

■ КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЯ

Решение позволяет повысить качество телефонного обслуживания пациентов, при этом сократить использование труда медицинского персонала за счет использования цифровой платформы, использующей технологии распознавания речи и искусственного интеллекта. Решение позволяет без участия оператора по телефону, в т.ч. в режиме исходящего звонка, записать пациента на прием, подтвердить, перенести, отменить запись, информировать граждан о необходимости проведения диспансеризации, осуществлять контроль состояния здоровья пациентов с хроническими заболеваниями, маломобильных граждан, в т.ч. осуществлять напоминания о приеме лекарств, о необходимости прохождения обследований. Решение предусматривает интеграцию с региональной медицинской информационной системой



■ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДАННЫЕ

Нормативно закреплённая обязанность органов власти, медицинских организаций по работе с системой и передаче в нее данных

Рекомендации: интеграция решения с региональной медицинской информационной системой

Финансово-экономическая модель: закупка в рамках 44-ФЗ / 223-ФЗ, сервисная модель

Данные: данные о пациентах, данные о режиме работы медицинских организаций и приеме врачей, данные записи на прием, данные о программах диспансеризации, данные о медицинских назначениях и т.д.

■ ПРОБЛЕМНАЯ СИТУАЦИЯ >>>>>>>>>

- Пациенты не имеют возможности записи на прием к врачу, получения медицинской информации по телефону в вечернее время и выходные дни
- Пациенты не могут дозвониться до медицинских организаций вследствие отсутствия достаточного числа операторов центров телефонного обслуживания и их низкой производительности работы
- Сложный, неудобный поиск для пациентов контактной информации медицинской организации для записи на прием
- Высокий уровень «простоев» в работе врачей вследствие не прихода пациентов на прием к врачу в назначенное время
- Недостаточный уровень информирования населения о диспансеризации, медицинского наблюдения за пациентами с хроническими заболеваниями и маломобильными гражданами

■ СТОИМОСТЬ И СРОКИ >>>

ОТ **4** МЕСЯЦЕВ

ОТ **15** МЛН РУБЛЕЙ

За предоставление голосовых сервисов для записи на прием и исходящего обзвона по всем медицинским учреждениям региона, включая стоимость сопровождения системы

■ РЕЗУЛЬТАТЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ

- Пациенты имеют возможность записи на прием к врачу, получения медицинской информации по телефону в режиме 24/7/365
- Прием и обработка 100 % входящих звонков от пациентов без участия персонала
- Прием и обработка звонков единым центром телефонного обслуживания по принципу «одного окна» по единому многоканальному номеру телефона с возможностью записи на прием к врачу во все медицинские организации с учетом наличия свободных мест для записи
- Предварительное напоминание о записи на прием к врачу посредством телефонных звонков (без участия человека) 100% пациентов с возможностью своевременного изменения даты и времени приема
- Оперативное и адресное информирование населения о диспансеризации, дистанционное наблюдение за состоянием здоровья, приемом лекарств 100% маломобильных граждан и пациентов с хроническими заболеваниями

■ ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ



Александр Зорин
 Директор по региональной политике АНО «Цифровая экономика»
azorin@data-economy.ru



Павел Кукушкин
 Руководитель направления по работе с государственными органами ГК «Центр Речевых Технологий»
Kukushkin-p@speechpro.com