

Почему фармацевтическим компаниям следует обратить внимание на социальные сети для получения более глубокого понимания пациентов

Источник: MedCity News

Оригинал: <https://medcitynews.com/2026/07/why-pharma-companies-should-look-to-social-media-for-better-patient-insight/>

анализ данных

пациентоориентированность

социальные медиа

фармацевтика

Земля не является центром Вселенной. Мы знаем это благодаря Копернику. Немногие научные открытия так глубоко изменили наше мировоззрение, как осознание того, что наша планета вращается вокруг Солнца, а не наоборот.

Здравоохранение, возможно, приближается к аналогичному моменту переосмысления.

Сегодня большая часть нашего понимания процесса оказания медицинской помощи строится вокруг врачей, сетей поставщиков услуг, схем направления пациентов и решений о лечении. Это, несомненно, важно. Однако, фокусируясь на том, как оказывается помощь, мы иногда рискуем недооценить то, как эта помощь фактически воспринимается.

Путь пациента остается той общей нитью, которая связывает каждый диагноз, решение о лечении, исход и взаимодействие с системой здравоохранения. Поскольку здравоохранение продолжает переход к более пациентоориентированным и ценностно-ориентированным моделям, понимание этого пути становится все более важным.

Один из способов четче сфокусироваться на перспективе пациента — это прислушиваться непосредственно к самим пациентам, причем не только через опросы и специально созданные среды, но и через свободные, непредвзятые и нефильтрованные голоса. Все чаще эти разговоры происходят в цифровых сообществах и социальных платформах, где люди (пациенты и лица, осуществляющие уход) открыто делятся своим опытом, трудностями, опасениями и решениями по лечению своими словами.

Дефицит данных

Мониторинг социальных сетей (social media listening) в здравоохранении не является чем-то принципиально новым. Исследователи изучали эту тему десятки раз. Некоторые исследования показывают, что до 82% пациентов считают, что они недостаточно вовлечены в разработку дизайна исследований лекарственных препаратов. И если здравоохранение хочет пережить «коперниканский сдвиг», пациенты должны чувствовать, что их голоса слышат.

Между данными **EHR** (электронных медицинских карт), страховых случаев, визуализации, геномного секвенирования и носимых устройств, предоставленными поставщиками услуг, плательщиками и фармацевтическими компаниями, невозможно по-настоящему измерить объем данных в здравоохранении. И все же потребность в них растет. Вышеупомянутые наборы данных исключительно хороши для построения клинической истории: они отвечают на вопросы «кто», «что», «где» и «когда» что-то произошло. Дефицит данных в здравоохранении возникает там, где нужно ответить на более человеческие вопросы: «почему» и «как». Почему снизилась приверженность лечению? Почему пациент сменил терапию? Как чувствовал себя пациент через несколько месяцев после начала нового плана лечения? Эти ответы обычно распространяются в социальных сетях — более 63% опрошенных пользователей публиковали хотя бы один пост, связанный со здоровьем, за последний год.

Это не значит, что здравоохранение не пыталось собрать эти данные. Многим задавали вопрос: «По шкале от 1 до 10, насколько сильно это болит?» Или: «Ваш опыт — это улыбающееся лицо или слегка грустное?» Просьба к пациенту оценить такой абстрактный концепт, как эти, обесценивает человеческий контекст при использовании этих коллективных данных для принятия обоснованных решений.

Сканирование лент

Когда данные агрегируются из публичных форумов, таких как каналы в социальных сетях, вырисовывается более полная картина. Эти данные обеспечивают контекст и действительно отвечают на вопросы «почему» и «как» в здравоохранении. В социальных сетях пациенты более склонны озвучивать не востребовавшую реальность. Контекст добавляется к таким сложным темам, как бремя лечения, социальная стигматизация, финансовые трудности и логистические сложности. Это может дать более четкое представление о том, почему пациент решает пропустить сеансы химиотерапии или откладывает ежегодный осмотр. Когда клиницисты информированы о том, что пациент борется с побочными эффектами или просто не может найти парковку у больницы, они могут помочь пациенту преодолеть эти трудности.

За пределами постов

Подобно тому, как к слухам в социальных сетях всегда следует относиться с долей скептицизма, так же следует относиться и к любым данным из социальных сетей, используемым для принятия решений в здравоохранении. Данные социальных сетей никогда не должны быть единственным уровнем доказательств. Вместо этого их необходимо использовать вместе с традиционной аналитикой, чтобы дополнить стандартные данные реальной клинической практики (**RWD** — real-world data). При правильном использовании открывается несколько возможностей для улучшения ухода за пациентами, особенно когда эти данные используются фармацевтическими компаниями:

- **Создание более совершенного регуляторного процесса: FDA** (Управление по санитарному надзору за качеством пищевых продуктов и медикаментов США) активно стремится получать больше отзывов пациентов во время проверки лекарств. Использование мониторинга социальных сетей в качестве источника данных реальной практики наряду с традиционной клинической статистикой может обеспечить конкурентное преимущество фармацевтическим компаниям и улучшить понимание взаимодействия с пациентами.
- **Повышение приверженности лечению:** До 8% пациентов пропускают прием лекарств, когда стоимость слишком высока. Мониторинг социальных сетей может дать лучшее понимание того, почему пациенты принимают такие решения, помимо фактора цены.

- **Исправление несвоевременного взаимодействия с врачами:** Фармацевтические компании часто нацеливаются на врачей, основываясь на исторических показателях выручки и схемах назначения препаратов, к моменту которых многие пациенты уже находятся на продвинутых стадиях своего пути лечения. Мониторинг социальных сетей может помочь выявить ранние сигналы пациентов, обеспечивая более своевременные и обоснованные вмешательства.
- **Улучшение программ поддержки пациентов:** Фармацевтические компании вкладывают значительные средства в программы поддержки пациентов, однако критические проблемы пациентов часто остаются незамеченными. Социальные сети могут выявить повторяющиеся барьеры, связанные с доступом, началом лечения, применением терапии и доступностью, которые традиционные каналы обратной связи могут упустить.
- **Обеспечение более глубокого понимания бремени лиц, осуществляющих уход:** При многих редких заболеваниях, онкологических и неврологических состояниях бремя лиц, осуществляющих уход, часто игнорируется в традиционных источниках данных. Социальные сети могут раскрыть эмоциональные, логистические и финансовые трудности, которые формируют реальный опыт жизни с болезнью.
- **Оспаривание предположений заинтересованных сторон здравоохранения:** Мониторинг социальных сетей может выявить разрыв между тем, что, по мнению организаций здравоохранения, волнует пациентов, и тем, что пациенты обсуждают на самом деле. Часто в реальных разговорах опасения по поводу удобства, доступности и качества жизни перевешивают клинические исходы.

Структурирование хаоса

Фармацевтические компании не могут просто превратить посты в и видео в TikTok в полезные данные. Мониторинг социальных сетей должен проводиться с использованием высокоструктурированной методологии, основанной на протоколах. Используя обработку естественного языка (**NLP**) и большие языковые модели (**LLM**), компании могут извлекать клинически значимые данные из необработанного текста и в конечном итоге классифицировать такие концепции, как бремя лечения и эмоциональный дистресс. В сочетании с традиционными данными фармацевтические компании могут лучше триангулировать историю пациента.

Для масштабирования этого процесса необходимо преодолеть ряд проблем:

- **Конфиденциальность:** Чтобы соблюдать законы о конфиденциальности, мониторинг социальных сетей должен осуществляться с помощью инструментов, которые обезличивают информацию о пациентах.
- **Ограничение доступа:** Крупные технологические организации часто монетизируют данные социальных сетей, что затрудняет доступ. Любой мониторинг социальных сетей будет сосредоточен на публичных сайтах и профилях.
- **Отчетность:** Фармацевтические организации обязаны сообщать о нежелательных явлениях. Но такая отчетность необходима только в том случае, если пост соответствует строгому минимальному критерию (что никогда не соблюдается в посте соцсети после обезличивания), и если преимущества новых данных перевешивают опасения.
- **Целостность клинических исследований:** Пациенты в области онкологии или редких заболеваний могут непреднамеренно раскрыть проприетарную (защищенную авторским правом) информацию в Интернете; любой мониторинг социальных сетей потребует предварительной обработки для фильтрации таких сигналов.
- **Репрезентативность и алгоритмическое усиление:** Данные социальных сетей по своей природе смещены в сторону более цифровой активности пациентов, а алгоритмы платформ часто усиливают эмоционально окрашенный или высоко вовлекающий контент. Чтобы генерировать значимые выводы доказательного уровня, организации должны учитывать эти смещения с помощью статистической нормализации, методологий взвешивания и тщательной валидации на более широких популяциях пациентов.
- **Управление и доверие:** По мере того как социальные сети все больше интегрируются в процесс принятия решений в здравоохранении, надежное управление и методологическая строгость станут необходимыми для обеспечения того, чтобы выводы были заслуживающими доверия, прозрачными и полученными ответственным образом.

Лица, принимающие решения в здравоохранении, особенно в фармацевтических компаниях, должны уделять приоритетное внимание мнению пациентов. Данные, собранные с помощью мониторинга социальных

сетей, — это значительный шаг в правильном направлении. Исторически здравоохранение оптимизировалось под клиническую наблюдаемость через страховые случаи, **EHR**, регистры и исходы, сообщаемые пациентами. Но многие из самых важных сигналов пациентов никогда не предназначались для фиксации в этих системах. Бремя лечения, стигматизация, истощение лиц, осуществляющих уход, финансовая токсичность, страх смены терапии и ежедневное нарушение качества жизни все чаще выражаются в цифровой среде.

Возможность, которую дает мониторинг социальных сетей, заключается не в замене традиционных доказательств. Она заключается во внедрении «эмпирической наблюдаемости» в процесс генерации доказательств. Научная задача состоит в том, сможем ли мы превратить шумные, эмоционально окрашенные, неструктурированные повествования в аналитически дисциплинированные и воспроизводимые доказательства.

Фото: elenabs, Getty Images

Рохит Марва (Rohit Marwah), вице-президент по передовой науке о данных и аналитике в Definitive Healthcare, имеет почти два десятилетия опыта в области наук о жизни, аналитики здравоохранения и консалтинга. Рохит специализируется на генерации доказательств реальной клинической практики, экономике здравоохранения и исследованиях исходов (**HEOR**), а также на передовой аналитике для поддержки принятия решений в фармацевтических компаниях, плательщиках и организациях поставщиков услуг. Его работа охватывает интеграцию данных страховых случаев, электронных медицинских карт, лабораторных данных, аффилиаций, социальных детерминант здоровья и возникающих цифровых сигналов здоровья в масштабируемые аналитические структуры, которые улучшают понимание путей пациентов, моделей лечения, использования ресурсов здравоохранения, а также клинических и экономических исходов. Он руководил многочисленными технологическими инициативами в области клинического здоровья и здоровья населения и проявляет особый интерес к развитию генерации доказательств, ориентированных на пациента. В последнее время он разработал и продолжает совершенствовать инновационные, рецензируемые методологии, которые сочетают традиционные данные реальной практики с социальными и цифровыми сигналами пациентов, позволяя генерировать научно обоснованные доказательства, фиксирующие аспекты бремени болезни, которые часто упускаются из виду традиционными источниками данных.

Этот пост опубликован в рамках программы MedCity Influencers. Любой может опубликовать свое мнение о бизнесе и инновациях в здравоохранении на MedCity News через MedCity Influencers. Нажмите [здесь](#), чтобы узнать, как это сделать.

Перевод выполнен: 21.07.2026 | ai4med.ru

Машинный перевод. Рекомендуем сверять с оригиналом при клиническом использовании.