

## ■ КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЯ

**СИСТЕМА ГОЛОСОВЫХ СЕРВИСОВ ДЛЯ МЕДИЦИНСКОГО КОНТАКТ-ЦЕНТРА** позволяет повысить эффективность и качество медицинского обслуживания граждан, обеспечить непрерывную информационную поддержку пациентов в круглосуточном режиме за счет использования голосовой платформы («роботов-операторов»), интегрированной с медицинской информационной системой региона предназначенных для обработки входящих и осуществления исходящих звонков. Система полностью повторяет общение с оператором. Не надо совершать дополнительных действий, например, нажимать кнопки. Система готова отвечать на звонки круглосуточно.



## ■ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДАННЫЕ

- Нормативно закреплённая обязанность медицинских учреждений (организаций) региона о работе с системой и о передаче в нее необходимых данных
- Подключение к системе всех медицинских учреждений (организаций) региона
- **Финансово-экономическая модель:** госзакупка в рамках 44-ФЗ

**Данные:** данные о пациентах, медицинских учреждениях (организациях)

## ■ ПРОБЛЕМНАЯ СИТУАЦИЯ



- Высокий уровень трудозатрат на организацию круглосуточной записи на прием к врачу, как следствие, снижение качества обслуживания населения и (или) высокий уровень соответствующих расходов бюджета
- Наличие очередей, длительность времени для записи на прием к врачу
- Высокий уровень трудозатрат, временных и финансовых затрат на индивидуальный мониторинг состояния здоровья пациентов, информирование о госпитализации, назначенных обследованиях, согласование дат и времени их проведения
- Высокий уровень трудозатрат, временных и финансовых затрат на информирование населения о системе охраны здоровья, в том числе иммунизации и диспансеризации населения

## ■ СТОИМОСТЬ И СРОКИ



ОТ <b>3</b>	МЕСЯЦЕВ
ОТ <b>5</b>	МЛН РУБЛЕЙ

## ■ РЕЗУЛЬТАТЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ

- Запись на прием к врачу, в т.ч. участковому врачу, в режиме реального времени, оперативно, круглосуточно, без выходных, «роботом-оператором» без использования ручного труда
- Рост числа принятых пациентов без увеличения числа врачей за счет машинной обработки информации и оперативного информационного взаимодействия с пациентом
- Дистанционная коммуникация с пациентом (сбор данных с медицинских приборов, получение результатов приема лекарств, показателей жизнедеятельности, проверка состояния здоровья и вызов при необходимости врача) «роботом-оператором» без использования ручного труда
- Дистанционное, адресное информирование населения о системе охраны здоровья, в том числе иммунизации и диспансеризации населения «роботом-оператором» без использования ручного труда
- Регламентное дистанционное информирование и взаимодействие с пациентом, эмоционально нейтральный диалог «роботом-оператором» без использования ручного труда, как следствие, высокий уровень качества обслуживания

## ■ ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ



Республика Северная Осетия-Алания



**Александр Зорин**  
 Директор по региональной политике  
 АНО «Цифровая экономика»  
[azorin@data-economy.ru](mailto:azorin@data-economy.ru)



**Ушаков Тимур**  
 Заместитель Директора по работе  
 с ключевыми клиентами  
 АО «БАРС ГРУП»  
[ushakov@bars.group](mailto:ushakov@bars.group)