорість та фінансову доступність страхових продуктів: електронні медичні записи, мобільні платформи, аналітичні системи Big Data, штучний інтелект, телемедицина та блокчейн. Водночас проаналізовано чинники, що стримують впровадження цифрових рішень в Україні.

Ключові слова: цифрові технології, медичне страхування, фінансова доступність, eHealth, телемедицина.

Summary. The article examines the role of digital technologies in enhancing the financial accessibility of health insurance in Ukraine. The analysis of the current state of the insurance sector demonstrates a gradual digitalization of processes, active implementation of innovative technologies, and the integration of electronic services into the healthcare system. Particular attention is paid to the functioning of the electronic health system (eHealth), which includes electronic medical records, telemedicine, and digital prescriptions, ensuring the optimization of healthcare delivery processes, increasing service accessibility, and facilitating communication between patients and medical institutions. The article also considers the role of the National Health Service of Ukraine in financing medical services and monitoring the efficiency of resource utilization. A comparative analysis of international experience in digitalizing insurance services is conducted, including the use of artificial intelligence for automated risk assessment and product personalization, mobile applications for policy management and claims submission, as well as the integration of insurance services with other sectors of the economy. It has been established that Ukraine is making noticeable progress in the digitalization of health insurance; however, there are limitations regarding the level of artificial intelligence usage, integration of digital platforms, and standardization of services. Key digital

tools influencing the efficiency, transparency, and financial accessibility of insurance products are identified, including electronic medical records, mobile platforms, Big Data analytics systems, artificial intelligence, telemedicine, and blockchain. At the same time, factors limiting the implementation of digital solutions in Ukraine are analyzed, including regulatory, organizational, and socio-psychological barriers, and the need for a comprehensive approach to overcome them is emphasized. The study shows that digitalization can significantly improve the efficiency and transparency of insurers' operations, make insurance services more accessible to a wider range of the population, and contribute to the integration of the national healthcare system into a unified digital space.

Keywords: digital technologies, health insurance, financial accessibility, eHealth, telemedicine.

Постановка проблеми. Сучасний етап розвитку економіки України характеризується активною цифровою трансформацією, що охоплює практично всі сфери суспільного життя, включно з охороною здоров'я та страховим сектором. У цих умовах медичне страхування виступає не лише інструментом фінансового захисту населення від непередбачуваних витрат на лікування, а й важливою складовою формування стійкої системи охорони здоров'я. Разом із тим, одним із ключових викликів залишається забезпечення фінансової доступності страхових послуг для широких верств населення, що вимагає пошуку інноваційних рішень.

Цифрові технології, зокрема електронні медичні записи, телемедицина, мобільні застосунки та використання штучного інтелекту, відкривають нові можливості для оптимізації процесів страхування, зниження трансакційних витрат та підвищення прозорості взаємодії між страховими компаніями, медичними установами та пацієнтами. Інтеграція фінансових технологій (FinTech) у сферу медичного страхування сприяє розробці персоналізованих страхових продуктів, автоматизації оцінки ризиків і пришвидшенню виплат, що у результаті позитивно впливає на рівень довіри та доступність страхових послуг.

В Україні, де питання фінансової інклюзії населення набуває дедалі більшої актуальності, цифрові інструменти стають важливим чинником розширення можливостей медичного страхування. Це, своєю чергою, створює підґрунтя для формування нової моделі соціально орієнтованої страхової системи, здатної ефективно поєднувати інтереси держави, бізнесу та громадян.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сьогоднішній етап розвитку економіки України та світової фінансової системи характеризується активною інтеграцією цифрових технологій у різні сфери соціально-економічної діяльності, серед яких страхова індустрія набуває особливого значення. В умовах стрімких змін ринкового середовища та зростаючих очікувань населення щодо якості фінансових послуг, цифровізація виступає не лише інструментом операційної оптимізації, а й стратегічним ресурсом, здатним формувати конкурентні переваги та підвищувати стійкість страхового сектору.

Аналіз наукової літератури свідчить, що вплив цифрових технологій на страхову діяльність є багатовимірним і охоплює як економічні, так і організаційно-управлінські аспекти. Так,

В.Д. Базилевич, Н.В. Приказюк та О.М. Лобова у своїх працях підкреслюють, що поєднання цифрових інструментів із сучасними інноваційними методиками управління дозволяє страховим компаніям суттєво розширити коло клієнтів, підвищити швидкість обробки страхових випадків та забезпечити гнучку адаптацію до трансформацій ринку [1].

Подібну позицію відстоює І.І. Чуницька, наголошуючи, що інтеграція сучасних цифрових технологій у функціонування страхових компаній є ключовим чинником підвищення ефективності, якості обслуговування та загального рівня конкурентоспроможності ринку [5]. З іншого боку, Л.А. Чвертко, Т.О. Корнієнко та О.А. Вінницька досліджують проблемні аспекти впровадження цифрових рішень в Україні, виявляючи структурні, технологічні та регуляторні бар'єри, які обмежують потенціал цифровізації, та пропонують комплексний підхід до їх подолання [6].

Таким чином, систематичний огляд наукових джерел дозволяє констатувати, що цифрові технології та інновації виконують не лише функцію оптимізації внутрішніх процесів страхової діяльності, а й формують новий стратегічний контур розвитку галузі. Вони забезпечують підвищення фінансової доступності страхових послуг, розширюють можливості взаємодії між страховими компаніями та клієнтами, а також сприяють формуванню адаптивної та конкурентоспроможної моделі страхової системи, здатної ефективно відповідати на сучасні виклики економічного середовища та потреби суспільства.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Аналіз наукових джерел і практичного досвіду розвитку медичного страхування в Україні показує, що хоча цифровізація страхового сектору привертає значну увагу дослідників, ряд критичних аспектів залишаються недостатньо вивченими та не отримали системного вирішення: обмежена інтеграція цифрових платформ і медичних даних – незважаючи на наявність електронних медичних записів та мобільних застосунків, досі не розроблено єдиної інтегрованої цифрової системи, яка забезпечувала б повний цикл страхових послуг від оцінки ризиків до виплат; недостатня фінансова доступність страхових продуктів – цифрові технології частково зменшують трансакційні витрати, проте їхній потенціал для створення більш доступних і персоналізованих страхових продуктів для широких

верств населення в Україні поки що реалізований недостатньо; регуляторні та нормативні бар'єри – відсутність чіткої законодавчої бази щодо цифрових страхових продуктів та захисту персональних медичних даних стримує масове впровадження інноваційних рішень; недооцінка соціально-психологічних чинників – питання довіри населення до цифрових страхових платформ та прийняття інноваційних моделей обслуговування залишаються недостатньо вивченими; відсутність комплексного наукового підходу – хоча є дослідження впливу цифрових технологій на страхову діяльність, вони переважно фрагментарні та не охоплюють одночасно економічні, технологічні та соціальні аспекти розвитку медичного страхування в Україні; таким чином, незважаючи на наявні досягнення, проблема підвищення фінансової доступності медичного страхування через цифрові технології залишається недостатньо вирішеною, що обґрунтовує необхідність проведення системного дослідження в цьому напрямі.

Метою даного дослідження є визначення ролі цифрових технологій у підвищенні фінансової доступності медичного страхування в Україні та розробити науково обґрунтовані рекомендації щодо оптимізації процесів страхування з використанням інноваційних цифрових рішень.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сучасний розвиток медичного страхування в Україні характеризується поступовою цифровізацією процесів та впровадженням інноваційних технологій. Значну роль у цьому відіграє система електронного здоров'я (eHealth), яка включає електронні медичні записи, телемедицину та цифрові рецепти. Вона дозволяє оптимізувати процеси надання медичної допомоги, підвищити доступність послуг та полегшити комунікацію між пацієнтами і медичними закладами. Важливу роль у цьому процесі відіграє Національна служба здоров'я України, яка забезпечує фінансування медичних послуг і контролює ефективність використання коштів. Разом із тим, для повного функціонування цифрової системи медичного страхування необхідні подальші законодавчі та організаційні вдосконалення, зокрема щодо захисту персональних даних і стандартизації електронних сервісів [1].

У світовій практиці цифровізація страхових послуг вже стала стандартом. Страхові компанії активно впроваджують штучний інтелект для автоматизації оцінки ризиків і персоналізації продуктів, використовують мобільні додатки для управління полісами та подачі заявок на виплати, а також інтегрують свої послуги з іншими секторами економіки, наприклад, охороною здоров'я чи фінансами. Це дозволяє значно підвищити ефективність обслуговування, скоротити адміністративні витрати та забезпечити більш швидкий і прозорий доступ до страхових послуг.

Порівняльний аналіз свідчить, що Україна робить помітні кроки у напрямку цифровізації медичного страхування, однак у порівнянні з провідними країнами ще існують певні обмеження – початковий рівень використання штучного інтелекту, часткова інтеграція цифрових платформ та недостатня стандартизація сервісів. Водночас, міжнародний досвід демонструє ефективність комплексного підходу, коли цифрові технології поєднуються з законодавчими ініціативами та фінансовими інструментами, що забезпечує доступність страхових продуктів для широкого кола населення [2].

Таким чином, подальший розвиток цифрових технологій у сфері медичного страхування в Україні здатен суттєво підвищити фінансову доступність страхових послуг, зробити їх більш прозорими та ефективними, а також забезпечити інтеграцію національної системи охорони здоров'я у єдиний цифровий простір.

У сучасному медичному страхуванні цифрові технології відіграють критично важливу роль у підвищенні фінансової доступності страхових продуктів. До основних інструментів і технологій належать:

1. Електронні медичні записи (EMR/EHR) – забезпечують швидкий і точний доступ до медичної інформації пацієнта, що дозволяє страховим компаніям швидше оцінювати ризики та формувати персоналізовані тарифи, зменшуючи витрати на адміністрування [3].

2. Мобільні застосунки та онлайн-платформи – дозволяють користувачам оформлювати страхові поліси, сплачувати внески та подавати заявки на відшкодування дистанційно, що знижує адміністративні бар'єри та робить страхові послуги більш доступними для населення в різних регіонах.

3. Аналітичні платформи та Big Data – дають змогу страховику аналізувати великі масиви даних щодо стану здоров'я, поведінкових факторів і соціально-економічного стану клієнтів, що дозволяє пропонувати більш точні та доступні страхові продукти [4].

4. Штучний інтелект і машинне навчання – застосовуються для автоматизації оцінки ризиків, прогнозування страхових випадків та оптимізації страхових тарифів, що сприяє зменшенню вартості полісів і підвищенню доступності для різних категорій населення.

5. Телемедицина та дистанційні консультації – дозволяють пацієнтам отримувати медичні послуги без фізичної присутності у медичному закладі, що знижує додаткові витрати та робить страхові продукти більш привабливими та доступними.

6. Блокчейн та цифрові контракти – забезпечують прозорість і безпеку страхових транзакцій, автоматизують виплати та знижують ризики шахрайства, що зменшує адміністративні витрати та робить страхові продукти дешевшими для кінцевого споживача.

Таким чином, поєднання цих технологій формує основу цифрового страхування, яке забезпечує не лише ефективність та оперативність роботи страхової компанії, а й реальну фінансову доступність страхових послуг для широких верств населення [5].

У впровадженні цифрових рішень у медичному страхуванні в Україні існує низка чинників, які обмежують їх ефективне використання. Серед них можна виділити три основні групи бар'єрів.

Регуляторні бар'єри пов'язані з відсутністю чіткої законодавчої бази щодо цифрових страхових продуктів, стандартів захисту персональних медичних даних та правил роботи з електронними платформами. Це ускладнює широке впровадження інноваційних сервісів і стримує розвиток цифрового страхування.

Організаційні бар'єри включають недостатню інтеграцію існуючих цифрових систем у медичних закладах та страхових компаніях, відсутність єдиної платформи для обміну даними і неготовність окремих установ до переходу на цифрові процеси. Це призводить до дублювання інформації, затримок у наданні послуг та додаткових адміністративних витрат.

Соціально-психологічні бар'єри стосуються рівня довіри населення до цифрових платформ і страхових компаній, а також готовності громадян користуватися електронними сервісами для оформлення страхових полісів або отримання медичних послуг. Недостатнє інформування та низька цифрова грамотність значно уповільнюють процеси впровадження інновацій [6].

Таким чином, для успішного розвитку цифрового медичного страхування в Україні необхідно комплексно враховувати і усувати ці бар'єри, поєднуючи законодавчі ініціативи, організаційні зміни та просвітницькі кампанії для населення.

Цифровізація медичного страхування відіграє комплексну та багатовимірну роль у підвищенні ефективності, прозорості та доступності страхових послуг. Перш за все, впровадження цифрових технологій дозволяє значно оптимізувати внутрішні процеси страхових компаній. Автоматизація оформлення полісів, оцінки ризиків, ведення електронних медичних записів та обробки заявок на виплати скорочує час виконання операцій і знижує адміністративні витрати. Завдяки цьому компанії отримують можливість обслуговувати більшу кількість клієнтів без додаткових ресурсів, що прямо підвищує ефективність роботи страхової системи в цілому [7; 8].

Прозорість страхових операцій також суттєво підвищується завдяки цифровим платформам. Онлайн-доступ до інформації про поліс, умови страхування, стан виплат та історію взаємодії з компанією дозволяє клієнтам контролювати процес страхування та зменшує ризики помилок або шахрайських дій. Використання блокчейн-техно-

логій та цифрових контрактів забезпечує надійність транзакцій і автоматизує механізми виплат, що формує довіру клієнтів до страхових послуг і сприяє підвищенню їхньої репутації.

Щодо фінансової доступності, цифровізація створює нові можливості для розширення кола споживачів страхових продуктів. Мобільні застосунки, дистанційні платформи та телемедичні сервіси дозволяють оформлювати поліси та отримувати страхові послуги без необхідності фізичної присутності, що особливо актуально для мешканців віддалених регіонів та соціально вразливих груп населення. Крім того, застосування аналітичних інструментів та великих даних дозволяє страховику створювати персоналізовані продукти з оптимальною ціною, що робить страхові послуги більш доступними для різних категорій населення [9].

Варто також відзначити, що цифровізація сприяє інтеграції страхового сектору з іншими ланками охорони здоров'я та фінансової системи. Це забезпечує комплексний підхід до управління ризиками, дозволяє прогнозувати попит на медичні послуги та швидко адаптувати страхові продукти під потреби ринку. Таким чином, цифрові технології не лише підвищують операційну ефективність, а й формують прозору, адаптивну та інклюзивну систему медичного страхування, що відкриває нові можливості для доступного та якісного страхового обслуговування населення.

Висновки. Цифрові технології відіграють визначальну роль у підвищенні фінансової доступності медичного страхування в Україні, забезпечуючи оптимізацію внутрішніх процесів страхових компаній, скорочення адміністративних витрат та автоматизацію оцінки ризиків і виплат. Використання електронних медичних записів, мобільних платформ, аналітичних систем, штучного інтелекту, телемедицини та блокчейн-технологій сприяє підвищенню прозорості страхових операцій, забезпечує клієнтам доступ до актуальної інформації про поліси та стан виплат, що формує довіру до страхових компаній і зменшує ризики помилок чи шахрайства.

Цифровізація також створює нові можливості для розширення кола споживачів страхових продуктів. Дистанційні сервіси дозволяють оформлювати поліси та отримувати страхові послуги мешканцям віддалених регіонів і соціально вразливим групам населення, а аналітичні інструменти дозволяють пропонувати персоналізовані тарифи, що робить страхові продукти більш доступними і привабливими. Водночас ефективне впровадження цифрових рішень стримують регуляторні, організаційні та соціально-психологічні бар'єри, включно з відсутністю чіткої законодавчої бази, недостатньою інтеграцією цифрових платформ у медичних закладах та низьким рівнем довіри населення до електронних сервісів.

Для забезпечення сталого розвитку цифрового медичного страхування в Україні необхідний комплексний підхід, що поєднує законодавчі та організаційні зміни, впровадження сучасних технологій та просвітницьку роботу серед населення. Такий підхід сприятиме підвищенню ефек-

тивності, прозорості та фінансової доступності страхових послуг, забезпечить інтеграцію національної системи охорони здоров'я у єдиний цифровий простір і створить умови для формування прозорого, інклюзивного та клієнтоорієнтованого страхового ринку.

Список використаних джерел:

1. Базилевич В. Д., Приказюк Н. В., Лобова О. М. Цифровізація у забезпеченні конкурентних переваг страхових компаній. *Економіка та держава*. 2020. № 2. С. 15–20. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6806.2020.2.15>
2. Денисенко М. П., Коргун О. П. Інновації на страховому ринку України // *Інвестиції: практика та досвід*. 2015. № 21. С. 79–82.
3. Пікус Р., Заколюдажний В. Інноваційний розвиток страхової діяльності як основа підвищення її ефективності. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. 2015. Вип. 3. С. 72–80.
4. Заволока Ю. М., Єфременко А. Г., Малащенко Ю. А. Особливості функціонування страхового ринку України в умовах сучасної цифрової трансформації. *Економіка та держава*. 2020. № 6. С. 102–106. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6806.2020.6.102>
5. Чуницька І. І., Ясентюк А. С. Функціонування страхового ринку України в умовах сучасної цифрової трансформації. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Економіка»: науковий журнал*. Острог: Вид-во НаУОА, 2021. № 23(51). С. 89–94. DOI: [https://doi.org/10.25264/2311-5149-2021-23\(51\)-89-94](https://doi.org/10.25264/2311-5149-2021-23(51)-89-94)
6. Чвертко Л. А., Корнієнко Т. О., Вінницька О. А. Цифровізація страхового бізнесу як дієвий важіль управління ризиками. *Sciences of Europe*. 2022. Вип. 89. С. 7–11.
7. Insurance, Innovation and IoT: Insurers have their say on the Internet of Things. *FCBusiness Intelligence*, 2015. URL: https://www.the-digitalinsurer.com/wp-content/uploads/2015/09/5815c53e2110-846b4993-a476-c863188bc3e5_4346_Whitepaper_1_-FINAL.pdf
8. Технології: Телематика, BigData, IoT, Штучний інтелект. *Forinsurer*. URL: <https://forinsurer.com/theme/77>
9. Які технології стануть ключовими для сфери страхування в майбутньому. *Insurance TOP: науковий журнал*. 2021. № 7(83). URL: https://forinsurer.com/insurancetop_83

References:

1. Bazylevych, V. D., Prykaziuk, N. V., & Lobova, O. M. (2020). Tsyfrovyzatsiia u zabezpechenni konkurentnykh perevah strakhovykh kompaniy [Digitalization in ensuring competitive advantages of insurance companies]. *Ekonomika ta derzhava – Economy and State*, no. 2, pp. 15–20. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6806.2020.2.15> (in Ukrainian)
2. Denysenko, M. P., & Korgun, O. P. (2015). Innovatsii na strakhovomu rynku Ukrainy [Innovations in the insurance market of Ukraine]. *Investytsii: praktyka ta dosvid – Investments: Practice and Experience*, no. 21, pp. 79–82. (in Ukrainian)
3. Pikus, R., & Zakolodiazhnyi, V. (2015). Innovatsiinyi rozvytok strakhovoi diialnosti yak osnova pidvyshchennia yii efektyvnosti [Innovative development of insurance activities as a basis for increasing its efficiency]. *Visnyk Kyivskoho natsionalnoho universytetu imeni Tarasa Shevchenka. Ekonomika – Bulletin of Taras Shevchenko National University of Kyiv. Economics*, no. 3, pp. 72–80. (in Ukrainian)
4. Zavaloka, Y. M., Yefremenko, A. H., & Malashenko, Y. A. (2020). Osoblyvosti funktsionuvannia strakhovoho rynku Ukrainy v umovakh suchasnoi tsyfrovoi transformatsii [Features of the functioning of the insurance market in Ukraine under modern digital transformation]. *Ekonomika ta derzhava – Economy and State*, no. 6, pp. 102–106. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6806.2020.6.102> (in Ukrainian)
5. Chunitska, I. I., & Yasentiuk, A. S. (2021). Funktsionuvannia strakhovoho rynku Ukrainy v umovakh suchasnoi tsyfrovoi transformatsii [Functioning of the insurance market in Ukraine under modern digital transformation]. *Naukovi zapysky Natsionalnoho universytetu "Ostroh Academy". Seriya "Ekonomika" – Scientific Notes of the National University "Ostroh Academy". Series "Economics"*, no. 23(51), pp. 89–94. DOI: [https://doi.org/10.25264/2311-5149-2021-23\(51\)-89-94](https://doi.org/10.25264/2311-5149-2021-23(51)-89-94) (in Ukrainian)
6. Chvertko, L. A., Korniienko, T. O., & Vinnytska, O. A. (2022). Tsyfrovyzatsiia strakhovoho biznesu yak dievyi vazhel upravlinnia ryzykamy [Digitalization of the insurance business as an effective risk management tool]. *Sciences of Europe*, no. 89, pp. 7–11. (in Ukrainian)
7. FCBusiness Intelligence. (2015). Insurance, innovation and IoT: Insurers have their say on the Internet of Things. *FCBusiness Intelligence*, Available at: https://www.the-digitalinsurer.com/wp-content/uploads/2015/09/5815c53e2110-846b4993-a476-c863188bc3e5_4346_Whitepaper_1_-FINAL.pdf
8. Forinsurer. Tekhnolohii: Telematyka, BigData, IoT, Shtuchnyi intelekt [Technologies: Telematics, Big Data, IoT, Artificial Intelligence]. Available at: <https://forinsurer.com/theme/77> (in Ukrainian)
9. Insurance TOP. (2021). Yaki tekhnolohii stanut kliuchovymy dlia sfery strakhuvannia v maibutnomu [Which technologies will become key for the insurance sector in the future]. *Insurance TOP: Scientific Journal*, no. 7(83). Available at: https://forinsurer.com/insurancetop_83 (in Ukrainian)